



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

MEMORIA ANUAL 2018



32



126



204



234



ÍNDICE

I. Presentación	4
II. La institución	10
III. Cobertura de defensa y aranceles	32
IV. Estudios y licitaciones de defensa penal pública	82
V. Defensas especializadas	104
VI. Relaciones internacionales	126
VII. Comunicaciones y participación ciudadana	142
VIII. Garantía de Calidad	159
IX. Control de legalidad	198
X. Gestión de las personas y desarrollo organizacional	204
XI. Auditoría interna	222
XII. Gestión presupuestaria	234
XIII. Planificación y control de gestión	252
XIV. Informática y estadísticas	286
XV. Hitos regionales	294



I. PRESENTACIÓN

El sello de la gestión 2018 fue el de dar inicio a la actual etapa de la consolidación de la Defensoría Penal Pública. Ello, tras revisar junto al equipo directivo los logros y aprendizajes de las fases de fundación (2001 a 2006), implementación (2006 a 2012) y legitimación (2013 a 2017) que vivimos como institución desde nuestra creación.

En el desarrollo de estas fases nuestra misión fue adaptándose, conforme también lo hacía nuestra comprensión respecto de las personas y necesidades que atendemos. De esta forma, iniciamos nuestra etapa de consolidación con el claro propósito de:

“Proporcionar defensa penal de alta calidad, a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sis-

tema mixto público - privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad”.

Nuestro plan de consolidación supone avanzar en los próximos años en el fortalecimiento de la defensa para grupos vulnerables (1) a través de la especialización y autonomía institucional (2), como una institución sólida al servicio de la justicia (3) y abierta a la comunidad (4).

Para ello y con la coordinación de los distintos departamentos, unidades y defensorías regionales, en 2018 se sintetizó y avanzó en la agenda estratégica definida por la Defensoría Penal Pública para el período 2018-2021.



Esta agenda contiene once proyectos institucionales considerados prioritarios y que actualmente presentan distintos grados de avance en su desarrollo, todos los cuales han sido modelados y trabajados con la misma modalidad metodológica que utiliza el Servicio Civil para seleccionar a las iniciativas ganadoras del Premio Anual de Excelencia Institucional (PAEI).

Este formato recoge tres criterios generales (eficiencia y productividad, gestión de personas y calidad de servicio) y seis orientaciones (consistencia, calidad, innovación, comunicación y participación, resultados, capacidad de replicación) para medir la consistencia y calidad de los proyectos.

Así, con una dotación efectiva de 717 funcionarios -entre ellos 195 defensores locales-, al término de 2018 la institución logró una histórica ejecución del 99,95 por ciento de su presupuesto anual, cuyo total devengado sumó 58 mil 906 millones 465 mil pesos.

Ello permitió, entre otras múltiples tareas, atender a 319 mil 738 imputados, incluyendo a 59 mil 868 mujeres (18,7 por ciento), 19 mil 330 jóvenes mayores de 14 y menores de 18 años (6,2 por ciento), 9 mil 445 extranjeros (3 por ciento) y 8 mil 953 indígenas (2,8 por ciento), con lo cual desde su creación, en 2001, la Defensoría ha garantizado el acceso a la justicia y

el derecho a defensa de 4 millones 409 mil 838 imputados.

A su vez, el funcionamiento del subsistema privado de defensa pública -integrado por un promedio mensual de 524 prestadores privados (470 jornadas de defensa general y 54 jornadas de defensa penitenciaria), junto a sus respectivos equipos de apoyo- implicó un costo efectivo de 20 mil 719 millones 122 mil pesos, que representó el 35 por ciento del gasto anual.

Para sostener este esfuerzo, la Defensoría avanzó fuertemente en las mencionadas iniciativas prioritarias, todas las cuales están descritas en detalle en los siguientes capítulos de esta memoria. Para destacar las más importantes, durante el año se realizaron tres jornadas de comunicaciones internas que, bajo el nombre de “Laboratorio de ideas: Defensoría conectada”, permitieron levantar temas relevantes, ideas innovadoras y necesidades específicas de los funcionarios de todo el país, con la finalidad de que éstos compartan un discurso común y cuenten con espacios transversales de participación, co-construcción y retroalimentación.

Con esa orientación, también se completó el diseño y puesta en marcha del ‘Sistema integrado de gestión de calidad’ que, mediante una aplicación informática desarrollada por

“Nuestro plan de consolidación supone avanzar en los próximos años en el fortalecimiento de la defensa para grupos vulnerables, a través de la especialización y autonomía institucional, como una institución sólida al servicio de la justicia y abierta a la comunidad”.

profesionales de distintos departamentos, permite un análisis integrado de datos y un monitoreo permanente de toda la información alusiva a la calidad de la prestación de defensa penal.

Luego, en el contexto de la puesta en marcha del ‘Cuarto Plan de Gobierno Abierto del Estado de Chile’ y a propósito del rol protagónico que le cabrá a la Defensoría en impulsar la meta de ‘Justicia Abierta’ contemplada en ese plan, la Defensoría inició un proyecto integral de desarrollo -denominado ‘Defensoría Abierta’- que en esencia busca acercar la labor institucional a la ciudadanía a través de distintos soportes, formatos y puntos de contacto.

Sus objetivos centrales son contribuir a democratizar el conocimiento de los derechos de todas las personas en materia penal, como también aclarar y transparentar los roles de los distintos actores del sistema de justicia, como una forma de mejorar la confianza pública en las instituciones y fortalecer el estado de derecho y la paz social.

Paralelamente, la Defensoría creó durante el año la Unidad de Derechos Humanos, incorporó su defensa como un criterio orientador de la misión institucional y siguió consolidando sus distintos modelos de defensa especializada, lo que permitió -entre otros logros- que

más del 75 por ciento de los jóvenes y casi el 80 por ciento de las personas indígenas atendidas recibieran prestaciones con este estándar de especialidad.

Todo este trabajo colectivo permitió, además, que la Defensoría lograra excelentes resultados en el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), en el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y en el cumplimiento de todos los compromisos asumidos por los seis directivos de Alta Dirección Pública de la institución.

En la Defensoría sabemos, sin embargo, que somos parte de un sistema mayor y, por lo mismo, nos preocupa la baja de confianza que existe hoy en torno a la justicia y sus instituciones, lo mismo que el desconocimiento general de cómo ésta funciona y cuáles son sus conceptos claves.

Con los esfuerzos que describimos en las siguientes páginas esperamos aportar para resolver estas brechas, promoviendo una gestión basada en transparencia, colaboración y participación, los tres criterios que orientarán el desafío que nos espera: lograr una ‘justicia abierta’ a toda la ciudadanía.

Andrés Mahnke Malschafsky,
Defensor Nacional.





II. LA INSTITUCIÓN

II. LA INSTITUCIÓN

II.1 MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES

La Defensoría Penal Pública fue creada el 10 de marzo de 2001, a través de la Ley N° 19.718, bajo el marco de la reforma procesal penal -que instauró en Chile un nuevo sistema de justicia penal adversarial-, para proporcionar defensa penal a los imputados de un crimen, simple delito o falta que carezcan de abogado, asegurando de esta manera el derecho a defensa profesional y el debido proceso en el juicio penal.

La prestación del servicio de defensa pública se realiza a través de un sistema mixto, es decir de abogados que forman parte de la institución y de abogados privados contratados a través de licitaciones.

La Defensoría Penal Pública es un organismo relacionado con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. En efecto, el artículo 1° de la mencionada ley la señala como “un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, denominado Defensoría Penal Pública, en adelante ‘la Defensoría’ o ‘el servicio’, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos”.

II.1.1 Misión

Durante 2017 se definió la siguiente misión, que rige desde 2018: “Proporcionar defensa penal de alta calidad a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público-privado, velando por la dignidad y los dere-



chos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad”.

En este contexto, el accionar de la institución ha estado marcado por su convicción de que “sin defensa, no hay justicia”, idea que se expresa en tales términos en su logotipo y lema.

II.1.2 Objetivos

Los objetivos estratégicos de la institución apuntan al desarrollo de prestaciones de defensa penal pública que consideren los estándares básicos que deben cumplir los abogados, el sistema de aranceles, los procesos de licitaciones y la generación de estadísticas, entre otros.

Dichos objetivos estratégicos son los siguientes:

- Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, a través de la especialización de la prestación de defensa penal, la optimización de los mecanismos de evaluación y control, y con orientación a la atención al usuario.
- Fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.
- Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas.



Defensoría Regional de Arica



Defensoría Regional de Tarapacá



Defensoría Regional de Antofagasta.

II.1.3 Productos estratégicos (bienes y/o servicios)

a) Prestación del servicio de defensa penal pública

- Proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado.
 - Ello implica representar judicial y/o extrajudicialmente al imputado, interviniendo en todas las actuaciones judiciales y audiencias desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta el final del proceso, acorde con la voluntad e intereses del usuario o usuaria.
- En detalle y cumpliendo estrictamente los estándares de calidad fijados por la institución, los abogados que prestan defensa penal pública deben realizar -entre otras tareas- periódicas visitas de cárcel a sus representados privados de libertad, efectuar y solicitar las diligencias pertinentes para una adecuada defensa de los imputados y solicitar las pericias que se requieran, de acuerdo con la línea de investigación que surja de su teoría del caso.
 - Lo anterior también incluye la atención de los familiares del imputado para fines de su mejor defensa, el respeto estricto de los mecanismos institucionales de asignación de causas y una respuesta oportuna ante informes de reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública.

“La Defensoría Penal Pública está organizada en una Defensoría Nacional y en 17 defensorías regionales. A su vez, éstas últimas organizan su trabajo a través de defensorías locales y de defensorías licitadas”.

- La prestación del servicio de defensa penal pública supone la ejecución, cuando corresponda, de los distintos modelos de defensa especializada con que cuenta la institución y que buscan asegurar un acceso igualitario a la justicia de los grupos más vulnerables de la sociedad: personas condenadas a pena efectiva, imputados indígenas, migrantes y adolescentes, y personas con enajenación mental.
- Para dar cobertura a los requerimientos de defensa general y de defensa especializada, la institución opera bajo un modelo mixto de prestación de defensa penal, que incluye a abogados institucionales -defensores locales- y abogados privados, que prestan defensa pública a través de contratos de licitación, cuyos mecanismos de asignación, ejecución y calidad son evaluados y controlados por la institución.
- imputados de crimen, simple delito o falta, en todas las etapas procesales y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra por un tribunal penal, por el Ministerio Público o por la policía, hasta la completa ejecución de la sentencia.
- Ello implica la consideración del factor de especialización de los defensores penales juveniles en los mecanismos de asignación de causas.
- Atención de solicitudes y requerimientos de diversas instituciones -como el Servicio Nacional de Menores (Sename) y Gendarmería de Chile- y de la red social y comunitaria para obtener, por ejemplo, informes sociales, certificados de estudios y otros.
- Visitas de los defensores penales juveniles y otros profesionales de apoyo a centros de internación provisoria (CIP) y de internación en régimen cerrado (CRC); entrevistas directas del defensor público con el imputado adolescente y atención a la familia de éste, con miras a una mejor defensa.
- Solicitud y acompañamiento en todas las diligencias de investigación, además

Defensa penal adolescente

- El respectivo modelo especializado consagra la representación judicial y extrajudicial de jóvenes mayores de 14 y menores de 18 años de edad,

de atención durante toda la fase de ejecución de la pena.

- Tal como lo establece la Ley N° 19.718, el control de calidad del servicio de defensa penal pública -tanto general como especializado- se efectúa regularmente a través de dos mecanismos principales: auditorías externas e inspecciones de defensa.
- Las primeras buscan medir el cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal en una muestra representativa de casos y su objeto es controlar la calidad de la atención prestada.
- Las inspecciones de calidad de la defensa penal, en tanto, son realizadas por abogados inspectores del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) de la Defensoría, quienes anualmente revisan integralmente una muestra representativa de causas.

Defensa penal penitenciaria

- Este modelo especializado supone acciones judiciales y extrajudiciales que el defensor público penitenciario debe realizar durante el cumplimiento de la

condena privativa de libertad y hasta su completa ejecución, sea que ésta se verifique en privación de libertad o con beneficios como libertad condicional. Tales acciones están destinadas a resguardar los intereses, garantías y derechos del condenado adulto.

- Esto significa visitas de cárcel y asesoría jurídica -es decir entrega personalizada de información jurídica relativa a un requerimiento específico formulado por el condenado- y gestiones del abogado o del asistente social ante la autoridad administrativa (Gendarmería, comisiones de libertad condicional y comisiones de reducción de condena, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre otros), para solicitar permisos de salida, libertades condicionales, indultos, traslados de módulo o de unidad penal, visitas extraordinarias y especiales, entre otras.
- También supone representar al usuario ante jueces orales o de garantía y Cortes de Apelaciones o Suprema, en casos de vulneración de derechos del condenado y materias cuya resolución está reservada por ley a la

autoridad judicial. Por ejemplo, limitación ilegal o arbitraria de garantías constitucionales, la violación de derechos humanos o de derechos penitenciarios, la aplicación de sanciones disciplinarias sin debido proceso y otras.

Defensa penal indígena

- Este modelo ofrece cobertura especializada a imputados indígenas, a través de defensores públicos y profesionales de apoyo, para que su cultura y los derechos especiales que les reconocen diversos tratados internacionales sean respetados durante el proceso penal en su contra, lo mismo que en la eventual sanción que los afecte.
- Además de las visitas periódicas de cárcel, el modelo supone el apoyo de facilitadores interculturales, hablantes de distintas lenguas originarias, que ejercen un rol de puente entre los imputados indígenas y el resto de los actores del sistema procesal penal. Por lo mismo, tienen un rol fundamental en la relación de confianza que debe establecerse entre el imputado y su defensor público en la preparación de su estrategia.
- El modelo también consigna mecanismos especiales de asignación de causas, que incorporen el factor de especialización de los

*De arriba hacia abajo:
Defensoría Regional
de Atacama,
Defensoría Regional
de Coquimbo y
Defensoría Regional
de Valparaíso.*





De arriba hacia abajo:
Defensoría Regional de O'Higgins,
Defensoría Regional del Maule y
Defensoría Regional de Ñuble.

defensores públicos, y la entrega personalizada de asesoría jurídica relevante, tanto en cada caso específico, como en general, a través de la difusión de derechos en comunidades indígenas y centros privativos de libertad.

- En esta materia, las estadísticas institucionales de atención de extranjeros y migrantes que podrán observarse en este mismo documento son indicativas de la escasa incidencia de este grupo de población en las cifras totales de delitos en el país.
- No obstante, la particular vulnerabilidad de estas personas hace necesaria una prestación de defensa que incluya una consideración especial de su condición. La institución ha fortalecido este modelo especializado a través de capacitaciones, talleres de sensibilización, documentos de trabajo, notas técnicas e informes de jurisprudencia para orientar el trabajo

de estos defensores públicos especializados y sus equipos de apoyo.

Defensa de personas con enajenación mental

- Por último y con el objeto de otorgar defensa adecuada a las personas imputadas que padecen alguna enfermedad mental, especialmente aquellas que se encuentran privadas de libertad en recintos carcelarios o centros médicos, la institución se encuentra trabajando en el desarrollo de un modelo específico de atención para estos imputados.
- Si bien el proyecto se encuentra aún en una fase inicial, ya presenta algunos avances importantes, como la realización de reuniones trimestrales con los equipos médicos de los principales hospitales psiquiátricos del país, a fin de que los abogados y otros profesionales de la institución conozcan la situación y los problemas de

estas personas, además de contar con un registro actualizado de ellas.

- Paralelamente, la Defensoría ya definió a un coordinador nacional, a coordinadores regionales y a defensores especializados en esta compleja temática. También inició la capacitación de los trabajadores sociales de la institución en materia de inimputabilidad por enajenación mental.
- También entrega asistencia técnica a defensores públicos generales o especializados en materia de imputados o condenados que padezcan enajenación mental o algún tipo de discapacidad intelectual o cognitiva.
- Se realizó, además, una consulta nacional interna de la Defensoría, en la que se efectuaron preguntas generales respecto de diferentes aspectos de relevancia penal y procesal penal (criterios de tribunales, recursos procedentes, criterios de fiscales del Ministerio Público, pericias solicitadas, lugar en el que se cumplen las medidas cautelares o de seguridad, etc.), a fin de efectuar un lineamiento general sobre los objetivos del proyecto.

- Finalmente, representantes de la institución participan en la mesa general de la Comisión Nacional de Psiquiatría Forense del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, lo mismo que en la mesa ejecutiva de esa misma comisión. En este contexto, se trabaja en la elaboración de estadísticas representativas, lo que permitirá determinar el número potencial de beneficiarios de este modelo.

b) Generación y difusión de información de defensa penal pública

Se refiere a la difusión a la comunidad de la labor institucional, en el marco de la reforma procesal penal, y a un sistema de antecedentes y estadísticas que da cuenta del análisis de la información que refleja la actividad de la Defensoría Penal Pública, todo lo cual se pone a disposición de la comunidad nacional mediante publicaciones periódicas en la página web institucional, además de la respuesta a diversos requerimientos de datos formulados por instituciones públicas y privadas, principalmente del ámbito gubernamental y académico.

Entre otros instrumentos, se desarrollan los siguientes:

- Informe estadístico de la Defensoría sobre la prestación de defensa penal pública para la gestión institucional.
- Estudios doctrinales, minutas, boletines de jurisprudencia, investigación empírica y evaluaciones de programas.
- Talleres de difusión, charlas y material de difusión, todo relacionado con la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil, indígena, penitenciaria y para migrantes, como también su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas.
- Se suman a lo anterior la “Revista 93”, el medio institucional de la Defensoría, y la propia memoria institucional.

*De izquierda a derecha:
Defensoría Regional
de Biobío, Defensoría
Regional de La Araucanía,
Defensoría Regional de
Los Ríos.*

c) Clientes

Nuestros clientes declarados en nuestras definiciones estratégicas son los siguientes:

- Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.
- Familiares de los imputados, acusados o condenados.
- Congreso Nacional: diputados y senadores, en especial de las respectivas Comisiones de Hacienda y de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado, como también de la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara de Diputados.
- Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



“La Defensoría Penal Pública forma parte de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef), del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm) y de la Reunión Especializada de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Redpo)”.

(ministro, subsecretario, jefes de división, de departamentos, de unidades y profesionales de gestión).

- Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos (Dipres).
- Miembros del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.
- Miembros del Poder Judicial.
- Docentes, alumnos e investigadores de universidades y centros de estudios nacionales e internacionales.
- Comunidad indirecta, a través de charlas, plazas ciudadanas y cuentas de gestión, en el cumplimiento de los objetivos de difusión institucional.
- Pueblos originarios, grupos de población indígena que pueden ser objeto de defensa especializada.
- Personas condenadas a penas privativas de libertad, que pueden ser objeto de defensa especializada penitenciaria.

d) Funciones

La Defensoría Penal Pública está organizada en una Defensoría Nacional y en 17 defensorías regionales. A su vez, éstas últimas organizan su trabajo a través de defensorías locales y de defensorías licitadas, que permiten la prestación mixta del servicio de defensa.

Existe, además, un Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública, que es un cuerpo técnico colegiado encargado de supervigilar las funciones relacionadas con el sistema de licitaciones de defensa penal, y dos comités de coordinación nacional que sesionan periódicamente (‘Comité de coordinación Defensoría Nacional’ y ‘Comité de coordinación Defensorías Regionales’).

El jefe superior del servicio es el Defensor Nacional y la ley establece cinco unidades que apoyan la gestión administrativa de la institución, entregando los medios para que la labor de defensa penal pueda ser realizada por el cuerpo de defensores públicos.

De modo complementario, se han creado unidades funcionales de apoyo, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la



*De izquierda a derecha:
Defensoría Regional de Los
Lagos, Defensoría Regional
de Aysén y Defensoría
Regional de Magallanes.*

Administración del Estado. Entre otras materias, se propende a una gestión pública ajustada a los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, control, probidad, transparencia y publicidad de los actos administrativos del Estado.

En este contexto y dentro del marco de acción que fija la Ley N° 19.718, las funciones de la Defensoría Penal Pública pueden ser resumidas en los siguientes términos:

- Proporcionar defensa penal a los imputados, acusados y condenados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado, desde las primeras actuaciones del procedimiento, hasta la completa ejecución de la condena.

- Administrar el sistema mixto público-privado de prestación de defensa penal pública.
- Dirigir, organizar y administrar los medios y recursos necesarios para la prestación de defensa penal pública.
- Elaborar anualmente el presupuesto de la institución, oyendo al Consejo de Licitaciones sobre el monto de los fondos por licitar, y administrar en conformidad con la ley los recursos que le sean asignados.
- Controlar y supervisar el desempeño de los defensores penales públicos, defensores locales y de los abogados que prestan defensa penal pública, a través de las inspecciones, las auditorías externas, las reclamaciones y los informes semestrales de los defensores locales y de los abogados o personas jurídicas que prestan defensa penal pública.

- Administrar y controlar el sistema de licitaciones, teniendo presente las proposiciones que formule el Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.
- Fijar, con carácter general, los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes prestan servicios de defensa penal pública.
- Administrar los sistemas de planificación y de control de gestión.
- Elaborar y aplicar el arancel de los servicios que se prestan.
- Resolver las reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública.

II.2 Normas que rigen el funcionamiento de la institución

Como ya se ha dicho, la Defensoría Penal Pública se rige por la Ley N° 19.718 (publicada en el Diario Oficial el 10 de marzo de 2001 y modificada por las leyes N° 19.762, Diario Oficial del 13 de octubre de 2001; N° 20.074,

Diario Oficial del 14 de noviembre de 2005, y N° 20.084, Diario Oficial del 7 de diciembre de 2005), que la creó como un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

De esta forma, se establece como un organismo del Estado que tiene por finalidad proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas cortes, en su caso, y que carezcan de abogado.

En la Ley N° 19.718 se consagra el sistema mixto de prestación de defensa. El diseño de este sistema, que involucra a defensores locales y licitados, se completa con el Reglamento de Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública, aprobado por el Decreto Supremo de Justicia N° 495, del 20 de mayo de 2002 (Diario Oficial del 19 de agosto de 2002), y las Bases Administrativas y Técnicas Generales para la Licitación de Defensa Penal Pública, aprobadas mediante Resolución N° 135 de la Defensoría Penal Pública, de fecha 27 de mayo de 2010,

modificada por las resoluciones números 40, del 28 de abril de 2011; 158, del 3 de octubre de 2013, y 139, del 22 de octubre de 2014. El 21 de diciembre de 2015, además, la institución emitió una nueva resolución modificatoria, la N° 162.

II.2.1 Participación en comisiones

La reforma procesal penal se encuentra vigente en todas las regiones del país desde el 16 de junio de 2005. La labor de la Defensoría, en su configuración actual, se complementó con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) en junio de 2006. Además, para hacernos cargo de la defensa hasta la completa ejecución de la condena, nuestra labor se encuentra ampliándose respecto de los condenados a un régimen cerrado -con el programa de defensa penitenciaria- y respecto de los condenados a pena sustitutiva, con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.603, en diciembre de 2013.

Con el fin de evaluar y perfeccionar la aplicación de la reforma procesal penal, la Defensoría Penal Pública participa en las comisiones que el sistema ha creado para ello.

Es así como la institución integra la 'Comisión permanente de coordinación del sistema de justicia penal' (de acuerdo con las leyes N° 20.074 y N° 20.534). El Defensor Nacional, en tanto, es parte del Consejo Nacional de Seguridad Pública Interior, de acuerdo con lo indicado en la Ley N° 20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda), y modifica diversos cuerpos legales.

De acuerdo con lo establecido en el artículo N° 29 de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), además, la Defensoría acata el deber de especialización de los defensores penales públicos que asumen causas de adolescentes. Según esta normativa, la institución destina recursos para que la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) desarrolle su trabajo en todas las regiones del país.

En el ámbito juvenil, la Defensoría Penal Pública forma parte de la comisión de expertos coordinada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que se encarga de evaluar la aplicación de la ley e informa trimestralmente su estado de avance a la

“El objetivo de los estándares es maximizar los derechos e intereses de los beneficiarios del servicio, para lograr así proporcionar una asesoría jurídica de alta calidad”.

Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado y a la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara de Diputados.

Los estándares de defensa penal pública (estándar de la defensa; estándar de la libertad; estándar de la prueba; estándar de los recursos; estándar de la defensa especializada de adolescentes; estándar de la defensa de adolescentes condenados; estándar de la información; estándar de la dignidad del imputado e imputada y estándar de la gestión del defensor) representan una de las principales normativas que rigen el accionar del organismo.

Establecidos según la Resolución Exenta N° 3.389 de la Defensoría Penal Pública, del 4 de noviembre de 2010 (Diario Oficial del 11 de noviembre de 2011), regulan el ejercicio de la defensa pública. Su última modificación se sancionó el 13 de diciembre de 2012 (Resolución Exenta N° 3.903).

El cumplimiento de los estándares por los defensores se evalúa periódicamente, mediante los mecanismos de control de la calidad de la defensa contemplados en la ley, especialmente a través de las inspecciones, las auditorías externas y las reclamaciones de los usuarios. El objetivo de los estándares es maximizar los derechos e intereses de los beneficiarios del servicio, para lograr así

Defensoría Regional Metropolitana Norte.



Defensoría Regional Metropolitana Sur.



proporcionar una asesoría jurídica de alta calidad.

Dentro de la normativa institucional se consideran, además, las Resoluciones Exentas de la Defensoría Penal Pública, que fijan el arancel de cobro de los servicios de defensa penal pública. La última de ellas es la N° 4.413 de 2010, junto a las resoluciones N° 664 de 2011, N° 1.763 de 2012 y N° 261, del 19 de mayo de 2014, que la complementan.

La Ley N° 20.516 (de reforma constitucional), publicada el 11 de julio de 2011, establece la obligación de otorgar defensa penal y asesoría jurídica a las personas que han sido víctimas de delitos y que no pueden procurárselas por sí mismas. Pero, a su vez, establece constitucionalmente que toda persona imputada de delito tenga el derecho irrenunciable a ser asistida por un abogado defensor proporcionado por el Estado, si no nombrare uno en la oportunidad establecida por la ley.

Finalmente, la Ley N° 20.603, que modifica la Ley N° 18.216 y que establece un sistema de penas sustitutivas, entró en vigencia el 27 de diciembre de 2013 y establece la obligación

de los defensores penales públicos de asistir a las audiencias de ejecución de este tipo de penas.

Paralelamente, la Defensoría Penal Pública ha potenciado su inserción en el ámbito internacional a través de su participación en distintas instancias internacionales y el desarrollo de diversas actividades que permiten proyectar las experiencias y capacidades técnicas nacionales hacia el exterior y colaborar en los procesos de desarrollo de países de la región en materia de justicia.

En este contexto, la Defensoría Penal Pública forma parte de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef), del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm) y de la Reunión Especializada de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Redpo).

Hasta mediados de 2018, el Defensor Nacional de la Defensoría Penal Pública de Chile ejerció la Coordinación General de Aidef, mismo cargo que ejerció previamente en el Blodepm, hasta octubre de 2017.

II.2.2 Funciones principales de las autoridades de la Defensoría Penal Pública

Autoridades	Funciones principales
<p>Defensor Nacional</p>	<p>- Dirigir y organizar las unidades de la Defensoría Penal Pública a nivel nacional, para lo cual debe gestionar cada área de competencia de la Defensoría Penal Pública a través de sus cinco departamentos.</p>
	<p>- Elaborar normas e instrucciones para el adecuado funcionamiento de las unidades centrales y de las defensorías regionales y elaborar políticas y planes de desarrollo de la institución.</p>
	<p>- Definir los programas destinados a capacitación y perfeccionamiento del personal, según el respectivo análisis y definición de requerimientos y competencias para cada perfil de cargo.</p>
	<p>- Fijar los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten el servicio de defensa penal pública y evaluar dicho cumplimiento.</p>
	<p>- Determinar la ubicación de las oficinas locales y la distribución de dotación de defensores públicos y funcionarios para cada oficina.</p>
	<p>- Elaborar anualmente el presupuesto de la Defensoría Penal Pública y administrar en conformidad con la ley los recursos públicos asignados.</p>
	<p>- Llevar las estadísticas del servicio, elaborar y publicar una memoria anual que dé cuenta de la gestión desarrollada, disponer acceso público para los datos estadísticos más relevantes de los servicios prestados.</p>
	<p>- Contratar consultores externos para el diseño y ejecución de las auditorías externas en los procesos de evaluación de la gestión de defensa.</p>

<p>Directora Administrativa Nacional</p>	<p>- Asesorar al Defensor Nacional en la coordinación de las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales para el desarrollo de un plan estratégico eficiente, que permita dar cumplimiento a la misión de la Defensoría Penal Pública.</p>
	<p>- Coordinar a las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales en el desarrollo de propuestas de aquellos instrumentos de gestión solicitados por instancias externas gubernamentales.</p>
	<p>- Diagnosticar las necesidades de las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales que permitan desarrollar sus planes de trabajo.</p>
	<p>- Monitorear la vinculación entre los planes de trabajo de las unidades con las prioridades establecidas por el Defensor Nacional en el plan de acción anual.</p>
	<p>- Evaluar los resultados parciales de las unidades conforme a los calendarios de trabajo y asesorar al Defensor Nacional en el desarrollo de ajustes conforme a los resultados esperados.</p>
	<p>- Seleccionar y priorizar los principales instrumentos de gestión de la organización (formulación presupuestaria, plan de acción, plan de compra, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), programación gubernamental, Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), Balance de Gestión Integral (BGI), gestión de riesgos, etc.), monitorearlos y dar cuenta de los avances parciales y finales al Defensor Nacional para orientar la toma de decisiones.</p>
	<p>- Realizar un balance anual de la gestión institucional, proponiendo al Defensor Nacional ajustes al plan estratégico.</p>
	<p>- Conocer -mediante una visión estratégica- todos aquellos desafíos que debe afrontar la Defensoría Penal Pública en el contexto de la modernización del Estado, dando cuenta de un servicio público de calidad.</p>
	<p>- Ejercer las demás funciones que el Defensor Nacional defina.</p>

Defensor Regional	Generales:
	- Dirigir y organizar las unidades de la Defensoría Penal Pública a nivel regional, gestionando cada área de competencia a través de la Dirección Administrativa Regional, la unidad regional de Estudios, el asesor jurídico, la unidad de Administración, Finanzas y Recursos Humanos y el/la encargado/a de Comunicaciones.
	- Ejecutar políticas, procedimientos e instrucciones establecidas por el Defensor Nacional para el adecuado funcionamiento en las áreas administrativas, financieras y de recursos humanos de la defensoría regional y de las defensorías locales.
	Específicas:
	- Administrar el proceso de cobro de aranceles a nivel regional.
	- Elaborar bases especiales de licitación para ser presentadas ante el Consejo Nacional de Licitaciones de Defensa Penal Pública.
	- Recibir las postulaciones de los interesados en los procesos de licitación, poniendo los antecedentes a disposición del Consejo de Adjudicación Regional.
	- Coordinar el funcionamiento del Consejo de Adjudicación Regional.
	- Conocer, tramitar y resolver, en su caso, las reclamaciones que se presenten.
	- Administrar y prestar asesoría a la dotación de defensores penales públicos, sean éstos institucionales o licitados, para la prestación del servicio de defensa penal pública.
	- Organizar el sistema de turnos de los defensores.
	- Coordinar asignaciones de causas, traspasos y cargas de trabajo de los defensores penales públicos.
	- Supervisar la prestación del servicio de defensa penal pública.
	- Coordinar y dirigir reuniones técnicas de defensores penales públicos.
- Administrar a nivel regional información jurídica de relevancia para el ejercicio de las labores de defensa.	
- Autorizar la contratación de peritos que se requieran en las causas que llevan los defensores públicos.	

II.2.3 Directivos de la Defensoría Penal Pública

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Andrés Mahnke Malschafsky
Directora Administrativa Nacional	María Cristina Marchant Cantuarias
Jefa de Gabinete	Daniela Báez Aguirre
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Enrique Martínez Ramírez
Jefe Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional	Rodrigo Capelli Mora
Jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Marco Venegas Espinoza
Jefe Departamento de Estudios y Proyectos	Rubén Romero Muza
Jefe Departamento de Informática y Estadísticas	Guillermo Briceño Páez
Jefe Unidad de Asesoría Jurídica	Álvaro Paredes Garrido
Jefe Unidad Auditoría Interna	Pablo Jara Mellado
Jefa Unidad de Control de Gestión	Angélica Álvarez Muñoz
Jefa Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Javiera Nazif Muñoz
Defensor Regional de Tarapacá	Gabriel Carrión Calderón
Defensora Regional de Antofagasta	Loreto Flores Tapia

Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares
Defensor Regional de Coquimbo	Inés Rojas Varas
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Oswaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensora Regional de Los Lagos	María Soledad Llorente Hitschfeld
Defensor Regional de Aysén, del General Carlos Ibáñez del Campo	Jorge Moraga Torres
Defensora Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Carlos Mora Jano
Defensora Regional Metropolitana Sur	Viviana Castel Higuera
Defensor Regional de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano
Defensor Regional de Ñuble	Marco Montero Cid



III. COBERTURA DE DEFENSA Y ARANCELES

III.

COBERTURA DE DEFENSA Y ARANCELES

La temática de cobertura de defensa tiene por objeto dar cuenta de la acción de la Defensoría Penal Pública como actor del sistema procesal penal instaurado en Chile a partir de 2000, a través de una visión descriptiva y cuantitativa de las principales actividades desarrolladas por la institución durante 2018, en relación con el período anterior.

Las cifras aquí presentadas consideran sólo las causas ingresadas al proceso de prestación de defensa de la institución, por lo cual no reflejan de manera integral el funcionamiento del modelo de persecución penal vigente en Chile, sino sólo una fracción del mismo.

El proceso de extracción de información es realizado a partir del registro de datos en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (en adelante Sigdp¹), que hace la Defensoría Regional que atiende cada causa específica. Los parámetros de extracción, depuración

¹ Sigdp es un sistema informático de carácter dinámico, es decir, sus registros están en constante actualización. Esto implica la existencia de ligeras variaciones en los datos presentados, considerando las frecuencias de tiempo de actualización en la incorporación de información y extracción de la misma. Por lo tanto, los datos que se presentan corresponden a causas-imputado ingresadas y/o terminadas durante el período de observación declarado, cuya información haya sido exclusivamente ingresada al sistema informático hasta el día de extracción de información establecido, en este caso el 3 de enero 2019.

y análisis utilizados son consistentes con lo expuesto en el Informe Estadístico Anual 2018².

Es importante tener en cuenta que existen antecedentes preliminares que es necesario clarificar, para permitir una lectura consistente y comprensiva de los datos expuestos en términos de cobertura de defensa. Estos aspectos están relacionados con criterios de medición, actualización y formato de presentación de los datos disponibles por la institución³:

- a. Los datos presentados están asociadas a la unidad de medida denominada *causa-imputado*. El objetivo es retratar el número de atenciones de defensa desarrolladas por la institución en un período específico, por lo que las atenciones se contabilizan considerando que una causa puede tener una o más personas imputadas, siendo la defensa por individuo una prestación específica y, por lo tanto, necesaria de medir diferenciadamente.

² El Informe Estadístico Anual 2018 se encuentra publicado en la página web de la institución, al cual se puede acceder mediante el link: <http://www.dpp.cl/pag/116/45/estadisticas>.

³ Los criterios de medición y segmentación de la información se encuentran descritos en mayor detalle en el Informe Estadístico Anual 2018.

- b. La medición de causa-imputado es independiente de la cantidad de delitos por los cuales cada persona imputada está siendo procesada en una causa. Es por ello que los datos se presentan claramente diferenciados según *causa-imputado*, según *delitos asociados a causa-imputado* y según *formas de término de delitos*.
- c. La información se presenta segmentada a partir de variables demográficas, así como también según las regiones geopolíticas del país y según las etapas del proceso de defensa, como por ejemplo procedimiento, ingreso vía control de detención, decreto de prisión preventiva o internación provisoria, entre otras.
- d. La agrupación de delitos actualmente utilizada para la emisión de informes estadísticos es el resultado del trabajo conjunto con el Ministerio Público. Esto no pretende ni representa una clasificación dogmática penal, dado que ello implicaría realizar una desagregación mayor, contraria a la finalidad de simplificar la visualización de información estadística.



A continuación, los contenidos se estructuran a partir de cuatro ejes temáticos, correspondientes a universos de extracción de datos, según el estado del proceso de una determinada causa. Este esquema es concordante con los ajustes introducidos durante el último tiempo en informes estadísticos emitidos periódicamente por la Defensoría Penal Pública:

III.1 Causa-imputado ingresadas durante 2018:

III.1.1 Causa-imputado ingresadas.

III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas.

III.2 Causa-imputado terminadas durante 2018:

III.2.1 Causa-imputado terminadas.

III.2.2 Delitos asociados a causa-imputado terminadas.

III.2.3 Causa-imputado terminadas, inocentes o no condenados (absolución, sobreseimiento y/o no perseverar).

III.3 Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre de 2018.

III.4 Gestiones desarrolladas durante 2018:

III.4.1 Medidas cautelares decretadas.

III.4.2 Juicios orales desarrollados.

III.4.3 Audiencias efectivas y controles de detención asistidos.

III.4.4 Informes periciales.

III.4.5 Requerimientos de defensa especializada penitenciaria.

“Desde el inicio de sus funciones en 2001 hasta 2018, Defensoría Penal Pública ha prestado defensa y garantizado derechos en más de 4 millones 400 mil causa-imputado. Durante 2018 se generaron 319 mil 738 ingresos, lo que representa un leve decrecimiento de 1,5 por ciento respecto del año anterior”.

III.1 CAUSA-IMPUTADO INGRESADAS DURANTE 2018

Tal como ya se aclaró introductoriamente, la medición de las atenciones realizadas por la institución se hace a partir de la contabilización de la unidad *causa-imputado*. Esto implica la contabilización, diferenciada por causa, de cada imputado o imputada de delito presente en ella, dado que cada individuo requiere de una prestación de defensa específica.

De este modo, a continuación se exponen las principales tendencias observadas, según causa-imputado asociadas a n-delitos, ingresadas al sistema informático de medición establecido en la institución, a partir del registro de datos generado por la respectiva defensoría regional responsable de la atención de cada causa.

III.1.1 Causa-imputado ingresada

Desde el inicio de sus funciones en 2001 hasta 2018, Defensoría Penal Pública ha prestado defensa y garantizado derechos en más de 4 millones 400 mil causa-imputado. Durante 2018 se generaron 319 mil 738 ingresos, lo que

representa un leve decrecimiento de 1,5 por ciento respecto del año anterior⁴.

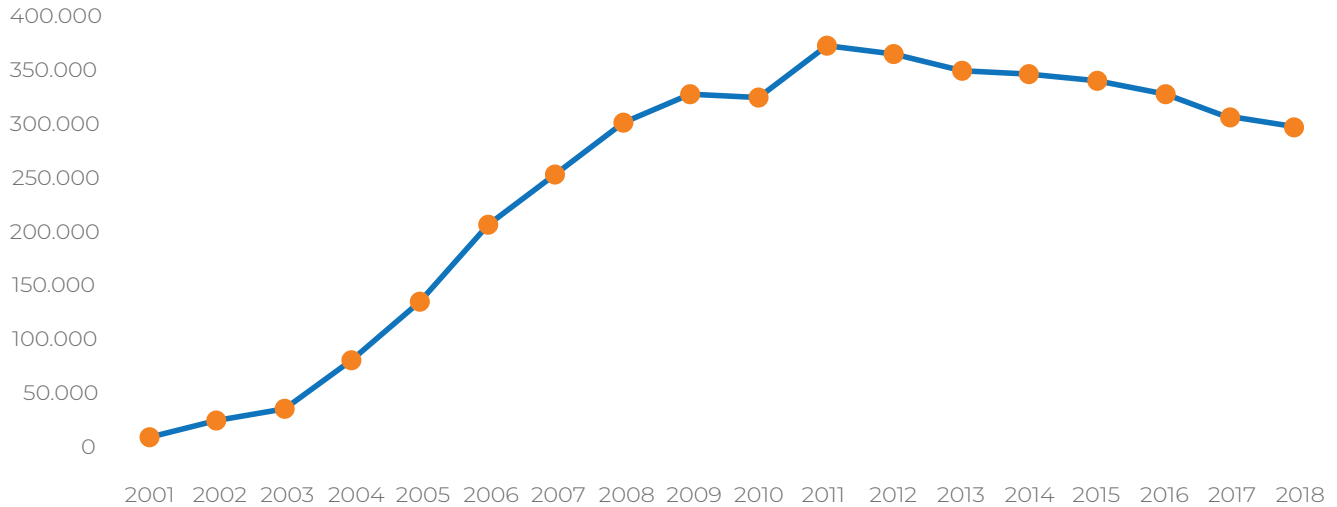
Durante el período comprendido entre 2001 y 2006 se observa una importante curva de crecimiento, lo cual se debe a la paulatina puesta en marcha de la institución en las diferentes regiones del país. Desde 2005, la Defensoría presta servicio en todas las regiones, permitiendo así fortalecer el objetivo de asegurar la cobertura de defensa penal a nivel nacional. Sin embargo, se identifica a 2006 como hito, al representar el primer año en que la Defensoría Penal Pública operó en todas las regiones durante un año calendario.

En el período de 2006 a 2011 se observa una tendencia de crecimiento sostenido, aunque en menor escala, con un punto de inflexión en 2010. Sin embargo, desde 2012 a la fecha se presenta un leve decrecimiento en la cantidad de causa-imputado ingresadas, tendencia que no es similar en todas las regiones del país.

Según la distribución poblacional por región, se observan magnitudes consistentes con la proporción porcentual de ingresos de causa-imputado. Es decir, en zonas con mayor población se presenta una mayor cantidad de atenciones.

⁴ Como ya se explicitó, las cifras de períodos anteriores han sido actualizadas al 3 de enero 2019.

Gráfico N°1: Causa-imputado ingresadas, 2001 a 2018.



En general, el nivel de ingreso de causa-imputado al sistema de defensa presenta ciertos rasgos de estacionalidad a nivel país. Considerando el promedio de 26 mil 645 causa-imputado ingresadas por mes, durante el período en análisis destaca la mayor proporción observada en agosto (sobre 29 mil ingresos) y la menor proporción durante febrero (cerca de 23 mil 300 ingresos). Sin embargo, la estacionalidad no es un fenómeno similar en todas las regiones.

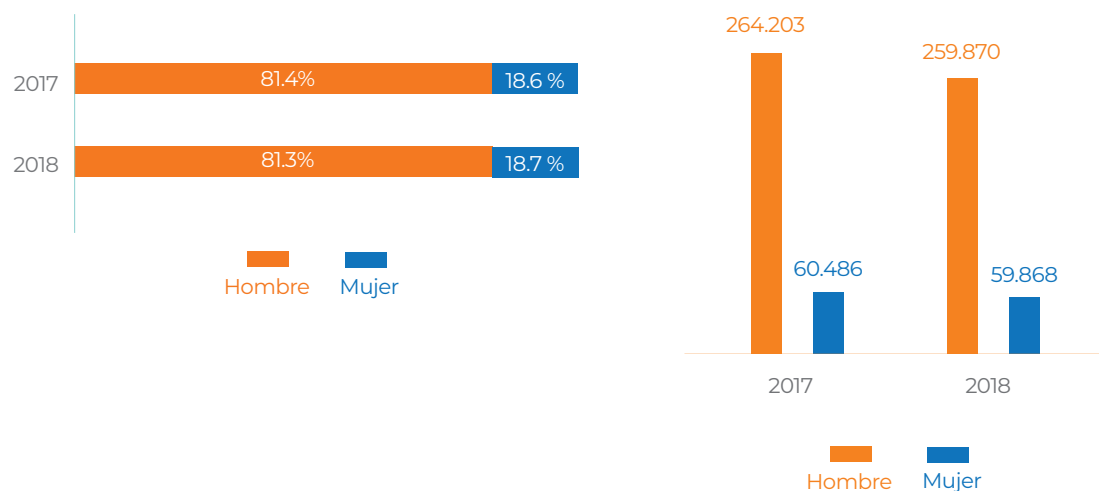
Considerando las causa-imputado ingresadas durante 2018, un 63,5 por ciento corresponde a causa-imputado que ingresaron y terminaron durante el mismo año el proceso de defensa desarrollado por la institución, proporción levemente inferior a lo observado en el mismo período del año anterior. Esta tendencia no es similar a nivel regional, pues existe una dispersión o rango entre un 52,8 por ciento (registrado en la región de Arica y Parinacota) y un 73,7 por ciento (registrado en la región de Coquimbo).

“De las causas terminadas en 2018 (330 mil 515), existieron 51 mil 155 imputados identificados como inocentes o no condenados, equivalentes al 15,5 por ciento del total de términos, proporción ligeramente superior a lo evidenciado en 2017 (...). En un 6,2 por ciento de dichas causas (3 mil 153 casos) se decretó la medida cautelar de prisión preventiva o internación provisoria”.

A nivel país, según variables demográficas, las causa-imputado ingresadas durante 2018 presentan una distribución similar a la tendencia analizada en períodos anteriores.

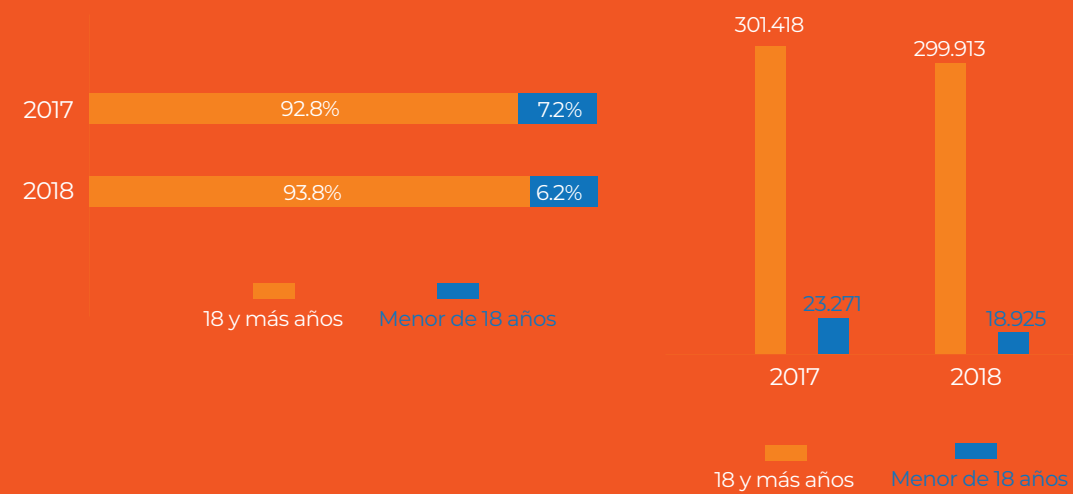
De las causa-imputado ingresadas durante 2018, 81,3 por ciento corresponde a causas de imputados hombres y 18,7 por ciento a causas de imputadas mujeres. Al observar la dinámica experimentada desde 2006, se visualiza un leve aumento proporcional del segmento de mujeres. Sin embargo, desde una perspectiva numérica, se observa una leve baja en la cantidad de mujeres durante los períodos 2017 y 2018.

Gráfico N°2: Causa-imputado ingresadas, 2017 y 2018. Segmentado por sexo.



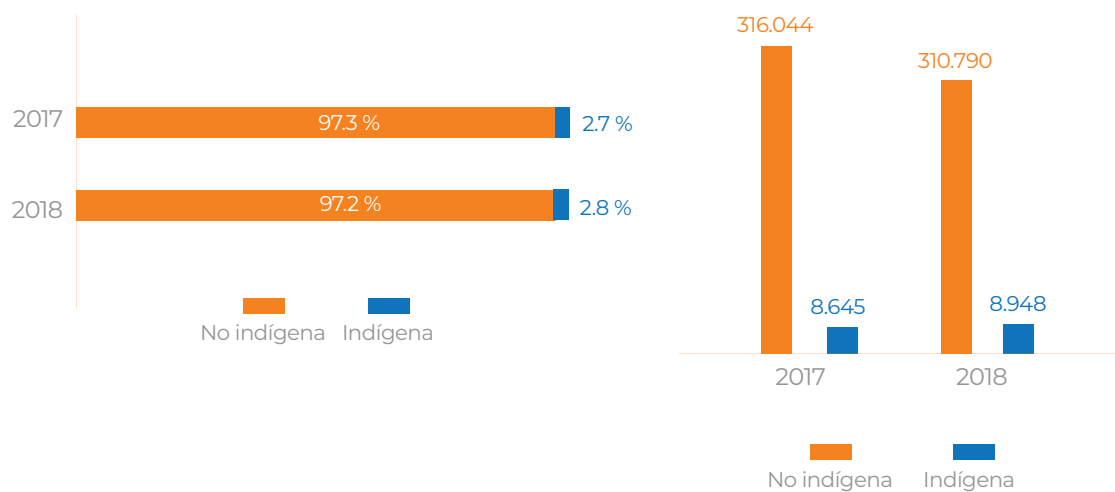
Al segmentar los ingresos de 2018 según tramo de edad del imputado(a), se observa un 93,8 por ciento de causa-imputado de 18 y más años y un 6,2 por ciento de causa-imputado menores de 18 años. Respecto de este último segmento, cabe destacar que se mantiene la tendencia proporcional a la baja, la que también es respaldada desde la perspectiva numérica.

Gráfico N°3: Causa-imputado ingresadas, 2017 y 2018. Segmentado por tramo de edad.



Durante 2018, el 97,2 por ciento de los(as) imputados(as) ingresados(as) declaró no pertenecer a una etnia particular, mientras que el 2,8 por ciento especificó su pertenencia a una etnia⁵. En términos históricos, considerando la medición del último trienio, se observa una composición proporcional similar de ingresos según etnia de los(as) imputados(as). Sin embargo, en términos numéricos se observa un aumento de la cantidad de imputados(as) que se autodefinen como pertenecientes a una etnia específica (en un contexto de leve decrecimiento de los ingresos totales).

Gráfico N°4: Causa-imputado ingresadas, 2017 y 2018. Segmentado por auto reporte de etnia.

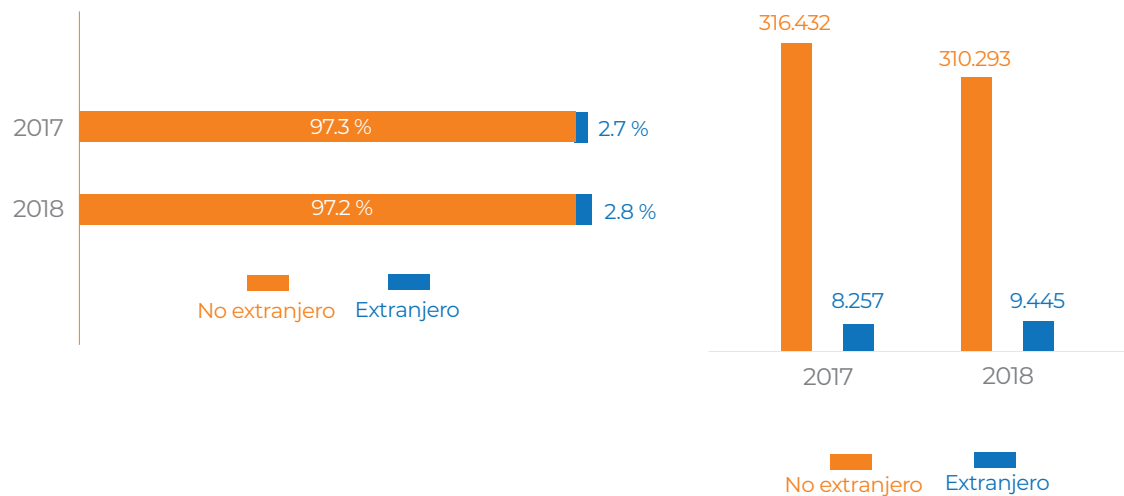


⁵ La variable etnia se construye a partir de la autoconcepción del imputado(a) de una causa, sin mediar un mecanismo de validación adicional en esta materia.

Considerando lo ocurrido en 2018, el 97 por ciento de las causa-imputado ingresadas correspondieron a imputados(as) chilenos(as), mientras que el restante 3 por ciento correspondió a ingresos de imputados(as) extranjeros(as). Desde 2013 a la fecha se presenta un ligero aumento proporcional de extranjeros(as), escenario concordante con el análisis de esta tendencia desde una óptica numérica. En efecto, el crecimiento del segmento de imputados(as) extranjeros(as) entre 2017 y 2018 es superior a mil casos.

En términos de las principales nacionalidades reportadas durante 2018, del total de imputados(as) extranjeros(as) un 29 por ciento correspondió a la nacionalidad boliviana, un 25,9 por ciento a la colombiana y un 20,7 por ciento a la peruana.

Gráfico N°5: Causa-imputado ingresadas, 2017 y 2018. Segmentado por nacionalidad.

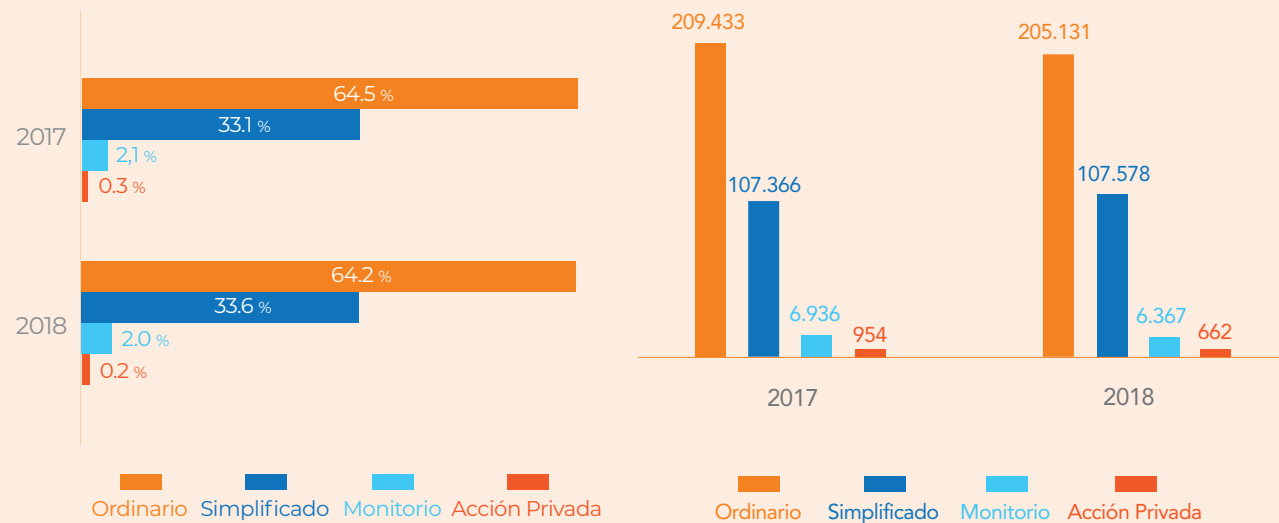




Además de la segmentación de causa-imputado ingresadas según variables demográficas, es relevante caracterizar las atenciones de la institución a partir de otras propiedades, como por ejemplo aquellas ligadas al proceso de defensa.

Considerando la distribución porcentual del procedimiento de ingreso de las causas atendidas durante 2018, se observa un escenario similar a lo evidenciado en años anteriores: 64,2 por ciento corresponde a procedimiento ordinario; 33,6 por ciento a procedimiento simplificado; 2 por ciento a procedimiento monitorio y sólo 0,2 por ciento a acción privada (escenario diverso al comparar regionalmente).

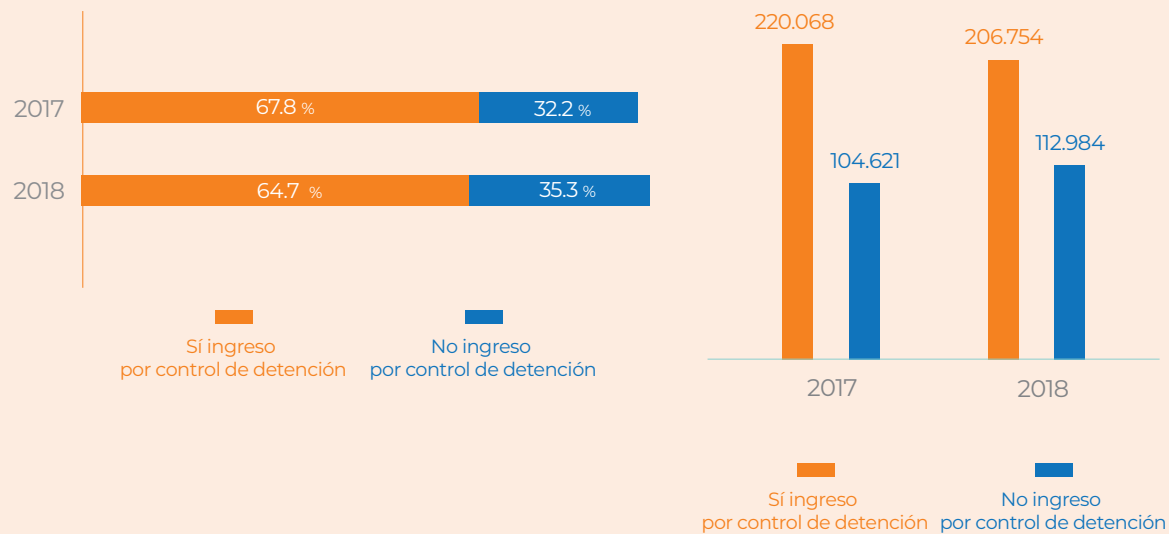
Gráfico N°6: Causa-imputado ingresadas, 2017 y 2018. Segmentado por procedimiento de ingreso.



Del total de ingresos de 2018, el 64,7 por ciento de las causa-imputado ingresó vía control de detención. Esta proporción es bastante dispar en las diferentes regiones del país, destacando las Defensorías Regionales Metropolitanas, las que reportan sobre un 70 por ciento de ingresos vía control de detención.

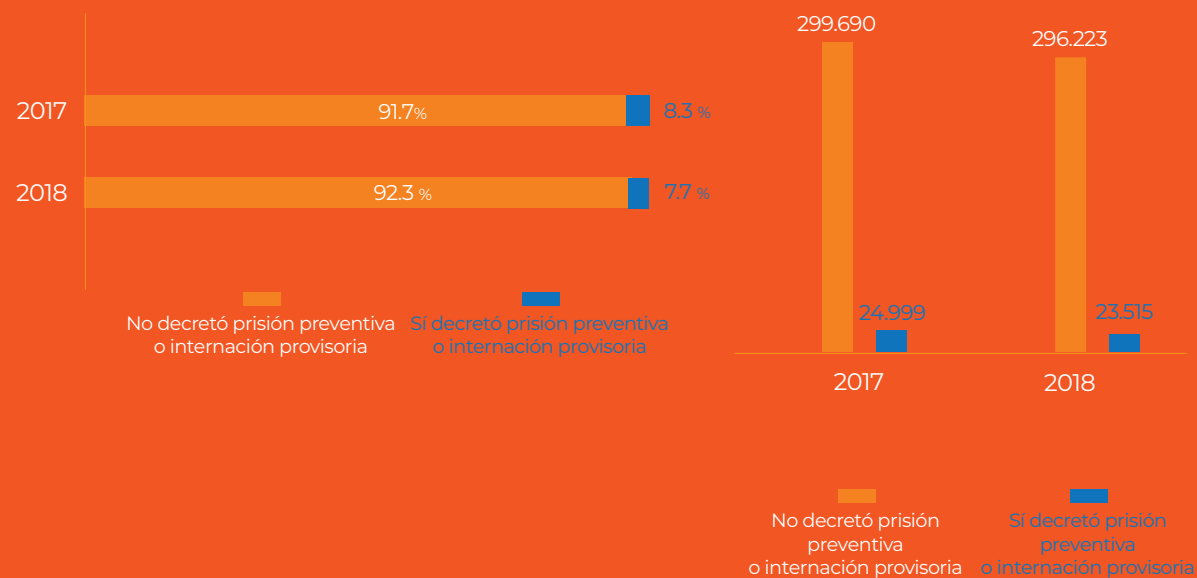
La tendencia proporcional es levemente inferior a la histórica retratada durante el período anterior.

Gráfico N°7: Causa-imputado ingresadas, 2017 y 2018. Segmentado por ingreso vía control de detención.



En tanto, el 7,4 por ciento de las causa-imputados ingresadas en 2018 recibió como medida cautelar prisión preventiva o internación provisoria (a la fecha de corte), destacando la proporción observada en las regiones de Tarapacá (17,8 por ciento), Arica y Parinacota (13,4 por ciento) y Antofagasta (10,2 por ciento).

Gráfico N°8: Causa-imputado ingresadas, 2017 y 2018. Segmentado por decreto de prisión preventiva o internación provisoria.

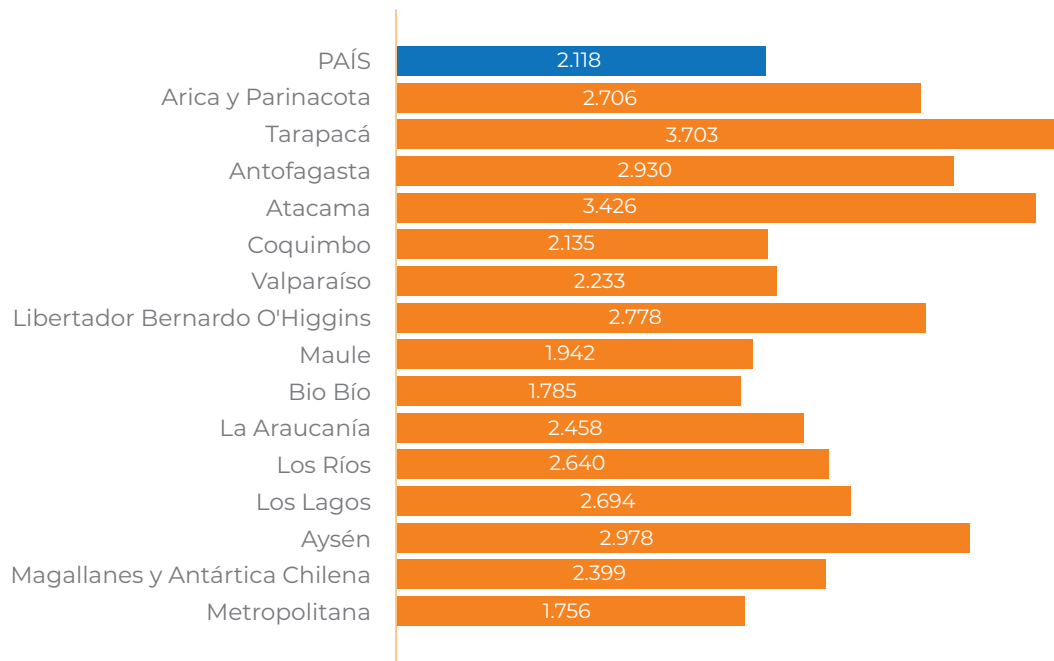


Considerando la información publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) sobre la proyección poblacional para 2018, se estimaba que Chile contaba con 18 millones 552 mil 218 habitantes. De ellos, 15 millones 95 mil 928 personas tendrían 14 o más años de edad, por lo que constituyen la población imputable de delitos según nuestro sistema penal.

Del segmento imputable, la tasa por cada 100 mil habitantes alcanza 2 mil 118 causa-imputado a nivel país, cifra superior a la de 2017. Considerando el sexo de los(as) imputados(as), la tasa por cada 100 mil habitantes imputables hombres es de 3 mil 502, mientras que la tasa de mujeres es de 780.

Este parámetro no es similar en todas las regiones, como tampoco lo es según el sexo de las personas imputadas de delitos.

Gráfico N°9: Tasa por cada 100 mil habitantes, 2018. Segmentado por región según sexo, considerando población imputable (14 y más años).



III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas

Las 319 mil 738 causa-imputado ingresadas durante 2018 se encuentran asociadas a 360 mil 673 delitos. Es decir, en promedio una causa-imputado se encuentra vinculada a 1,1 delitos, manteniéndose la proporción analizada en años anteriores.

Al segmentar la información por delito según variables demográficas (sexo, tramo de edad, etnia, nacionalidad) y según región de ingreso de la causa, se presenta una distribución similar de delitos. Por lo tanto, la proporción de 1,1

delitos por causa-imputado atendida durante 2018 es transversal a estos factores.

Durante 2018 la mayor proporción de atenciones se concentró en los delitos de lesiones (18 por ciento), hurtos (13,7 por ciento), delitos contra la libertad e intimidad de las personas (13,2 por ciento) y delitos asociados a la Ley de Tránsito (12 por ciento), implicando más del 56 por ciento de los delitos asociados a causa-imputado ingresadas en el período.

Al analizar los delitos de mayor ocurrencia según el perfil demográfico de cada causa-imputado, se observa que los principales delitos para cada uno de ellos son:

› LESIONES
18,0%



› HURTOS
13,7%



› DELITOS CONTRA
LA LIBERTAD E INTIMIDAD
DE LAS PERSONAS

13,2%



› DELITOS
LEY
DE TRÁNSITO
12,0%



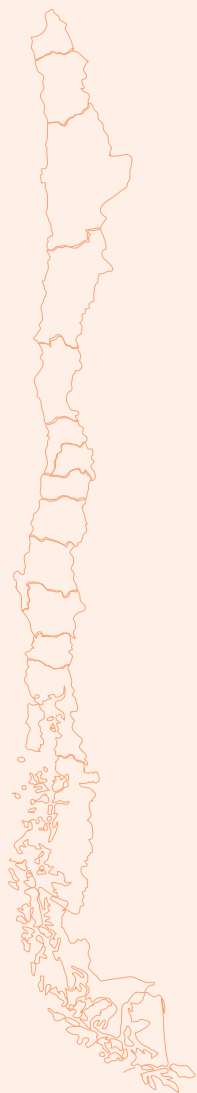
Tabla N°1: Principales delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2018. Segmentado por variables demográficas.

Sexo	Hombre	Lesiones	17,2%
		Delitos Ley de Tránsito	13,9%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,8%
		Hurto	10,8%
	Mujer	Hurto	26,9%
		Lesiones	21,5%
Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas		10,7%	
Tramo de edad	18 y más años	Lesiones	18,5%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,6%
		Hurto	13,0%
		Delitos Ley de Tránsito	12,7%
	Menor de 18 años	Hurto	24,1%
		Robos	16,0%
		Otros delitos contra la propiedad	12,9%
Etnia (Autoreporte)	Indígena	Robos no violentos	11,3%
		Lesiones	23,1%
		Delitos Ley de Tránsito	17,5%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	14,9%
	No indígena	Delitos Ley de Drogas	10,1%
		Lesiones	17,8%
		Hurto	13,9%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,2%
Nacionalidad	Extranjero	Delitos Ley de Tránsito	11,9%
		Lesiones	23,2%
	No extranjero	Delitos Ley de Drogas	21,7%
		Lesiones	17,8%
		Hurto	13,9%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,3%
		Delitos Ley de Tránsito	12,1%

Los principales delitos asociados a causa-imputado segmentados por región, durante 2018, fueron los siguientes:

Tabla N°2: Principales delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2018. Segmentado por región.

Región	Agrupación delitos	%
Arica y Parinacota	Delitos Ley de Tránsito	25,5%
	Lesiones	13,7%
	Delitos Ley de Drogas	10,5%
Tarapacá	Delitos Ley de Tránsito	19,3%
	Lesiones	14,3%
	Delitos Ley de Drogas	14,0%
Antofagasta	Lesiones	18,6%
	Hurto	16,7%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,1%
	Delitos Ley de Tránsito	11,8%
Atacama	Lesiones	17,0%
	Delitos Ley de Tránsito	13,3%
	Hurto	12,7%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	10,8%
Coquimbo	Lesiones	19,4%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	14,5%
	Hurto	12,2%
	Delitos Ley de Tránsito	10,5%
Valparaíso	Lesiones	17,1%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	14,0%
	Hurto	13,5%
	Delitos Ley de Tránsito	11,8%
Libertador Bernardo O'Higgins	Lesiones	20,6%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	19,6%
	Delitos Ley de Tránsito	11,5%



Maule	Lesiones	18,7%
	Delitos Ley de Tránsito	16,4%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	11,3%
	Hurto	10,4%
Bio Bío	Lesiones	17,5%
	Hurto	16,4%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	11,0%
	Delitos Ley de Tránsito	10,5%
La Araucanía	Lesiones	22,1%
	Delitos Ley de Tránsito	15,0%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	14,5%
	Hurto	11,7%
Los Ríos	Lesiones	20,7%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	16,2%
	Delitos Ley de Tránsito	14,6%
	Hurto	10,2%
Los Lagos	Lesiones	20,5%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	15,4%
	Delitos Ley de Tránsito	14,7%
	Hurto	10,5%
Aysén	Delitos Ley de Tránsito	23,0%
	Lesiones	20,6%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	10,4%
Magallanes y Antártica Chilena	Delitos Ley de Tránsito	21,4%
	Lesiones	20,4%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	12,8%
	Hurto	10,2%
Metropolitana Norte	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	15,6%
	Lesiones	14,5%
Metropolitana Sur	Lesiones	18,2%
	Hurto	16,6%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	15,7%

En términos de distribución porcentual, no se observan variaciones significativas al comparar 2017 y 2018. Las distribuciones proporcionales que han sufrido una mayor diferencia no sobrepasan un punto porcentual.

Por otra parte, si bien la cantidad de causa-imputado ingresadas decreció 1,5 por ciento entre 2017 y 2018, los delitos asociados a ellas disminuyeron 2,6 por ciento, escenario que es particular al analizar cada agrupación de delitos por separado.

Tabla N°3: Delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2017 y 2018. Segmentado por agrupación de delitos.

Agrupación delitos	2017		2018	
	N	%	N	%
Cuasidelitos	4.902	1,3%	4.627	1,3%
Delitos Contra la Fe Pública	9.169	2,5%	8.744	2,4%
Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	48.993	13,2%	47.687	13,2%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	1.644	0,4%	1.354	0,4%
Delitos de Justicia Militar	125	0,0%	64	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	49	0,0%	89	0,0%
Delitos Económicos y tributarios	10.860	2,9%	11.465	3,2%
Delitos Funcionarios	1.025	0,3%	1.089	0,3%
Delitos Ley de Drogas	18.546	5,0%	17.650	4,9%
Delitos Ley de Tránsito	42.855	11,6%	43.351	12,0%
Delitos Leyes Especiales	9.227	2,5%	8.254	2,3%
Delitos sexuales	5.063	1,4%	5.301	1,5%
Faltas	20.110	5,4%	19.567	5,4%
Hechos de relevancia criminal	362	0,1%	394	0,1%
Homicidios	1.653	0,4%	1.602	0,4%
Hurto	49.682	13,4%	49.492	13,7%
Lesiones	65.688	17,7%	64.745	18,0%
Otros Delitos	14.122	3,8%	13.466	3,7%
Otros delitos contra la propiedad	29.614	8,0%	27.074	7,5%
Robos	16.448	4,4%	15.989	4,4%
Robos no violentos	20.266	5,5%	18.669	5,2%
Total	370.403	100%	360.673	100%

III.2 CAUSA-IMPUTADO TERMINADAS DURANTE 2018

Una causa-imputado se considera terminada o cerrada para el sistema de defensa pública cuando cada uno de sus delitos presenta una forma de término específica (no necesariamente la misma forma de término para cada delito imputado).

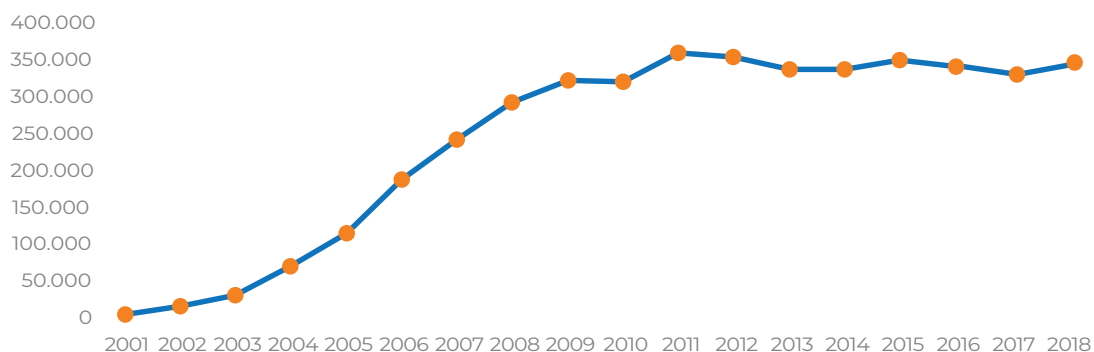
El sistema penal, y por tanto el modelo de datos de la institución, contempla formas de término que son temporales, es decir que pueden sufrir modificaciones en el tiempo. De este modo, cuando se contabiliza una determinada causa-imputado como terminada en un período T, es debido a que en dicho período se le asignó una forma de término

específica a cada delito y/o se le modificó dicha forma de término a uno o más de sus delitos. Por lo tanto, una causa-imputado puede ser contabilizada como terminada en más de un período de medición.

III.2.1 Causa-imputado terminadas

Considerando la medición del período comprendido entre enero y diciembre de 2018, se registraron 330 mil 515 causa-imputado terminadas, es decir que cada uno de los delitos imputados presenta una forma de término específica. Respecto de la información actualizada para 2017 y 2018, se observa un aumento cercano al 3 por ciento en la cantidad de causa-imputado terminadas.

Gráfico N°10: Causa-imputado terminadas, 2001 a 2018.



La distribución histórica de causa-imputado terminadas según variables demográficas es consistente con lo analizado y expuesto según ingresos de atenciones por año.

Gráfico N°11: Causa-imputado terminadas, 2017 y 2018. Segmentado por sexo.

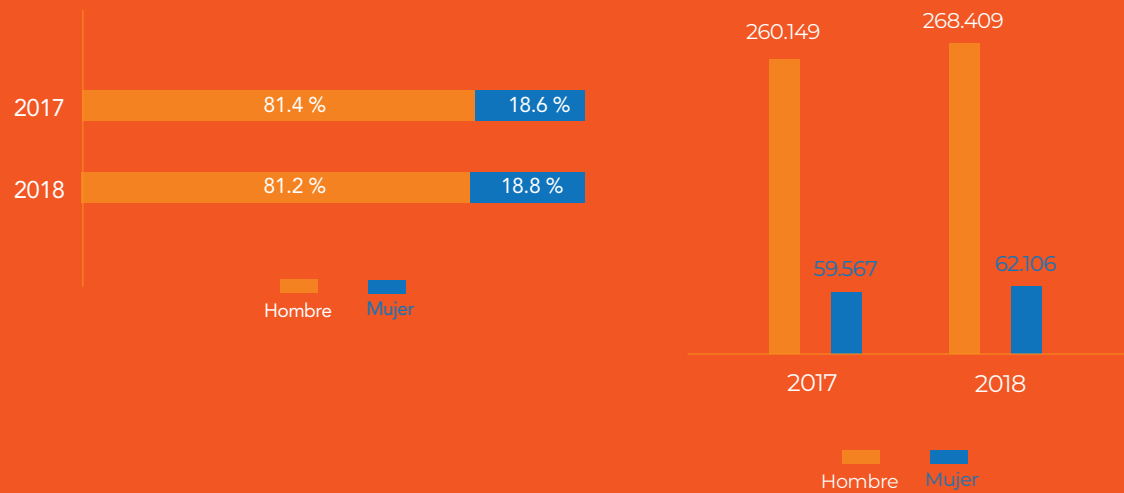


Gráfico N°12: Causa-imputado terminadas, 2017 y 2018. Segmentado por tramo de edad.

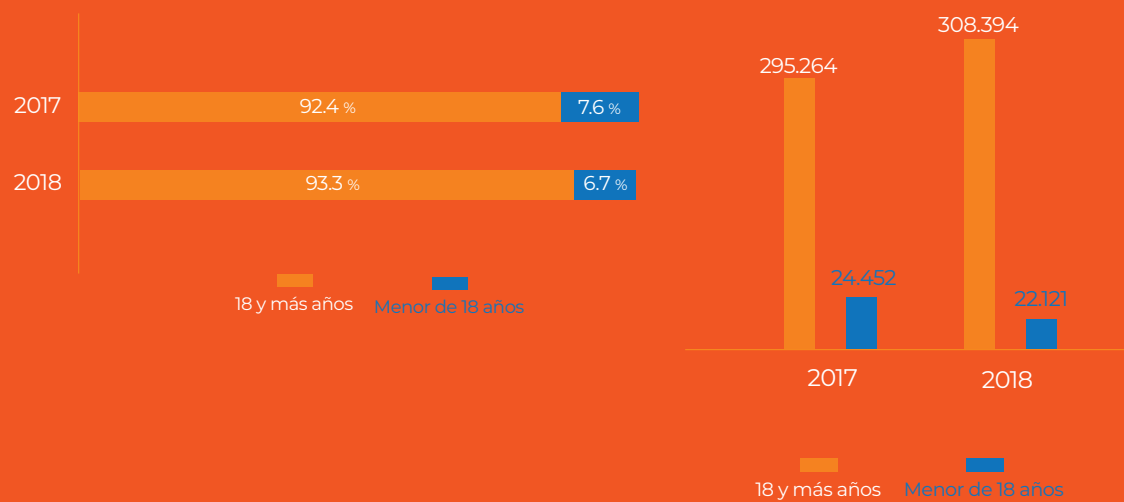


Gráfico N°13: Causa-imputado terminadas, 2017 y 2018. Segmentado por auto reporte de etnia.

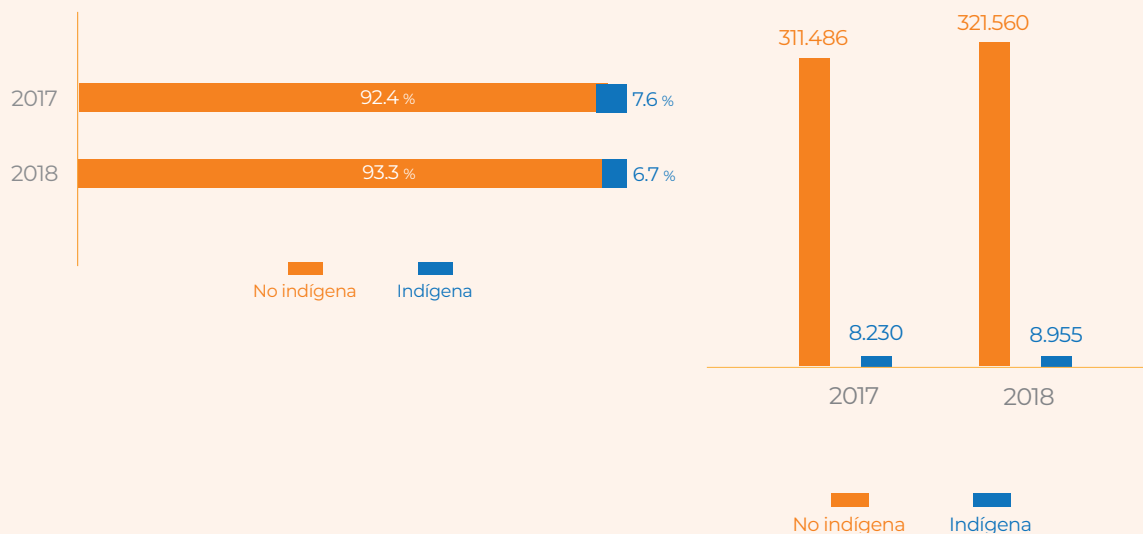
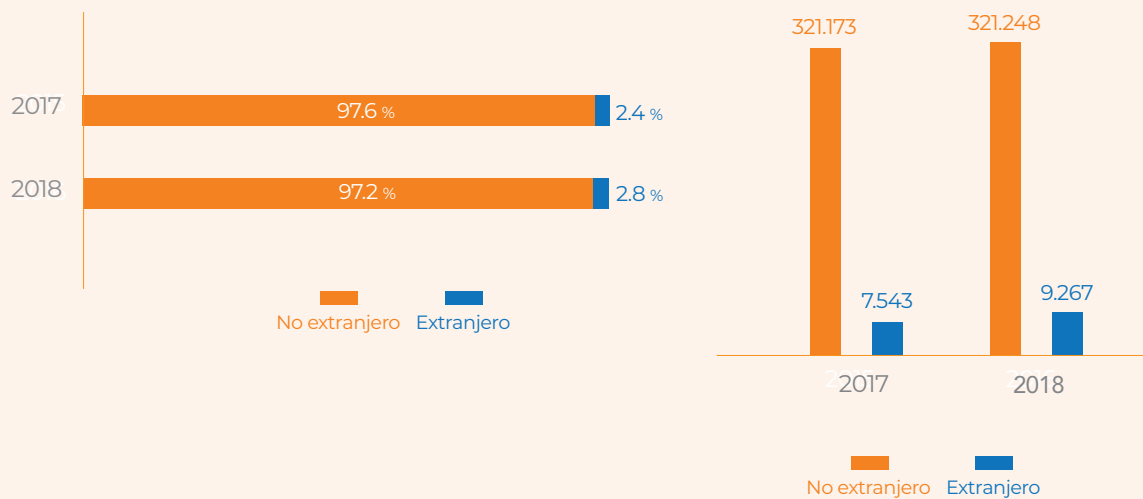


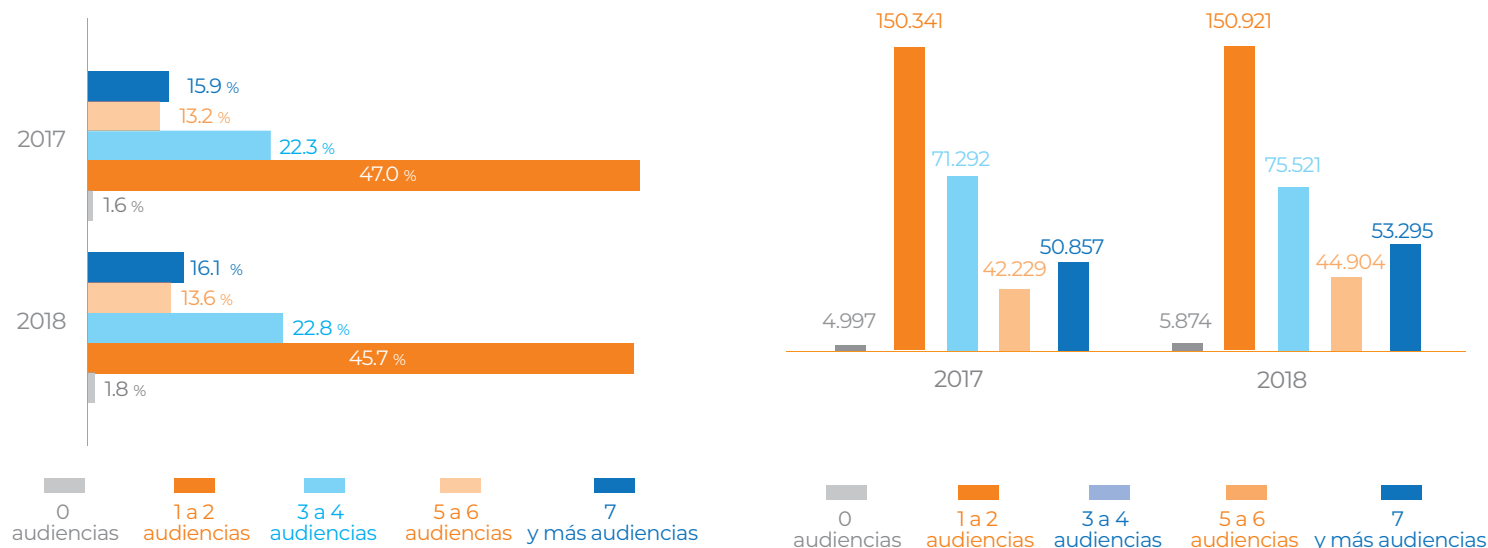
Gráfico N°14: Causa-imputado terminadas, 2017 y 2018. Segmentado por nacionalidad.



Con el objetivo de retratar parcialmente el grado de movilidad y resolución del proceso de defensa, a continuación se presenta la distribución de causa-imputado terminadas, segmentadas de acuerdo con la cantidad de audiencias vinculadas a su desarrollo y el tiempo promedio en que fueron atendidas por la institución. Esta segmentación no revela aspectos vinculados a la eficiencia o eficacia necesaria del proceso de defensa, así como tampoco hace mención a la justicia impartida ante determinados eventos.

Según la segmentación del número de audiencias vinculadas a una determinada causa-imputado terminada, desde una perspectiva histórico-porcentual, se observa una disminución sistemática de causa-imputado desarrolladas en 1 ó 2 audiencias y un ligero aumento en la cantidad de causa-imputado terminadas con 5 o más audiencias.

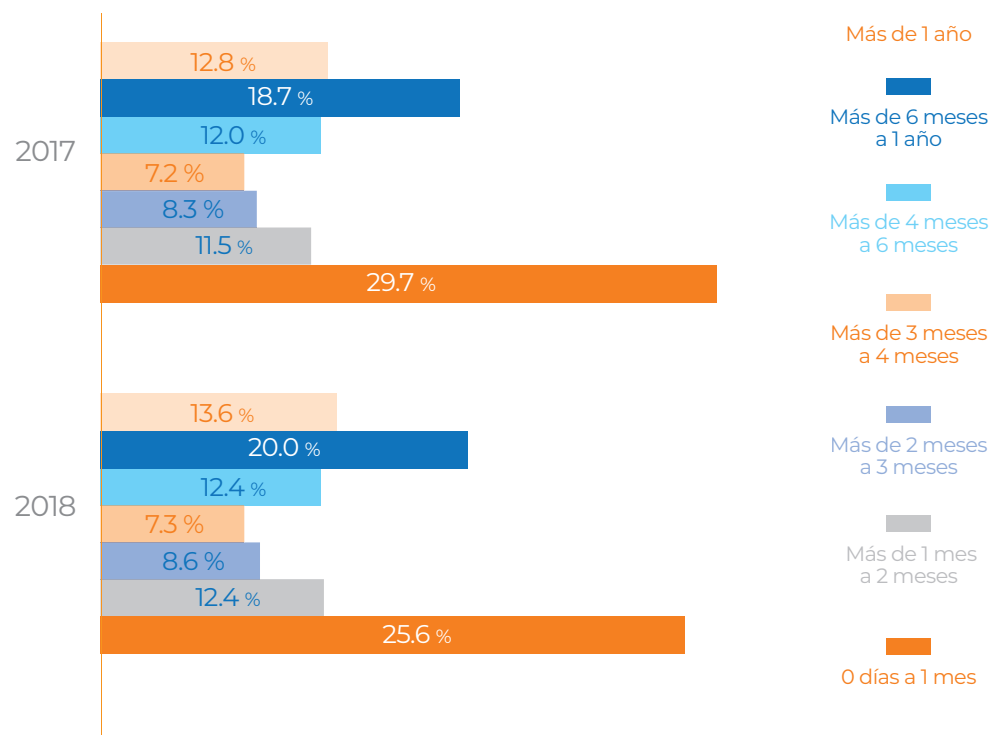
Gráfico N°15: Causa-imputado terminadas, 2017 y 2018. Segmentado por número de audiencias desarrolladas.

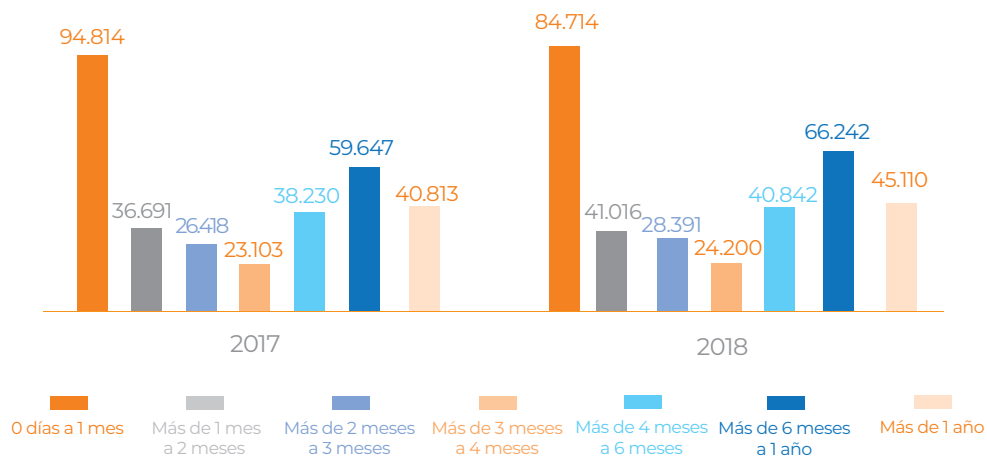


Al analizar la distribución de causa-imputado según rango de meses en los cuales se desarrolló el proceso de defensa por la institución, se observa una disminución respecto de causa-imputado terminadas en menos de un mes.

Sin embargo, considerando lo observado durante 2018, se mantiene la inclinación de que en su mayoría las causa-imputado terminadas en el período fueron desarrolladas en menos de un mes (25,6 por ciento), lo que implica que más del 86 por ciento finalizó en un período inferior a doce meses.

Gráfico N°16: Causa-imputado terminadas, 2017 y 2018. Segmentado por número de meses en tramitación.





III.2.2 Delitos asociados a causa-imputado terminadas

Las 330 mil 515 causa-imputado terminadas durante 2018 se encuentran asociadas a 371 mil 752 delitos. Por lo tanto, en promedio, una causa-imputado se encuentra vinculada a 1,1 delitos, manteniéndose la proporción analizada en años anteriores.

Similar a lo presentado según delitos ingresados durante 2018, al segmentar la información por delito según variables demográficas (sexo, tramo de edad, etnia, nacionalidad) y según región de ingreso de la causa, se presenta una distribución similar de delitos. Es decir, la proporción de 1,1 delitos por causa-imputado atendida durante el período es transversal a estos factores.

La mayor proporción de delitos atendidos en las causa-imputado terminadas se concentra en lesiones (17,7 por ciento), hurtos (13,8 por ciento), delitos contra la libertad e intimidad de las personas (13,2 por ciento) y delitos asociados a la Ley de Tránsito (11,8 por ciento), implicando más del 56 por ciento de los delitos asociados a causa-imputado terminadas en el período.

Tabla N°4: Delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2017 y 2018. Segmentado por agrupación de delitos.

Agrupación delitos	2017		2018	
	N	%	N	%
Cuasidelitos	4.666	1,3%	4.873	1,3%
Delitos Contra la Fe Pública	8.939	2,5%	9.446	2,5%
Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	46.574	13,1%	49.156	13,2%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	1.802	0,5%	1.528	0,4%
Delitos de Justicia Militar	135	0,0%	87	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	50	0,0%	54	0,0%
Delitos Económicos y tributarios	10.500	2,9%	12.032	3,2%
Delitos Funcionarios	725	0,2%	1.111	0,3%
Delitos Ley de Drogas	17.181	4,8%	18.162	4,9%
Delitos ley de Tránsito	41.382	11,6%	44.035	11,8%
Delitos Leyes Especiales	8.812	2,5%	8.750	2,4%
Delitos sexuales	4.838	1,4%	5.175	1,4%
Faltas	20.192	5,7%	20.522	5,5%
Hechos de relevancia criminal	407	0,1%	355	0,1%
Homicidios	1.549	0,4%	1.606	0,4%
Hurto	48.831	13,7%	51.371	13,8%
Lesiones	63.796	17,9%	65.902	17,7%
Otros Delitos	13.453	3,8%	13.861	3,7%
Otros delitos contra la propiedad	28.558	8,0%	29.239	7,9%
Robos	15.427	4,3%	15.745	4,2%
Robos no violentos	19.041	5,3%	18.742	5,0%
Total	356.858	100%	371.752	100%

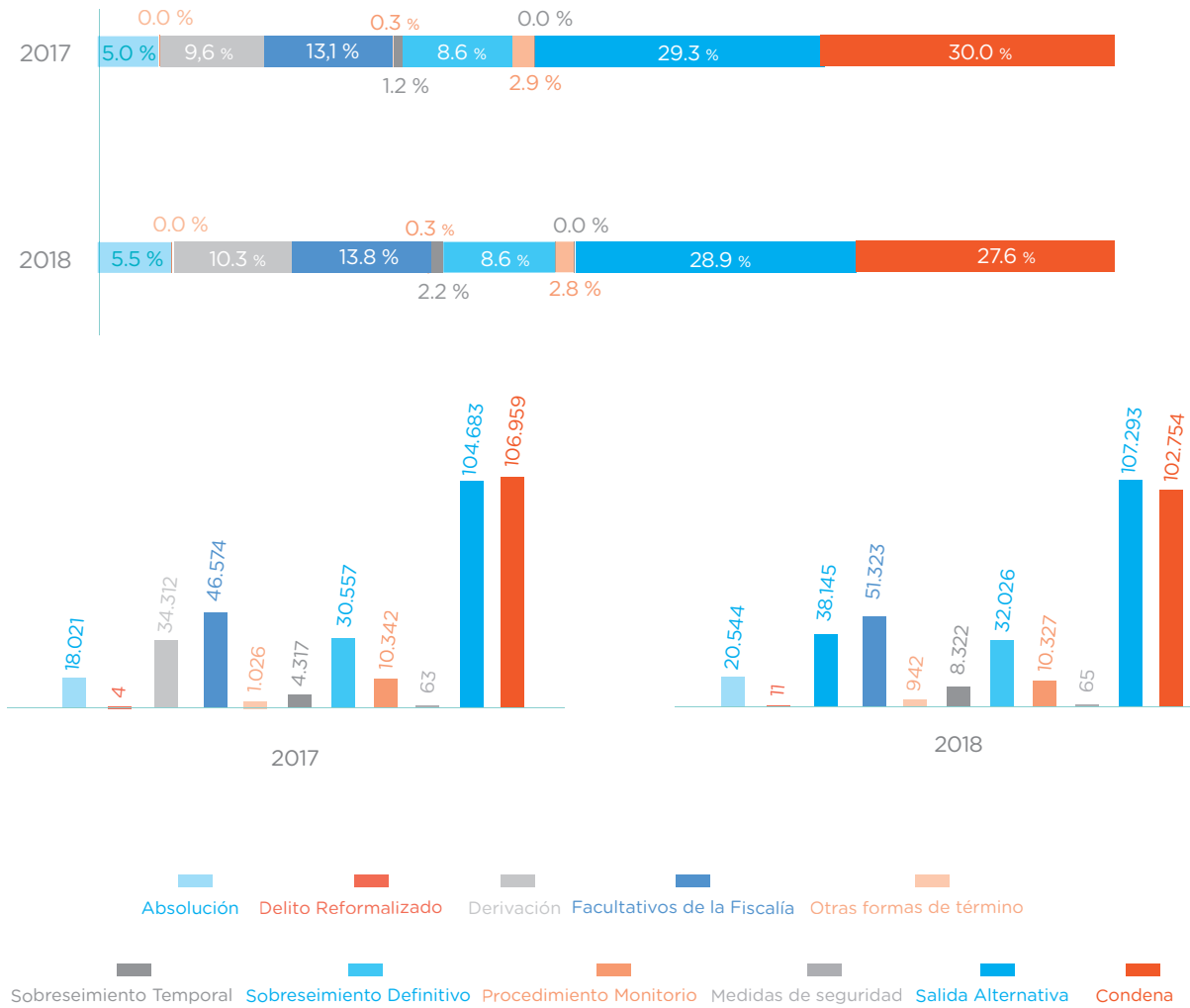
Como ya se ha expuesto, una causa-imputado puede estar asociada a n-delitos y para ser considerada como terminada o cerrada, cada delito debe presentar una determinada forma de término. De este modo, durante 2018 se produjeron 330 mil 515 causa-imputado terminadas, vinculadas a 371 mil 752 delitos. Por lo tanto, se presentaron 371 mil 752 formas de término.

Tabla N°5: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2017 y 2018.

Agrupación delitos	2017		2018	
	N	%	N	%
Absolución	18.021	5,0%	20.544	5,5%
Condena	106.959	30,0%	102.754	27,6%
Delito Reformalizado	4	0,0%	11	0,0%
Derivación	34.312	9,6%	38.145	10,3%
Facultativos de la Fiscalía	46.574	13,1%	51.323	13,8%
Medidas de seguridad	63	0,0%	65	0,0%
Otras formas de término	1.026	0,3%	942	0,3%
Procedimiento Monitorio	10.342	2,9%	10.327	2,8%
Salida Alternativa	104.683	29,3%	107.293	28,9%
Sobreseimiento Definitivo	30.557	8,6%	32.026	8,6%
Sobreseimiento Temporal	4.317	1,2%	8.322	2,2%
Total	356.858	100%	371.752	100%

Según agrupaciones de formas de término y en virtud de su distribución porcentual por año de término de cada causa-imputado, éstas se concentran en mayor medida en salidas alternativas y condenas. Se observa un leve descenso de las condenas, similar a lo retratado para el período anterior.

Gráfico N°17: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2017 y 2018.



III.2.3 Causa-imputado terminadas, inocentes o no condenados (absolución, sobreseimiento y/o no perseverar)

Del total de imputados(as) atendidos(as) por la Defensoría Penal Pública, no todos(as) son personas que terminan siendo consideradas culpables por la justicia. Existe un número no menor de causa-imputado que durante el período obtuvieron formas de término específicas para todos sus delitos: absolución o sobreseimiento definitivo art. 250 (a y b) o facultativo de no perseverar por la Fiscalía, los cuales se identifican como inocentes o no condenados.

De las causa-imputado terminadas en 2018 (330 mil 515), existieron 51 mil 155 causa-imputado identificadas como inocentes o no condenados, equivalentes al 15,5 por ciento del total de términos, proporción ligeramente superior a lo evidenciado en 2017.

Al analizar la distribución de este perfil de causa-imputado respecto de la totalidad de términos por región, se presenta una mayor proporción de inocentes o no condenados en las regiones de O'Higgins (25,7 por ciento),

Valparaíso (21,4 por ciento), Antofagasta (19,3 por ciento) y Metropolitana Sur (18,8 por ciento).

En la vereda opuesta, se observa una menor proporción de causa-imputado inocentes o no condenados en la regiones de Magallanes y Antártica Chilena (5,6 por ciento), Tarapacá (7,4 por ciento), Maule (8,1 por ciento) y La Araucanía (8,4 por ciento).

En un 6,2 por ciento de dichas causa-imputado (3 mil 153 casos) se decretó la medida cautelar de prisión preventiva o internación provisoria, proporción similar a las mediciones actualizadas para los años anteriores. Considerando la duración de esta medida cautelar, durante 2018 se observó que el 35 por ciento tuvo una duración de 0 a 15 días, 44,1 por ciento tuvo una duración de 16 días a 6 meses y 21 por ciento tuvo una duración de 6 meses o más.

Un perfil específico de causa-imputado inocentes o no condenados corresponde a aquellos atendidos que fueron absueltos de todos sus delitos. Este segmento representa un 27 por ciento del total de causa-imputado clasificado como inocente o no condenado, según la metodología explicitada (un 4,2 por ciento del total de causa-imputado terminadas en el período).

Tabla N°6: Causa-imputado terminadas, inocente o no condenado, 2018. Segmentado por región según decreto de prisión preventiva o internación provisoria.

Región										
	Sin prisión preventiva o internación provisoria		En prisión preventiva o internación provisoria entre 0 a 15 días		En prisión preventiva o internación provisoria entre 16 días a menos de 6 meses		En prisión preventiva o internación provisoria entre 6 meses y más		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Arica y Parinacota	653	90,6%	12	1,7%	27	3,7%	29	4,0%	721	100%
Tarapacá	622	83,7%	16	2,2%	47	6,3%	58	7,8%	743	100%
Antofagasta	2.836	89,8%	125	4,0%	157	5,0%	41	1,3%	3.159	100%
Atacama	907	96,1%	16	1,7%	19	2,0%	2	0,2%	944	100%
Coquimbo	1.956	92,5%	58	2,7%	91	4,3%	10	0,5%	2.115	100%
Valparaíso	7.005	91,5%	384	5,0%	194	2,5%	71	0,9%	7.654	100%
Libertador Bernardo O'Higgins	5.525	96,2%	60	1,0%	110	1,9%	47	0,8%	5.742	100%
Maule	1.264	92,7%	21	1,5%	54	4,0%	24	1,8%	1.363	100%
Bio Bío	3.561	94,5%	40	1,1%	120	3,2%	49	1,3%	3.770	100%
La Araucanía	1.618	96,7%	14	0,8%	31	1,9%	11	0,7%	1.674	100%
Los Ríos	849	97,3%	5	0,6%	13	1,5%	6	0,7%	873	100%
Los Lagos	2.112	97,4%	15	0,7%	36	1,7%	6	0,3%	2.169	100%
Aysén	372	97,4%	2	0,5%	5	1,3%	3	0,8%	382	100%
Magallanes y Antártica Chilena	185	97,9%	0	0,0%	3	1,6%	1	0,5%	189	100%
Metropolitana Norte	7.875	93,5%	180	2,1%	223	2,6%	148	1,8%	8.426	100%
Metropolitana Sur	10.662	94,9%	154	1,4%	260	2,3%	155	1,4%	11.231	100%
Total	48.002	93,8%	1.102	2,2%	1.390	2,7%	661	1,3%	51.155	100%

Las causa-imputado terminadas durante el período descrito que presentan dichas formas de término específica para todos sus delitos son factibles de ser analizadas e incorporadas al “Proyecto Inocentes”⁶ (www.proyectoinocentes.cl).

III.3 CAUSA-IMPUTADO EN TRÁMITE AL 31 DE DICIEMBRE 2018

Al 31 de diciembre de 2018 se contabilizaban 141 mil 395 causa-imputado con proceso penal vigente en la institución. Este conjunto de causa-imputado corresponde a ingresos totales, que a esa fecha no presentaban una forma de término específica para todos sus delitos.

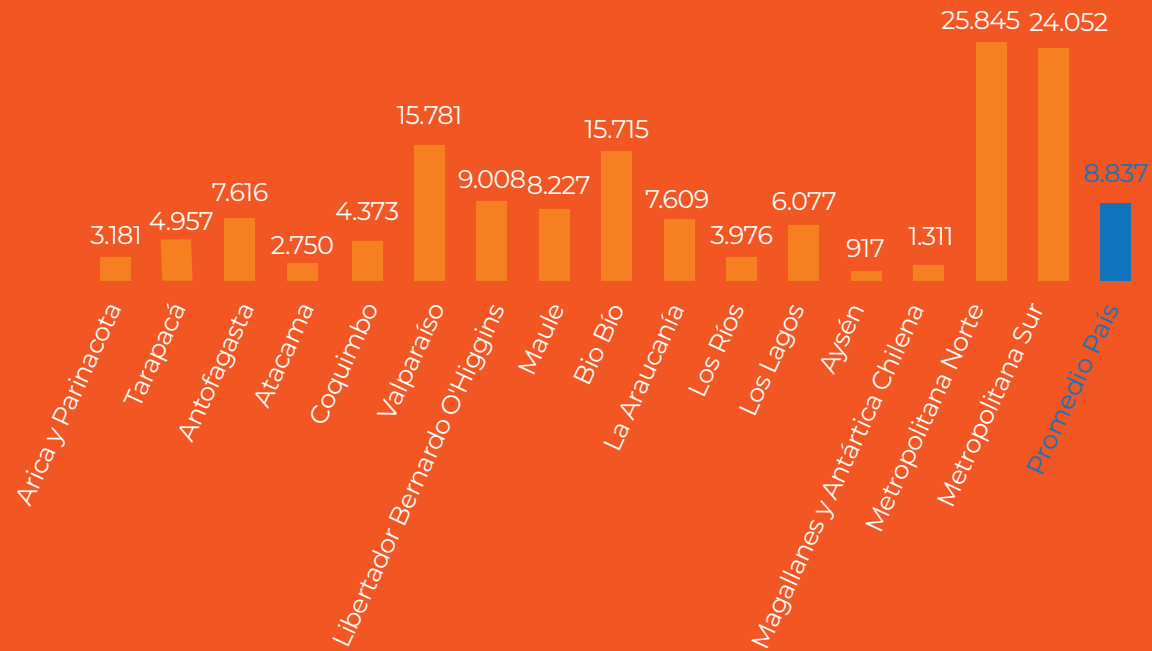
⁶ El “Proyecto Inocentes” es parte de las iniciativas de la institución, en su visión de mejorar las prácticas del proceso penal en Chile, y está inspirado en organizaciones de Estados Unidos como Innocence Project (Proyecto Inocencia www.innocenceproject.org). Básicamente, busca retratar casuísticamente situaciones en las cuales al imputado(a) de uno o más delitos se le comprueba su inocencia total, ya sea porque efectivamente no participó en el hecho, porque existió una prueba que lo exculpa o porque otra persona confesó ser el responsable de cometer el delito, entre otros tipos de errores. Tras este proceso de contabilización estadística, se inicia una fase cualitativa extensa, para el análisis específico de ciertos casos emblemáticos a incorporar en el proceso, tarea que está en manos del equipo del proyecto, en conjunto con miembros específicos de la Defensoría Penal Pública.

Del total de causa-imputado en trámite, 82,6 por ciento corresponde a ingresos 2018, 11,7 por ciento a ingresos 2017 y 5,7 por ciento a ingresos 2016 o años anteriores. Estos valores son similares a los observados durante 2017.

Según variables demográficas, se observan distribuciones similares a las retratadas según perfil de causa-imputado ingresadas y causa-imputado terminadas.



Gráfico N°18: Causa-imputado en trámite, al 31 de diciembre 2018. Segmentado por región.



III.4 GESTIONES DESARROLLADAS DURANTE 2018

Independiente de la fecha de ingreso y/o término de una determinada causa-imputado, durante un año se realizan o determinan una serie de acciones vinculadas al proceso penal emprendido en una determinada causa. Algunas de ellas dicen relación con el decreto de medidas cautelares, el desarrollo de juicios orales, la totalidad de audiencias y controles de detención asistidos por defensores de la institución, informes periciales y requerimientos penitenciarios.

III.4.1 Medidas cautelares decretadas

Durante 2018 se decretaron 258 mil 942 medidas cautelares, magnitud o frecuencia independiente del estado de la causa y sus respectivas fechas de ingreso y/o término al sistema de defensa de la institución.

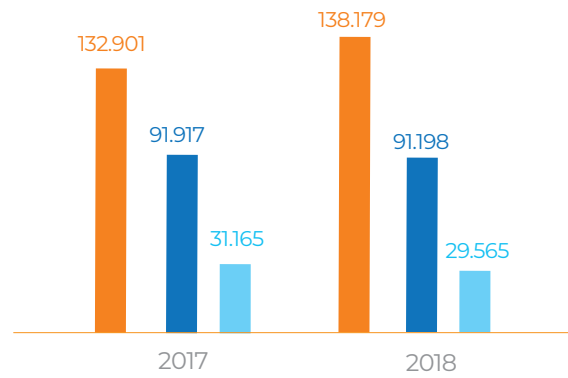
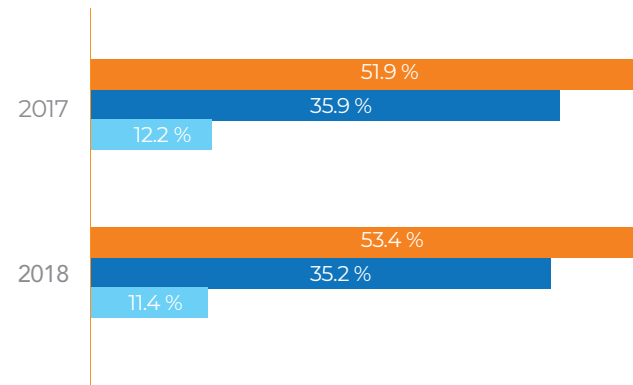
De modo agrupado, las medidas cautelares del período se segmentan en tres conjuntos principales: prisión preventiva o internación provisoria (11,4 por ciento), medidas del art. 155 (35,2 por ciento) y otras medidas cautelares (53,4 por ciento).

Al analizar las medidas cautelares decretadas en detalle, se observa que las dictaminadas con mayor frecuencia guardan relación con: detención por orden judicial (34,7 por ciento), prisión preventiva o internación provisoria (11,4 por ciento), presentarse ante juez u otra autoridad (10,6 por ciento), prohibición de acercarse a la víctima (9,5 por ciento) y arraigo nacional (9,1 por ciento).





Gráfico N°19: Medidas cautelares decretadas, 2017 y 2018.



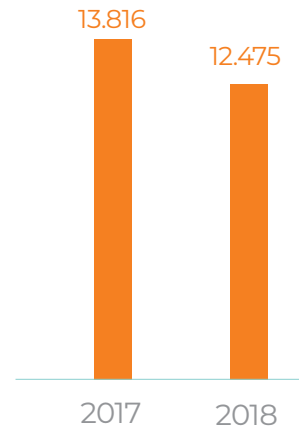
■ Otras medidas cautelares
■ Medidas del art. 155
■ Prisión preventiva o internación provisoria



III.4.2 Juicios orales desarrollados

Durante 2018 existieron 12 mil 475 causa-imputado que sostuvieron una o más audiencias de juicio oral de procedimiento ordinario, cifra independiente de la fecha de ingreso y/o término de cada causa-imputado específica.

Gráfico N°20: Causa-imputado con 1 o más juicios orales desarrollados, 2017 y 2018.



Causa o imputado con 1 o más juicios orales

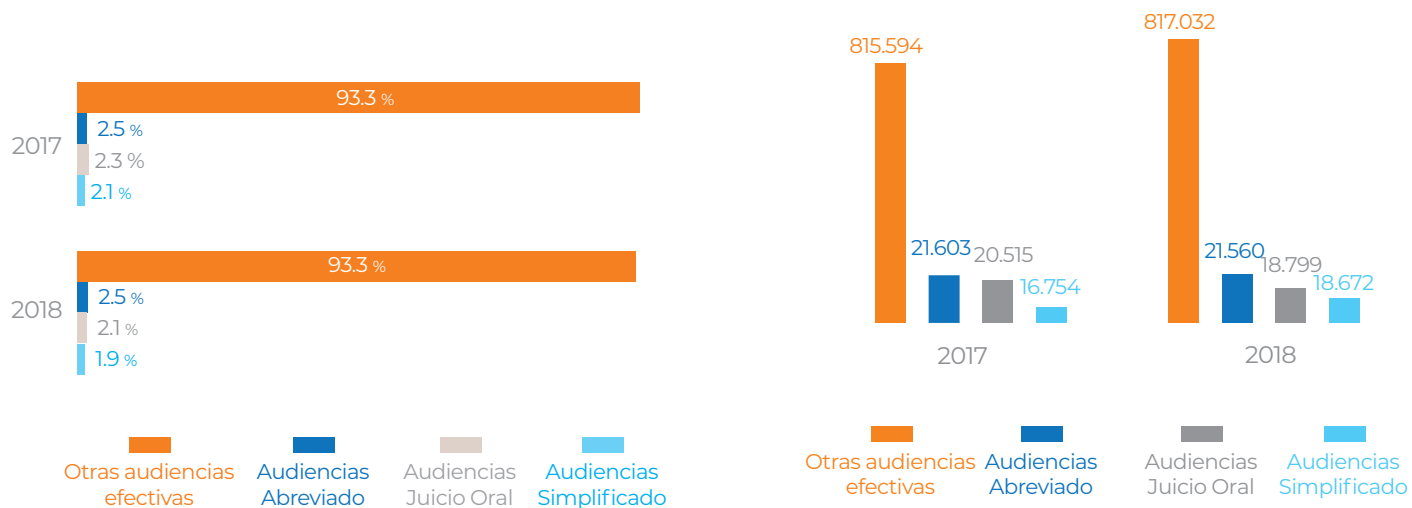
Considerando variables demográficas, se observa una distribución levemente diferente a lo analizado según causa-imputado ingresada y/o terminada en el período, siendo los segmentos de causa-imputado hombres y causa-imputado extranjeros los que difieren proporcionalmente en mayor medida.

III.4.3 Audiencias efectivas y controles de detención asistidos

Considerando las gestiones registradas en Sigdp para cada una de las causa-imputado atendidas durante 2018, la institución estuvo desplegada en 876 mil 63 audiencias efectivas (es decir, excluyendo aquellas audiencias identificadas sólo como de emplazamiento o de fijación de nuevo día y hora).

“El año pasado los defensores públicos participaron en 876 mil 63 audiencias judiciales efectivas”.

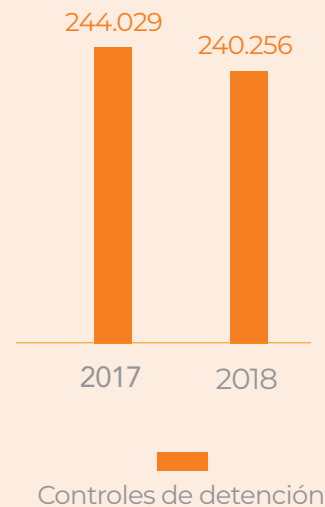
Gráfico N°21: Audiencias efectivas desarrolladas, 2017 y 2018.





A su vez, independiente del estado de cada causa-imputado, durante el período de análisis se registraron 240 mil 256 controles de detención. Su distribución proporcional es similar a la dinámica observada de causa-imputado ingresadas y/o terminadas en el período.

Gráfico N°22: Controles de detención efectuados, 2017 y 2018.



III.4.4 Informes periciales

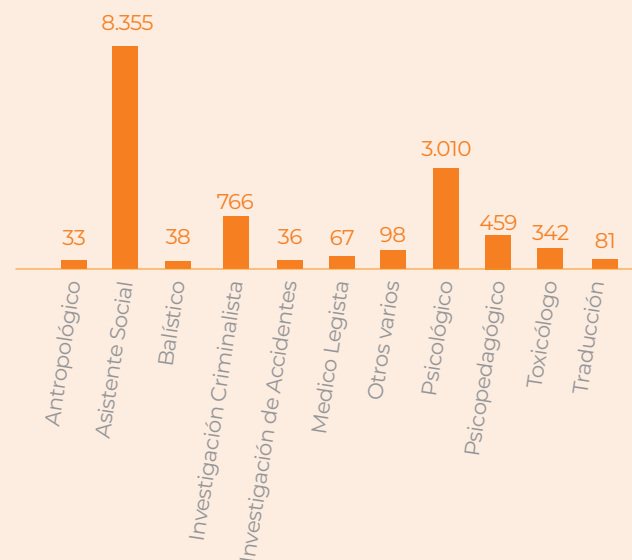
Los informes periciales se han constituido y consolidado como un importante y eficaz medio de prueba. La Defensoría Penal Pública ha elaborado y puesto en práctica una normativa específica para el manejo y la gestión de peritajes, lo cual estandariza desde el proceso de solicitud hasta su aprobación como informe y entrega como medio de prueba en un determinado caso penal.

La labor de confeccionar un informe pericial es externa a la institución, de modo que los profesionales que desarrollan tales labores no son funcionarios de la Defensoría Penal Pública, sino que operan a través de contratos de honorarios por cada informe aprobado. Durante 2018 se aprobaron y pagaron 13 mil 352 informes periciales.

Los peritajes aprobados implicaron un gasto superior a mil 500 millones de pesos, cifra consistente con lo evidenciado en 2017. Considerando el gasto por unidad de peritaje, se observa, en general, que aquellos más solicitados son, a su vez, los de menor costo promedio.

Según especialidad, los peritajes de mayor demanda se vinculan a asistencia social (8 mil 355 informes) y peritajes psicológicos (3 mil 10 informes), manteniéndose la tendencia observada en el año anterior. En parte, esto se explica por la entrada en vigencia de la Ley N° 20.603 y su uso necesario para acceder a penas sustitutivas, a través de la acreditación de la situación socioeconómica del imputado(a) y su entorno.

Gráfico N° 23: Informes periciales pagados, 2018. Segmentado por tipo de peritaje.



III.4.5 Requerimientos de defensa especializada penitenciaria

Bajo el mismo objetivo de resguardar las garantías y derechos de grupos particulares de la población, que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad -como jóvenes, indígenas y migrantes-, la Defensoría Penal Pública aprobó en 2011 el 'Modelo de defensa penal pública penitenciaria'.

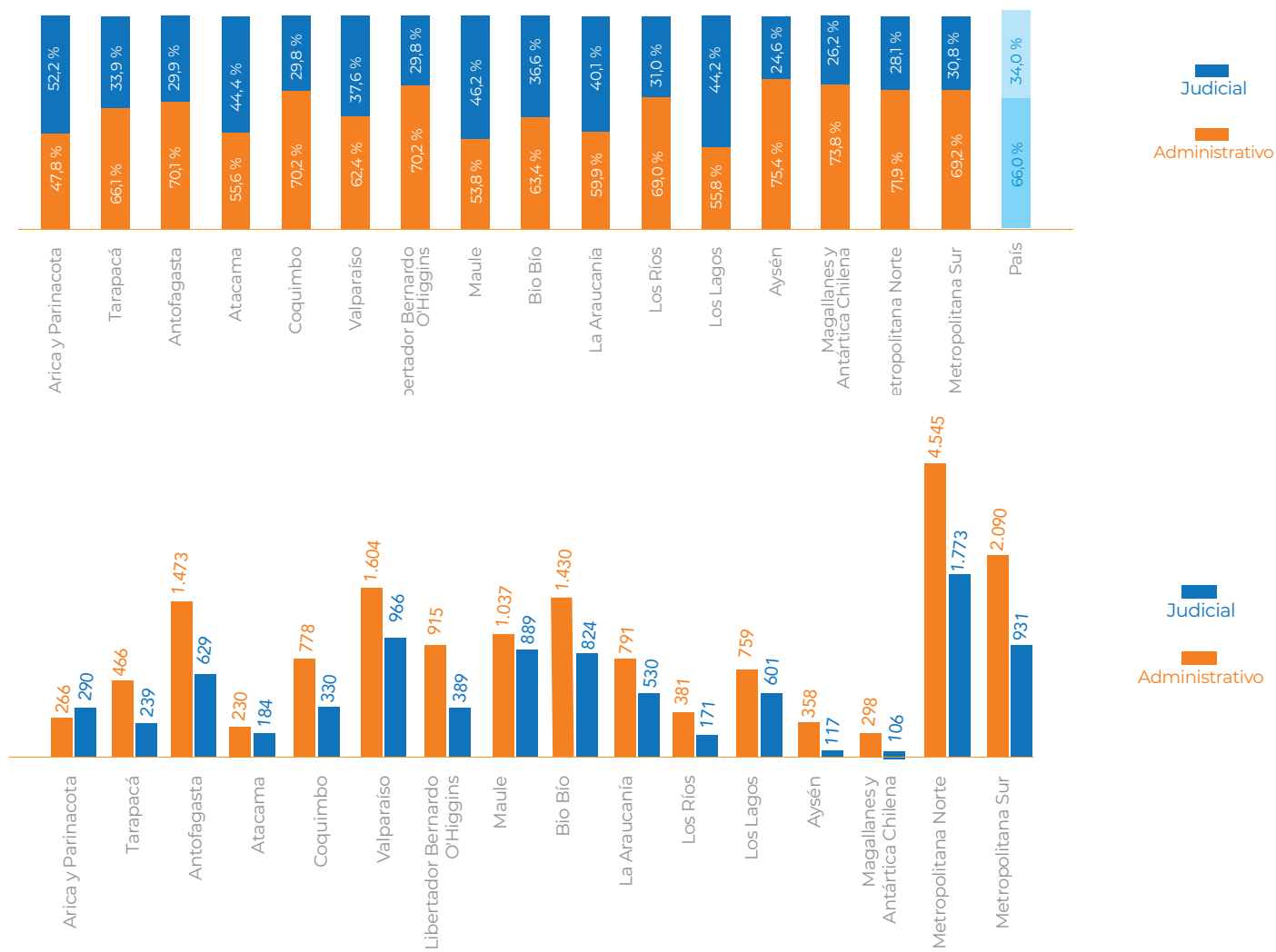
El programa orienta su especialización a personas mayores de 18 años, condenadas y privadas de libertad, asegurando la cobertura de defensa durante la etapa de ejecución de sus respectivas

penas a través de equipos interdisciplinarios de abogados, asistentes sociales y asistentes administrativas que operan en los recintos penales de la totalidad de las regiones del país.

La institución presta asesoramiento y asistencia en permisos de salida, libertad condicional, rebajas de condena, abonos de prisión preventiva, unificación de penas, traslados dentro y fuera del país, reclamos de castigos y asistencia médica, entre otras acciones de apoyo, que durante 2018 sumaron 26 mil 390 requerimientos, vinculados a 14 mil 207 personas. Del total, 66 por ciento fueron requerimientos de tipo administrativo y 34 por ciento de tipo judicial.



Gráfico N°24: Requerimientos acumulados defensa penitenciaria, 2018. Segmentado por región según tipo requerimiento.



III.5 SISTEMA DE ARANCELES DE DEFENSA PENAL

III.5.1 Antecedentes

La Ley N° 19.718, que creó la Defensoría Penal Pública, establece, en su artículo 36, que la defensa penal pública será siempre gratuita y que sólo excepcionalmente podrá cobrarse -total o parcialmente- sus servicios a quienes dispongan de los recursos para financiarla privadamente.

Para facilitar este cobro, anualmente se actualiza el arancel de los servicios que presta la institución y se revisa el procedimiento para determinar la capacidad de pago de sus representados, dictando una resolución si ello resulta indispensable por ser necesaria una modificación de dichos valores, expresados en Unidades Tributarias Mensuales (UTM) o del procedimiento para efectuar su cobro. Para ello la Defensoría puede requerir datos y otros antecedentes de otros organismos y servicios del Estado.

Hasta principios de 2014 este procedimiento se basaba casi exclusivamente en el puntaje asignado a cada beneficiario por la Ficha de Protección Social (FPS) del Ministerio de Desarrollo Social y establecía sólo dos tramos

de copago, 0 y 100 por ciento, lo que hacía muy difícil adaptar el cobro a las distintas realidades socioeconómicas de los usuarios de la institución, considerando además que sólo un 50 por ciento de ellos contaba con dicha ficha.

A estos problemas se sumó, en 2013, la suspensión de la confección y entrega de la mencionada ficha, mientras el Ministerio de Desarrollo Social elaboraba y ponía en marcha un nuevo instrumento, que es el actual Registro Social de Hogares (RSH). Esto motivó que, tras una exhaustiva revisión del funcionamiento del sistema de aranceles y las consultas hechas a otros servicios públicos, se optara por diversificar las fuentes de datos sobre la capacidad de pago de los usuarios, incorporando antecedentes como la información que entrega el Servicio de Impuestos Internos (SII) respecto de los tramos de tributación de los contribuyentes y la suscripción de un convenio de colaboración y conectividad al registro de información social del Ministerio de Desarrollo Social con dicha Secretaría de Estado, el que fue aprobado por la Resolución Exenta N° 399, del 20 de septiembre de 2017. Todo ello, evidentemente, resguardando plenamente la confidencialidad de los datos utilizados.

A los tramos de ingresos se asoció un porcentaje de copago, permitiendo ajustar el cobro a la real capacidad de pago de cada persona y evitando así exigencias desproporcionadas o exenciones indebidas.

Todo ello quedó regulado por la Resolución Exenta N° 261 de la Defensoría Nacional, del 19 de mayo de 2014. Durante 2016 se revisó y actualizó la normativa, con la publicación en el Diario Oficial de la Resolución Exenta N° 453 de la Defensoría Nacional, del 19 de diciembre de 2016, que inició su vigencia en febrero de 2017, y que posteriormente fue modificada por la Resolución Exenta N° 60, de fecha 24 de febrero de 2017 y la Resolución Exenta N° 69, de 28 de febrero de 2019, “que fija arancel de los servicios de defensa penal y el procedimiento para la determinación de su eventual cobro”. Además, se dictó el Oficio N° 26 del Defensor Nacional, de fecha 11 de enero de 2017, que actualizó el procedimiento para la determinación del eventual cobro de arancel de los usuarios del servicio de defensa penal pública.

El procedimiento que se sigue para materializar el cobro respectivo establece que, una vez finalizado el servicio de defensa, el respectivo defensor regional debe dictar una resolución que determina el monto a

pagar por el beneficiario -calculado como se ha descrito anteriormente-, la que será notificada al usuario personalmente o por carta certificada al domicilio registrado en la carpeta de la causa, entendiéndose por notificado personalmente en el mismo acto de la notificación y, en el segundo caso, se entenderá practicada a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda. En todos los casos en que el usuario no sea habido en el domicilio informado, se procederá a notificarlo mediante una publicación en el Diario Oficial.

Si el imputado no queda conforme con el monto notificado, tiene derecho a reclamar ante el defensor regional, para lo cual cuenta con un plazo de cinco días hábiles para presentar su requerimiento en cualquier dependencia de la Defensoría Penal Pública, tras lo cual el mencionado directivo tendrá un plazo máximo de diez días hábiles para resolver.

En su reclamación, los interesados podrán acompañar toda la documentación necesaria para acreditar su situación socio-económica y rectificar, eventualmente, el monto a pagar por los servicios de defensa prestados. Lo anterior incluye distintos mecanismos de acreditación de ingresos (liquidaciones de sueldo,

certificados de remuneraciones, boletas de honorarios, declaraciones de IVA), documentación que acredite cesantía, certificados de alumno regular, certificación de cargas familiares y otros.

Asimismo, el Defensor Regional podrá recurrir a otras fuentes de información, como los datos que entrega el sistema del Fondo Nacional de Salud (Fonasa) sobre la calificación socioeconómica de la persona.

Hasta el 28 de febrero de 2019, la Defensoría Penal Pública ha emitido diez resoluciones exentas que han fijado los aranceles vigentes:

Tabla resoluciones exentas de arancel de cobro vigentes

N° Resolución	Año
Resolución Exenta N° 346.	2003
Resolución Exenta N° 1.031.	2005
Resolución Exenta N° 434.	2007
Resolución Exenta N° 593 y su rectificatoria N° 708, de 2009.	2008
Resolución Exenta N° 3.559.	2009
Resolución Exenta N° 4.413 y su complementaria N° 664, de 2011.	2010
Resolución Exenta N° 609.	2013
Resolución Exenta N° 261.	2014
Resolución Exenta N° 453, modificada por la Resolución Exenta N° 60, de 24 de febrero de 2017.	2016-2017
Resolución Exenta N° 69, de 28 de febrero de 2019	2019

III.5.2 Arancel de cobro

Los servicios de defensa penal y los precios para cada uno de ellos se detallan en la tabla siguiente:

Tabla precios de los servicios para 2018 por grupo de salida

Servicios de defensa	Grupo de salidas	Precios
Facultad de la Fiscalía	Salidas básicas	0
Derivación Sobreseimiento temporal		
Sobreseimiento definitivo	Salidas intermedias	26,79 UTM
Salida alternativa, acuerdo reparatorio		
Salida alternativa, suspensión condicional del procedimiento		
Sentencia de término, procedimiento simplificado		
Sentencia de término, acción privada		
Conciliación, acción privada		
Sentencia de término, procedimiento abreviado	Salida abreviado	36,71 UTM
Sentencia de término, juicio oral hasta 7 días de duración	Salida juicio oral	87,36 UTM
Día adicional de juicio oral		2,39 UTM



Los valores mencionados precedentemente se encuentran expresados en Unidades Tributarias Mensuales (UTM). El valor de la UTM aplicado a la resolución exenta que fija el monto de los servicios de defensa penal será el correspondiente al mes de la respectiva resolución de cobro.

Tratándose de las formas de término, denominadas «Salidas Básicas» que agrupan a los servicios de defensa «Facultad de la Fiscalía» y «Derivación», no tendrán asociado cobro, salvo el caso de las derivaciones a abogado particular, en donde se aplicará la modalidad de la homologación.

El servicio entregado por la Defensoría que se preste en una sola audiencia con participación del imputado no está afecto a cobro, independiente de la forma de

término que se genere en la misma audiencia. Asimismo, no estará afecto a cobro cuando no exista gestión de defensa por no ser habido el imputado, independiente del número de audiencias realizadas.

También se encuentran excluidas del cobro de arancel las causas acogidas a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA). Asimismo, se excluyen del cobro del arancel todos aquellos usuarios que declaran estar cesantes en la instancia de entrevista con el abogado defensor, independientemente de que se encuentren o no adscritos al Registro Social de Hogares (RSH). El usuario deberá dejar constancia y registro de la veracidad de la declaración de cesantía. Por su parte, los usuarios inscritos en el RSH que se encuentren dentro del 80 por ciento de la población más vulnerable serán excluidos automáticamente.

III.5.3 Tramos de copago del beneficiario

La contribución del beneficiario al pago de la tarifa fijada para el servicio de defensa penal pública se establecerá en función de los tramos de copago especificados en la siguiente tabla y su adscripción a uno de ellos, determinada mediante los datos socioeconómicos requeridos según lo establecido en el artículo 9° de la Resolución Exenta N° 69, del 28 de febrero de 2019, y con anterioridad por las resoluciones de que se da cuenta más adelante.

TABLA 2

Tramos de copago	Nivel de ingresos en U.T.M. (mensual)	Porcentaje de copago
0	No contribuyente	0%
1	0 - 13,5	0%
2	>13,5 - 30	5%
3	>30 - 50	10%
4	>50 - 70	20%
5	>70 - 90	40%
6	>90 - 120	60%
7	>120 -	100%

III.5.4 Recaudación

Según lo establecido en el artículo N° 34 de la Ley N° 19.718 de la Defensoría Penal Pública, en relación con lo establecido en el artículo N° 35 del Decreto Ley N° 1.263 de 1975, Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado, corresponde a la Tesorería General de la República realizar la cobranza de estos créditos (ingresos) del sector público, por lo cual los montos definidos por la Defensoría y exigidos a pagar por los beneficiarios, de acuerdo

“Durante 2018 se recaudaron en total 78 millones 31 mil 331 pesos por prestaciones de defensa no exentas del pago del arancel, provenientes de las 202 mil 896 causas-imputado atendidas por la Defensoría y que terminaron durante 2018”.

con la metodología señalada en el punto precedente, deben ser enterados en la misma Tesorería.

Es importante señalar que ambas instituciones han desarrollado conjuntamente -desde 2004 a la fecha- un sistema de información electrónica de los referidos créditos, a fin de contar con información fluida que permita verificar oportunamente el proceso de recaudación. A través del denominado “cargo previo”, disponible en la página web de la Tesorería, es posible realizar el cobro.

De acuerdo con la información entregada por la Tesorería General de la República, durante

2018 se recaudaron en total 78 millones 31 mil 331 pesos por prestaciones de defensa no exentas del pago del arancel, provenientes de las 202 mil 896 causas-imputado atendidas por la Defensoría y que terminaron durante 2018. Según el mismo registro, se encuentran exentos de pago del arancel 190 mil 283 imputados, lo que equivale al 93,8 por ciento, de modo que solo el 6,2 por ciento quedó sujeto a cobro.

Si se suma el monto recaudado en 2018 con los montos obtenidos durante los períodos anuales previos, la recaudación acumulada suma 2 mil 400 millones 440 mil 432 pesos entre 2003 y 2017, según se indica en la tabla siguiente:



Recaudación en Tesorería General de la República año 2018

REGIÓN	TOTAL
1_Tarapacá *	3.967.642
2_Antofagasta	5.904.724
3_Atacama	3.450.391
4_Coquimbo	5.135.963
5_Valparaíso	3.967.666
6_Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	2.946.116
7_Región del Maule	796.106
8_Región del Biobío	4.497.271
9_Región de La Araucanía	1.927.819
10_Región de Los Lagos **	2.790.442
11_Aysén	672.785
12_Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	688.297
13_Región Metropolitana de Santiago	41.286.129
TOTAL 2018	78.031.331
TOTAL ACUMULADO 2003-2018	2.400.440.432

* Incluye las regiones de Tarapacá y Arica y Parinacota.

** Incluye las regiones de Los Lagos y de Los Ríos.





IV.
ESTUDIOS Y
LICITACIONES DE
DEFENSA PENAL PÚBLICA

IV.

ESTUDIOS Y LICITACIONES DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

Tanto Estudios como Capacitación dependen del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de la Defensoría Penal Pública, cuya misión es sistematizar conocimiento en materia de defensa penal, desarrollar e impulsar estrategias para el mejoramiento de ésta, facilitar apoyo técnico a las distintas defensorías regionales y presentar propuestas al Defensor Nacional en estos ámbitos. En ese contexto, sus principales objetivos son:

- Diseñar, ejecutar, evaluar estrategias y planes destinados para la mejor prestación de defensa penal.
- Formular, desarrollar y evaluar modelos de defensa especializada.

- Realizar análisis en materias de derecho penal, procesal penal y litigación.
- Realizar investigación y análisis con base estadística y documental en materia penal y defensa.
- Fortalecer la formación para la defensa, actuando en el diseño, ejecución y evaluación de programas de capacitación destinados a defensores penales.
- Generar, sistematizar y difundir el conocimiento de defensa penal y materias relacionadas.
- Asesorar a los defensores penales en derecho, especialmente en constitucional, penal y procesal penal.

“Las principales funciones del área de defensa penal son: apoyar la prestación de defensa penal pública mediante el seguimiento y estudio de procesos legislativos, la sistematización de jurisprudencia y el desarrollo de asesorías y estudios de carácter general”.

- Servir de nexo con centros de estudios, universidades, ONG'S e investigadores en general.
- Realizar seguimiento legislativo y de programas de gobierno.

IV.1. ÁREA DE DEFENSA PENAL

Las principales funciones del área de defensa penal del DEP son: apoyar la prestación de defensa penal pública mediante el seguimiento y estudio de procesos legislativos, la sistematización de jurisprudencia y el desarrollo de asesorías y estudios de carácter general.

También debe analizar, redactar y proponer al Defensor Nacional los estándares de defensa técnica, manuales de actuaciones mínimas y demás regulaciones generales, para asegurar la calidad en la prestación de defensa.

Por último, informa y responde consultas técnicas de los defensores públicos, elabora y encarga estudios y minutas en materia penal y procesal

penal, se encarga de la publicación de los libros de serie de la institución, realiza capacitaciones y elabora propuestas para el diseño de éstas, entre otras tareas.

IV.1.1 Estudios, minutas y consultas

Durante 2018 el área de defensa penal difundió entre todos los profesionales de la Defensoría diversos estudios, consultas y minutas realizadas o encargadas por el área. En este contexto, destacan:

- Estudio “Necesidades de capacitación en género”.
- “Minuta sobre examen de alcoholemia y su proyección”.
- “Minuta sobre el delito de tortura”.
- Consulta “Giro doloso de cheques, cheques girados no fueron dados para el pago de una obligación, sino como un título de crédito”.
- Consulta “Revocación de acuerdos reparatorios por parte del Ministerio Público. Delitos de marco rígido con grado



de ejecución imperfectos o participación de más de un autor”.

- Consulta “Negativa del imputado al someterse a prueba de alcoholemia, luego de haber realizado prueba respiratoria, en caso de conducción en estado de ebriedad”.

- Consulta “¿El sobreseimiento definitivo por el delito ‘base’ del desacato en contexto VIF afecta la tipificación del mismo, teniendo en consideración las razones del sobreseimiento definitivo?”.

- Consulta “Agrupación de investigación”.

- Consulta “Delitos tributarios: persecución penal o camino administrativo”.

- Consulta “Análisis para diferenciar el delito de tráfico de drogas respecto del consumo propiamente tal”.

- Consulta “¿La querrela interpuesta contra ‘quien resulte responsable’ suspende la acción penal?”.

- Consulta “Aplicación de la ‘Ley Emilia’ respecto de un segundo manejo en estado de ebriedad, siendo el primero anterior a la modificación de esta ley, que sanciona con suspensión de licencia de conducir”.

- Consulta “Recopilación de jurisprudencia sobre momento para contabilizar los plazos para conceder penas sustitutivas”.

- Consulta “Al requerir en procedimiento simplificado, ¿es facultad del Ministerio Público requerir la pena reconociendo atenuantes, o debe solicitar las penas en abstracto, siendo facultad del tribunal reconocer las atenuantes?”.

- Consulta “Recopilación de jurisprudencia de Corte Suprema que rechaza la aplicación de la

agravante contenida en el artículo 19 letra h) de la Ley 20.000”.

- Consulta “Encubrimiento de dos delitos como una sola conducta”.
- Consulta “Agrupación de la investigación respecto de los delitos de microtráfico y tráfico ilícito de estupefacientes”.
- Consulta “Contienda de competencia entre juzgados de garantía y juzgado militar”.
- Consulta “Recopilación de jurisprudencia y doctrina sobre exclusión de prueba relacionada con el incumplimiento del plazo contenido en el artículo 41 de la Ley 20.000”.
- Consulta “Recopilación de jurisprudencia y doctrina sobre el delito de robo con detención más allá de lo necesario, y agravante contenida en el artículo 449 bis del Código Penal”.

IV.1.2 Actualización y generación de manuales de actuaciones mínimas de defensa y explicitación de políticas

En el contexto del desarrollo de los objetivos estratégicos de la institución y los compromisos en calidad de servicio para 2018, la Defensoría se comprometió a dictar un protocolo

para una defensa de género, a fin de enfrentar los desequilibrios o brechas que existen en el tratamiento judicial de las defensas de género, además de generar elementos y herramientas que permitan construir, de modo sistematizado, argumentos que puedan articular defensas con enfoque de género.

Para cumplir con ese trabajo se dictó la Resolución Exenta N° 484, que establece un ‘Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros’. Este documento es el protocolo de detección de falencias y no conformidades de defensa penal.

En efecto, se estableció como “un protocolo de actuación para defensoras y defensores públicos” en defensa de género para quienes ejercen defensa penal. Asimismo y para efectos de facilitar la detección y control de no conformidades de defensa penal, establece que se considerarán no conformidades de defensa penal las actuaciones que sean contrarias a este manual.

Este texto, en definitiva, es el documento que señala las actividades exigidas para los profesionales de la defensa pública y, por tanto, las no conformidades de defensa penal, pues en él se apoyarán los distintos mecanismos de control de defensa penal (inspecciones, auditorías externas, reclamos

“Durante el año se llevaron a cabo dos academias generales de defensores/as -en mayo y agosto-, en las que se logró capacitar en total a 64 defensores/as del conjunto de las regiones del país”.

e informes) para determinar -en concreto- si una actuación específica de algún/a profesional cumple o no con los ‘Estándares mínimos de defensa penal’.

Estos estándares mínimos tienen por finalidad garantizar una defensa penal de calidad, a través de su correcta aplicación por profesionales que ejercen la defensa penal pública, lo que a su vez debe evaluarse mediante los mecanismos de control contemplados en la ley, incluyéndose un conjunto de acciones judiciales y extrajudiciales, que la/el defensor/a penal público/a debe realizar durante todas las etapas de la persecución penal dirigida en contra de la persona imputada, todas ellas destinadas a resguardar sus derechos e intereses. Sin embargo, dichos estándares deben precisarse en su contenido, lo que se ha hecho a través de manuales de actuaciones mínimas.

Este instrumento se redactó mediante una metodología participativa, en la que tanto las defensorías regionales como las asociaciones de funcionarios tuvieron la oportunidad de hacer sus respectivos aportes. Además, su redacción operativa estuvo a cargo de una comisión integrada por el Defensor Regional de Atacama, el jefe de Estudios de la Defensoría

Regional de La Araucanía, el defensor local de Castro, abogadas de las unidades de Estudios de las Defensorías Regionales Metropolitana Sur y de Valparaíso, la defensora local jefe de Puente Alto y representantes de las unidades de Evaluación, Control y Reclamaciones y del Departamento de Estudios y Proyectos de la Defensoría Nacional.

En el mismo contexto de protección de derechos de las mujeres, la Defensoría oficializó su política de género en la prestación de defensa penal, mediante Resolución Exenta N° 485 de 2018.

IV.1.3 Seminarios

En el transcurso de 2018 el área de defensa penal co-organizó dos seminarios interinstitucionales.

El primero, en conjunto con el Tribunal Constitucional, se denominó “Principio de taxatividad, Constitución y proceso penal” y se llevó a cabo el 12 de enero. Tuvo un primer panel dedicado al estudio del principio de taxatividad y el constitucionalismo, en el que expusieron los ministros del Tribunal Constitucional Nelson Pozo Silva y Cristián Letelier Aguilar, junto con la profesora María Elena Santibañez, de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Un segundo módulo trató sobre la taxatividad y la presunción de inocencia en el proceso penal. En él que expusieron el abogado German Echeverría Ramírez, de la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional de Los Lagos, y José Francisco Leyton Jiménez, relator del Tribunal Constitucional.

En el contexto de la conmemoración del ‘Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer’, el 26 de noviembre se llevó a cabo un seminario internacional sobre “Argumentación jurídica con perspectiva de género”, el que fue organizado en conjunto con la oficina de género y no discriminación de la Corte Suprema, la Fiscalía Nacional y la Defensoría Penal Pública.

Participaron en esta actividad la profesora Simone Cusack, con una ponencia sobre

estereotipos de género y su impacto en la administración de justicia; la profesora argentina María Luisa Piqué, quien habló sobre la incorporación de la perspectiva de género en el derecho penal, y finalmente la profesora chilena Soledad Krause Muñoz, quien presentó una ponencia sobre argumentación jurídica con perspectiva de género en relación con las máximas de experiencia, género y estereotipos de género. Moderó este seminario la profesora Carmen Antony García.

IV.2 CAPACITACIONES

IV.2.1 Academia general para defensoras/es

Durante 2018 la Unidad de Defensa continuó con la realización de la ‘Academia general para defensores y defensoras’. Esta actividad



DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA



constituye un importante hito en el proceso de preparación de quienes ingresan a ejercer defensa pública, permitiendo también su actualización de materias esenciales para el correcto y eficaz ejercicio de la defensa técnica, mediante capacitaciones realizadas por docentes externos e internos.

Durante el año se llevaron a cabo dos academias generales de defensoras/es -en mayo y agosto-, en las que se logró capacitar en total a 64 defensores/as del conjunto de las regiones del país en las siguientes materias: Íter críminis, autoría y participación, concurso de delitos, determinación de la pena, delito omisivo, Ley de Control de Armas, delitos de la Ley N° 20.000, delitos en contextos de violencia intrafamiliar, Ley de Tránsito, delitos sexuales, aspectos prácticos, juicio oral (objeciones o límites de la facultad de interrogar), debate sobre la legalidad de la detención, ampliación, reglas especiales, debate sobre medidas cautelares, autorización de medidas intrusivas, audiencia de preparación de juicio oral y exclusión probatoria, principio de lesividad y su aplicación en inaplicabilidades ante el Tribunal Constitucional, criterios relevantes de la Corte Suprema en materia de recurso de amparo y criterios relevantes de la Corte Suprema en materia de recurso de nulidad.

IV.2.2 Academia de primeras audiencias

En octubre se realizó una nueva versión de la 'Academia de primeras audiencias', a la que asistieron 28 defensoras y defensores públicos, quienes fueron capacitados por relatores de la propia institución.

Durante la actividad se abordaron las siguientes materias: técnicas de entrevista e información, tópicos de la teoría del caso para el debate en primeras audiencias, analizar casos prácticos en materia de teoría del caso, argumentos y discusiones en materia de control de la legalidad de la detención y en medidas cautelares personales, además de recursos en primeras audiencias y alegato en cortes de apelaciones.

IV.2.3 Academia de litigación básica

En función de la vital importancia que tiene la litigación en el desempeño de los defensores penales públicos, durante 2018 se realizó una capacitación para formar defensoras y defensores con sólidos conocimientos en litigación penal, a la que asistieron 19 profesionales.

Esta actividad, impartida por docentes externos, tuvo como objetivo entregarles herramientas relevantes para el desarrollo de su quehacer profesional. Durante su desarrollo se analizaron de forma teórico-práctica las siguientes materias: argumentación de estándares, preparación de audiencias preliminares, repaso normativo sobre control de la detención, formalización, medidas cautelares y nulidad procesal, simulación audiencias control de la detención, formalización y medidas cautelares, exclusión de prueba, pertinencia y prueba obtenida con infracción de garantías fundamentales, teoría del caso, examen directo y contraexamen, objeciones y prueba material, examen directo y contraexamen con objeciones e incorporación de prueba material, y apertura y cierre.

IV.3 COORDINACION INTERINSTITUCIONAL

En 2018 continuó la activa participación de la Unidad de Defensa en instancias interinstitucionales. Además de las reuniones con diversas instituciones vinculadas al sistema penal, el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) mantuvo su presencia en las mesas coordinadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tales como la 'Subcomisión



“En 2018 la Defensoría dictó una política de género en la defensa penal, que busca explicitar un compromiso público y explícito en torno a que esas desigualdades no afecten el acceso, interpretación y aplicación de las normas que rigen el sistema de justicia criminal”.

de implementación de la Ley N° 21.057 sobre entrevista video grabada’, la ‘Subcomisión de encuentros bilaterales de análisis de propuestas de modificaciones al sistema penal’ y la ‘Subcomisión de acuerdo nacional por la seguridad pública’. Sus representantes participaron, además, en mesas coordinadas por otras instituciones, específicamente la ‘Subcomisión de interconexión de resoluciones judiciales’ y la ‘Mesa interinstitucional de codificación penal’.

Finalmente, a instancias de la Secretaría de género y no discriminación de la Corte Suprema, durante el año se constituyó una mesa de género, en la que participan el Poder Judicial, el Ministerio Público y la Defensoría.

IV.4 ENFOQUE DE GÉNERO EN LA DEFENSA

Diversos estudios señalan que el sistema penal aplica un trato desigual hacia la mujer imputada en el sentido de que, para beneficiarse en el sistema, debe encajar en un modelo de conducta impuesto socialmente y que las asocia al hogar, a lo doméstico y al cuidado de los hijos, de manera que aquellas que no calzan en este ideario se les trata no por ser “delincuentes”,

sino por ser malas madres, es decir, por hacer un mal a la sociedad.

De ahí que aunque constitucionalmente se consagre el derecho a la igualdad, existe desigualdad de trato entre hombres y mujeres en el sistema penal. En otras palabras, el Estado en su ley penal ha sido permeado por una cultura tradicional, sustentada en concepciones androcéntricas, donde las mujeres han sido consideradas “extrañas” en él y donde esa concepción ha aplicado estereotipos tradicionales que afectan negativamente a la mujer.

Para corregir esta situación de desigualdad histórica y estructural, en 2018 la Defensoría adoptó diversas acciones para mejorar la situación de las mujeres. En primer lugar, dictó una política de género en la defensa penal, que busca explicitar un compromiso público y explícito en torno a que esas desigualdades no afecten el acceso, interpretación y aplicación de las normas que rigen el sistema de justicia criminal.

En segundo lugar, como ya se señaló, la Institución dictó un ‘Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros’, que se configuró como un protocolo para una defensa de género, con el fin de ofrecer herramientas concretas a quienes ejercen defensa penal

para enfrentar los desequilibrios o brechas que existen en el tratamiento judicial.

IV. 4.1 Capacitaciones

Como parte de esta línea de trabajo, durante 2018 se realizaron capacitaciones en género y violencia intrafamiliar (VIF), para que quienes ejerzan defensa penal pública incluyeran en sus alegaciones consideraciones en esta materia. Las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Entre el 7 y el 11 de mayo se realizó la primera versión de la academia general de defensa en la que se integró un módulo de VIF. Asistieron 38 profesionales de todo el país.

- El 29 de junio se realizó una capacitación en la que participó la totalidad de los funcionarios de la Defensoría Regional de Coquimbo. Fue organizada por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (Sernameg) Coquimbo y se trataron cuatro temas: género y no discriminación, estereotipos e igualdad de género, acoso sexual en el ámbito laboral y buenas prácticas laborales con equidad de género e igualdad de oportunidades.

- Entre el 20 y el 24 de agosto se realizó la segunda versión de la academia general de defensores penales públicos, que incluyó un

módulo de defensa en casos de violencia intrafamiliar.

- Entre el 3 de julio y el 28 de octubre se realizó el curso “Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres”, dictado por el Programa de Educación a Distancia de la Universidad de Concepción y el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (Sernameg). Fueron 10 funcionarias y funcionarios los que aprobaron el curso.

Con la cantidad de personas que han aprobado los distintos cursos se mejora la capacidad que la institución tiene para afrontar casos de defensa de mujeres, pero también para diferenciar aquellos elementos que pueden ser útiles al momento de comprender las diferencias de género entre los sexos y buscar elementos de análisis (dogmáticos, jurisprudenciales y probatorios) que permitan dar profundidad y mejorar la atención que la Defensoría presta a la comunidad.

IV.4.2 Productos y acciones

1) Realización de dos estudios relacionados con género: el primero, “Estudio de necesidades de capacitación en género”, se propuso como objetivos -entre otros- describir la percepción sobre temas

relacionados con la discriminación y violencia por sexo en la mujer, conocer las materias que se considera necesarias en una capacitación e identificar el interés por conocer estrategias de defensa penal con enfoque de género.

Un segundo estudio fue la 'Memoria anual' de la Defensoría, que destacó el proyecto de defensa de mujeres condenadas desarrollado en el Centro Penitenciario Femenino de Santiago y aportó los datos de ingresos desagregados por sexo.

En complemento de lo anterior, se mantuvo la sistematización de jurisprudencia en materia de género, para promover el acceso al tema y facilitar a los defensores públicos insumos para construir argumentos con enfoque de género e impulsar con su alegato su visibilización creciente por los jueces.

El levantamiento de información vinculada a los tópicos con enfoque de género arrojó un incremento de 14 por ciento respecto del cierre del año anterior. También en materia de colección bibliográfica, el catálogo institucional contaba ya, a noviembre 2018, con un acumulado de 529 registros bibliográficos de género y VIF, conformados por artículos doctrinarios, documentos, sitios

web, informes, monografías (libros, series y/o tesis), lo que implicó un incremento de 13 por ciento respecto del cierre del año anterior.

II) Mantenimiento y actualización del sitio de género en la página web de la Defensoría, con información sobre la criminalidad y la defensa de mujeres, y sobre derechos de las mujeres en el sistema de justicia penal.

III) Realización de informes estadísticos con desagregación por sexo y con datos sobre VIF.

IV.4.3 Difusión

En las actividades habituales de difusión de la Defensoría, como el balance de gestión, las plazas de justicia intrapenitenciarias y los diálogos participativos con mujeres imputadas y/o condenadas, se incluyeron contenidos e información especialmente diseñados para atender las consultas de mujeres o sobre mujeres en el sistema penal.

Es necesario destacar la realización de 69 actividades, a las que asistieron 2 mil 93 mujeres, de un total de 3 mil 695 personas, además de 14 charlas efectuadas a mujeres privadas de libertad que se encuentran embarazadas o con hijos lactantes, quienes permanecen en las secciones materno-infantiles dependientes de Gendarmería.

IV.5 UNIDAD DE CORTE

A fin de dar cumplimiento al objetivo estratégico de prestar una defensa penal de calidad, el ejercicio del derecho al recurso ha sido elevado por nuestra institución a una tarea de defensa de la mayor importancia. Por ello, el 26 de enero de 2006 la Defensoría Penal Pública creó la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional, dependiente del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP).

Se trata de un área de carácter funcional, cuyo objetivo es asesorar en lo que corresponda a los defensores penales públicos, unidades

regionales de Estudios y otros estamentos de la institución en materias relacionadas con la tramitación de recursos procesales ante la Corte Suprema y requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucional ante el Tribunal Constitucional.

Dentro de sus funciones está asumir la representación de los imputados ante dichas instancias, comparecer a los alegatos y realizar las presentaciones pertinentes, entre otras. Además, la Unidad de Corte presta servicios de defensa a los requeridos en procedimientos de extradición pasiva desde los inicios del proceso hasta su completa ejecución.



IV.5.1 Trabajo de la Unidad de Corte

Durante 2018 los tipos de recursos tramitados por la unidad ante la Corte Suprema fueron los siguientes:

- Recursos de nulidad.
- Recursos de queja.
- Quejas disciplinarias.
- Recursos de protección.
- Recursos de amparo.
- Recurso de revisión.

En la decisión de recurrir ante la Corte Suprema o de ejercer la acción de inaplicabilidad ante el Tribunal Constitucional se ha tenido presente la trascendencia de la decisión al caso particular, pudiendo un determinado criterio jurisprudencial resultar determinante para otros procesos. Es por ello que, previo a la interposición de dichos recursos o requerimientos, la Unidad de Corte asesora a los defensores públicos en la decisión de recurrir o solicitar la inaplicabilidad.

En suma, el estudio particularizado del caso, la estrategia de defensa que se adoptará y la participación en las respectivas audiencias marcan el trabajo cotidiano de la Unidad de Corte.

IV.5.2 Recursos interpuestos ante la Corte Suprema

Durante 2018 los distintos actores del sistema procesal penal interpusieron ante la Corte Suprema un total de 3 mil 400 recursos. De éstos, los defensores penales públicos presentaron mil 376, de modo que la Defensoría Penal Pública interpuso un 40,4 por ciento del total de los recursos ingresados en dicha materia ante la máxima instancia jurisdiccional del país.

El desglose de los recursos interpuestos por defensores penales públicos ante la Corte Suprema durante 2018 es el siguiente:

- Recursos de nulidad (394).
- Recursos de apelación de amparo (892).
- Recurso de apelación contra sentencia de extradición pasiva (4).
- Recursos de queja (43).
- Recursos de revisión (8).
- Recursos de apelación de protección (14).

Destacan las presentaciones realizadas por infracción de garantías fundamentales, ajustadas a la causal del artículo 373 a) del Código Procesal Penal, vinculadas a los actos iniciales del proceso penal. Otros temas recurrentes fueron los asociados a la errónea aplicación del derecho que influyeron

“Durante 2018 los distintos actores del sistema procesal penal interpusieron ante la Corte Suprema un total de 3 mil 400 recursos. De éstos, los defensores penales públicos presentaron mil 376, de modo que la Defensoría Penal Pública interpuso un 40,4 por ciento del total de los recursos ingresados en dicha materia ante la máxima instancia jurisdiccional del país”.

sustancialmente en lo dispositivo de ciertos fallos -causal del artículo 373 b) del cuerpo legal recién citado-, relacionados con problemas en la determinación de la pureza y concentración de las sustancias prohibidas en conformidad con la Ley N° 20.000.

En materias penitenciarias, también puede constatar que se ha mantenido el criterio desarrollado por el máximo tribunal en relación con el otorgamiento del beneficio de libertad condicional, estableciendo que éste debe regirse por parámetros ajustados estrictamente a lo previsto en la normativa, identificándose así un balance positivo para la defensa penal pública en estas materias durante el año.

IV.5.3 Extradiciones pasivas

Asimismo, durante el año la Unidad de Corte asumió la defensa en 36 casos de extradición pasiva, representando a chilenos y extranjeros requeridos por estados extranjeros a fin de ser entregados a ellos

para el cumplimiento de condenas o juzgamientos pendientes, por hechos ocurridos en sus respectivos territorios jurisdiccionales.

En esa función, los abogados de la unidad ejercieron la defensa de los requeridos en todas las etapas del procedimiento, incluida la discusión de medidas cautelares, el ofrecimiento de pruebas -en caso de que así correspondiera, según las particulares teorías del caso-, audiencias de resolución de la extradición, revisión de fallos e interposición de recursos pertinentes ante la Corte Suprema, hasta la completa ejecución del procedimiento.

IV.5.4 Actuación ante el Tribunal Constitucional

También ha sido una tarea permanente de la unidad el apoyo a los defensores penales públicos en el estudio de la pertinencia, elaboración, presentación y posterior tramitación de requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional. Durante 2018 la Defensoría interpuso mil 470 requerimientos

de inaplicabilidad ante dicha instancia constitucional.

Asimismo, la Defensoría se hizo parte en un sinnúmero de requerimientos de inaplicabilidad presentados por otros intervinientes del sistema, representando los intereses de los imputados en las respectivas causas particulares.

IV.5.5 Capacitación a defensores

En el contexto del esfuerzo de la institución por mejorar progresivamente la calidad de la defensa penal pública, la Unidad de Corte continuó desarrollando el programa de capacitación de defensores a nivel nacional. Así, durante 2018 se realizaron talleres de capacitación sobre la jurisprudencia de la Corte Suprema y del Tribunal Constitucional en Arica, Antofagasta, Calama, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia y Punta Arenas. Además, en el auditorio de la Defensoría Nacional se realizaron dos

capacitaciones con expositores externos -los profesores Flavia Carbonell y Luis Avilés-, destinadas a todos los jefes de Estudios.

IV.6. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) tiene como objetivo entregar apoyo permanente en el acceso a la información para todos los funcionarios y funcionarias de la institución, mediante una gestión profesional en el tratamiento y acceso al material bibliográfico y la documentación de la Defensoría Penal Pública.

Esta unidad de información especializada atiende las necesidades de información de defensores locales, licitados, peritos, académicos y funcionarios, además de público externo.

Es por ello que el Centro de Documentación ha enfocado sus





esfuerzos en el fortalecimiento y difusión de sus colecciones físicas y digitales, así como sus servicios en línea, lo que se ha visto reflejado en las cifras obtenidas respecto de sus servicios, tanto de uso del catálogo web como del préstamo a domicilio.

Durante el primer semestre de 2018 este centro participó en las clínicas de la Defensoría Regional Metropolitana Norte (DRMN), a fin de entregar a los defensores las habilidades necesarias para el uso de los recursos informacionales disponibles y provistos por el Centro de Documentación como apoyo a la defensa penal. Adicionalmente se realizó un taller para la elaboración de tesis y trabajos de investigación a los defensores participantes del magister en convenio entre la Asociación de Defensores (ADEF) y la Universidad de Jaén (España).

En efecto, durante el año el Centro de Documentación

tuvo un promedio mensual de 331 atenciones de usuarios. El servicio de préstamo de documentos, en tanto, bordeó las 380 transacciones, incrementando así en un 26 por ciento la prestación del servicio.

En relación con el sistema LexDefensor, se ha trabajado fuertemente en la actualización de sus contenidos, de modo que los documentos incorporados se han incrementado en 10 mil 158, lo que corresponde a un 8 por ciento más respecto de 2017, entre doctrina, legislación y jurisprudencia ingresadas al sistema a diciembre de 2018.

Durante el año, además, el patrimonio bibliográfico total de la Defensoría Penal Pública tuvo un incremento de 2 por ciento respecto del año anterior, superando los 13 mil 532 registros de ejemplares de documentos.

Asimismo, la colección de artículos de revistas incorporados al catálogo, mayoritariamente en formato digital, se vio incrementa-

da en 11 por ciento respecto del año anterior, esto es 8 mil 397 artículos de este tipo en documentos, todos los cuales están disponibles a través del catálogo web de la biblioteca y del Centro de Documentación de la Defensoría Penal Pública (www.biblio.dpp.cl).

IV.7 SISTEMA DE LICITACIONES DE DEFENSA PENAL

El sistema de licitaciones forma parte del sistema mixto público-privado de prestación de defensa penal pública. De acuerdo con la Ley N° 19.718 que creó la Defensoría Penal Pública, las licitaciones de defensa penal son procesos públicos para seleccionar a personas jurídicas o abogados particulares que, vía contrato, presten defensa penal pública a personas imputadas o condenadas (hasta la completa ejecución de la pena), de acuerdo con la naturaleza de la prestación.

IV.7.1 23° llamado de licitación de defensa general

Durante 2018, la institución realizó el 23° llamado de licitación de defensa general, destinándose para dicho efecto un presupuesto de 22 mil 861 millones 800 mil pesos (M\$22.861.800) para cubrir la necesidad de 173 jornadas de abogado por los próximos tres años.

El resultado de la licitación fue la adjudicación de 72 nuevos prestadores, con un total de 158 jornadas de abogado. El monto de recursos adjudicados para los tres años fue de 20 mil 423 millones 837 mil pesos (M\$20.423.837), lo que equivale a un promedio mensual de 3 millones 590 mil pesos (M\$ 3.590) por jornada de abogado.

IV.7.2 Licitación de primeras audiencias y defensa penitenciaria

Licitación de primeras audiencias

Durante este mismo periodo se realizó el cuarto llamado a licitación de primeras audiencias, que correspondió a 9 jornadas en cinco regiones, con un presupuesto de 896 millones 832 mil pesos (M\$896.832) para tres años.

Se adjudicaron 9 jornadas, correspondientes a cinco prestadores, por un monto total de 847 millones 843 mil pesos (M\$847.843), lo que equivale a un promedio total por jornada mensual de 2 millones 616 mil pesos (M\$2.616).

Licitación de defensa penitenciaria

En esta misma línea de trabajo de especialización y cobertura adecuada para todas las etapas del proceso penal, la

Defensoría realizó el 12° llamado de defensa penitenciaria.

El requerimiento fue de 6 jornadas y un presupuesto total a tres años de 921 millones 600 mil pesos (M\$921.600), de las cuales se adjudicaron 5 jornadas, correspondientes a 5 prestadores, por un valor adjudicado de 761 millones 400 mil pesos (M\$761.400) y un valor promedio por jornada de 4 millones 230 mil pesos (M\$4.230).

Cabe señalar que durante el último trimestre de 2018 se publicaron los llamados N° 24 de defensa general, N° 13 de defensa penitenciaria y N° 3 de responsabilidad penal adolescente (RPA), para cubrir la necesidad de 100 jornadas y que involucra un presupuesto total a 3 años por 13 mil 780 millones 800 mil pesos (M\$13.780.800). Actualmente estas licitaciones se encuentran en proceso, con una fecha de cierre prevista para el 6 de marzo de 2019.

IV.8. SEGUIMIENTO LEGISLATIVO

Para orientar mejor sus decisiones, la Defensoría Penal Pública requiere contar con información sistemática y oportuna sobre las iniciativas legislativas que inciden en el ámbito penal, procesal penal y de ejecución de penas, dado que aquello es necesario para evaluar y analizar de-

bidamente el impacto que las mismas pueden generar en el ejercicio sustantivo de la defensa, la vigencia de sus garantías y el funcionamiento de la institución.

Al igual que en años anteriores, durante 2018 el seguimiento de estos proyectos permitió, además, nutrir el aporte de nuestra visión institucional en las diversas instancias de tramitación legislativa en que se requirió la opinión técnica de la defensa penal pública sobre ellos, especialmente en las comisiones especializadas en materias constitucionales, de seguridad ciudadana, seguridad pública y derechos humanos, tanto en la Cámara de Diputados como en el Senado.

Asimismo, esta información facilitó una pronta reacción de la defensa penal pública ante las modificaciones legales aprobadas y los desafíos que ellas representan para la asesoría técnica a los imputados, en un trabajo coordinado con las otras áreas del Departamento de Estudios (DEP), contribuyendo a la elaboración de minutas explicativas y a las actividades de capacitación.

Durante 2018 el sistema de información se estructuró mediante los siguientes instrumentos y actividades:

- a) La asistencia a la discusión sobre los proyectos considerados prioritarios para la defensa penal pública en las co-

“Para orientar mejor sus decisiones, la Defensoría Penal Pública requiere contar con información sistemática y oportuna sobre las iniciativas legislativas que inciden en el ámbito penal, procesal penal y de ejecución de penas”

misiones del Senado y de la Cámara de Diputados, con el objeto de mantener una información permanente sobre el desarrollo de la tramitación legislativa de dichas iniciativas legislativas.

- b) La asistencia a las referidas comisiones del Defensor Nacional o sus representantes, con el objeto de dar a conocer la opinión técnica de la institución sobre dichos proyectos.
- c) La elaboración de minutas (12) que sirvieron de base a las exposiciones recién mencionadas y que fueron entregadas a las diversas instancias parlamentarias.
- d) La edición y distribución de ‘Semana legislativa’, un informativo semanal (con excepción de las semanas distritales) que informa sobre las actividades legislativas programadas que son de interés para la Defensoría, el que se distribuye a los directivos nacionales y regionales de la Defensoría, a los profesionales del Departamento de Estudios y de las unidades regionales de Estudios, inspectores y asesores jurídicos. Incluyó también la actualización de la tramitación de estos proyectos y los

principales cambios, modificaciones e indicaciones introducidas, así como información sobre su aprobación o rechazo en las diversas instancias legislativas. Estas publicaciones incluyen el seguimiento de un promedio de 50 proyectos de ley.

Proyectos en que la Defensoría dio a conocer su opinión técnica en las instancias legislativas durante 2018:

- 1) *Que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil e introduce modificaciones a la ley N° 20.084, sobre Responsabilidad Penal de los Adolescentes y a otras normas que indica (Boletín N° 11.174-07).* Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado. Exposición y tres minutas (marzo, agosto y septiembre).
- 2) *Que declara imprescriptibles los delitos sexuales contra menores, para lo cual sustituye el artículo 369 quáter actual del Código Penal (Boletín 6956-07).* Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado. Exposición y minuta (junio).
- 3) *Que establece la obligación del fiscal de escuchar a la víctima, cuando ha denun-*

- ciado los delitos que se indican, antes de archivar la causa **(Boletín 8241-07)**. Comisión de Seguridad Ciudadana de la Cámara de Diputados. Exposición y minuta (mayo).
- 4) *Que modifica el Código Penal con el objeto de sancionar el engaño orientado a infundir temor a las víctimas en relación con el supuesto secuestro de algún miembro de su grupo familiar **(Boletín N° 10735-25)***. Comisión de Seguridad Ciudadana de la Cámara de Diputados. Exposición y minuta (enero).
- 5) *Que sustituye el DL N° 321, de 1925, que establece la libertad condicional para los penados **(Boletín N°10.696-07)***. Comisión Mixta. Minuta (septiembre).
- 6) *Que modifica la Ley de Violencia Intrafamiliar y otros cuerpos legales y establece ley sobre violencia en las relaciones íntimas de pareja sin convivencia. La iniciativa cuenta con simple urgencia para su tramitación **(Boletín 8851-18)***. Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado. Exposición y minuta (julio).
- 7) *Que modifica el artículo 9° del decreto N°400 del Ministerio de Defensa Nacional de 1978, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas en materia de posesión, tenencia o porte de armas **(Boletín N°10658-07)***. Comisión de Seguridad Pública del Senado. Minuta (julio).
- 8) *Que modifica el tratamiento de las penas de los delitos de robo y receptación de vehículos motorizados o de los bienes que se encuentren al interior de éstos **(Boletín 11818-25)***. Comisión de Seguridad Ciudadana de la Cámara de Diputados. Exposición y minuta (agosto).
- 9) *Que sanciona conductas que afectan la convivencia ciudadana y aumentan la sensación de inseguridad en la población **(Boletín N°11913-25)***. Comisión de Seguridad Pública del Senado. Exposición y minuta (agosto).
- 10) *Que implementa un sistema táctico de operación policial, conocido por su sigla STOP" **(Boletín N°11705-25)***. Comisión de Seguridad Ciudadana de la Cámara de Diputados. Exposición y minuta (agosto). 🚩





V.
DEFENSAS
ESPECIALIZADAS

V.

DEFENSAS ESPECIALIZADAS

La Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) entrega asesoría experta relativa a los servicios de defensa prestados a imputados y condenados adolescentes, indígenas, migrantes, inimputables por enajenación mental y condenados adultos que cumplen una pena privativa de libertad.

En ese sentido, la unidad ejerce como contraparte de los departamentos y unidades de la Defensoría Penal Pública en la incorporación de las especificidades mencionadas en las funciones generales de la institución, efectúa tareas de seguimiento y monitoreo general del sistema, asesora técnicamente a defensores y unidades regionales de Estudios, diseña y realiza actividades de capacitación para las

especialidades mencionadas y asiste a la Defensoría Nacional en las tareas de coordinación interinstitucional en todas estas materias.

Esta unidad desarrolla análisis de legislación y jurisprudencia, elabora documentos de trabajo para apoyar la tarea de los defensores públicos y de los profesionales de apoyo a la defensa, y responde las diversas consultas de carácter técnico que defensores y otros profesionales de la Defensoría formulan para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, coordina la realización de estudios e investigaciones para contribuir a las decisiones que la institución debe tomar para prestar un eficiente, oportuno y especializado servicio de defensa en estas áreas.

V.1. DEFENSA PENAL JUVENIL

V.1.1 Cobertura especializada

Durante 2018 los adolescentes imputados representados por defensores penales públicos fueron 19 mil 330, de los cuales 14 mil 614 (75,6 por ciento) recibieron la atención de un defensor penal juvenil especializado. Por razones presupuestarias, la Defensoría Penal Pública no cuenta con defensores penales juveniles en todas las localidades del país. Sin embargo, el alto porcentaje de cobertura especializada refleja un adecuado manejo del recurso humano en esta materia.

V.1.2 Actividades de capacitación

La necesidad de prestar un servicio de defensa especializado de adolescentes ha implicado que la capacitación sea una de las principales tareas de esta unidad.

'Academia de defensa penal juvenil'

La 'IX academia de defensa penal juvenil' se desarrolló con la asistencia de 30 defensores penales públicos provenientes de todo Chile. Durante una semana, se abordaron en profundidad temas como la Convención sobre los Derechos del Niño y el sistema penal de adolescentes, aspectos sustantivos de la Ley N° 20.084, el sistema de determinación de sanciones penales juveniles, aspectos procesales específicos de la Ley N° 20.084, ejecución de sanciones penales juveniles, psicología del desarrollo y técnicas de entrevistas a adolescentes.



‘Curso de capacitación para profesionales de apoyo a la defensa penal juvenil’

Realizada durante dos días, a esta actividad asistieron 18 profesionales que prestan apoyo psicosocial a la defensa penal juvenil. Se trataron en profundidad los siguientes temas: sistema de protección de garantías de niños, niñas y adolescentes, juventud y políticas públicas y la creación del nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil. También se realizó una sistematización de prácticas interculturales.

‘Capacitación avanzada en responsabilidad penal de adolescentes’

Con la asistencia de 20 defensores públicos de adolescentes, se desarrolló una capacitación avanzada sobre esta materia, con el objetivo de ofrecer a estos abogados, con experiencia en el área, una profundización y diversificación de las herramientas argumentativas de que disponen para la litigación de casos.

El curso-taller se centró en la argumentación que debe utilizar la defensa penal juvenil para debatir la aplicación de agravantes generales establecidas en el Código Penal en causas con adolescentes, con especial énfasis en las agravantes del delito de homicidio.

Capacitación a defensores y operadores del sistema de justicia juvenil sobre Tribunales de Tratamiento de Drogas RPA

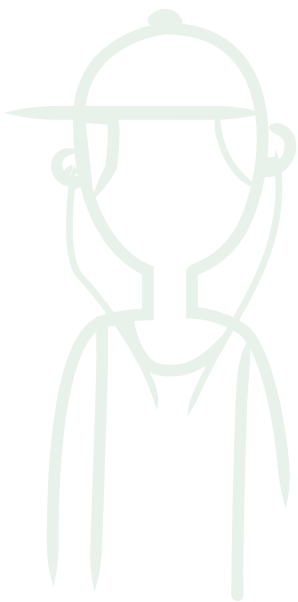
Durante 2018 los abogados de la UDPE realizaron diversas capacitaciones a los intervinientes regionales, relacionadas con la instalación de los Tribunales de Tratamiento de Drogas (TTD). En dichas capacitaciones se revisaron los mecanismos de ingreso y los circuitos jurídicos y de salud a los cuales se verán enfrentados los adolescentes que ingresen a este programa. Al mismo tiempo, se revisaron contenidos jurídicos y psicológicos en relación con el consumo de drogas y la comisión de delitos por adolescentes.

V.1.3 Asistencia técnica para la defensa penal juvenil

La UDPE está permanentemente al servicio de los defensores públicos, departamentos y unidades de la institución, para resolver sus consultas, contribuir a las discusiones jurídicas, elaborar recursos, analizar jurisprudencia y orientar decisiones, entre otros aspectos.

Asesoría técnica y sistema de atención de consultas

De esta manera, se mantiene un diálogo permanente con los defensores penales



públicos y con las unidades regionales de Estudios, para discutir y proponer soluciones y argumentaciones jurídicas ante consultas que se producen en casos particulares, lo que implica -además del análisis jurídico y doctrinario correspondiente- una propuesta estratégica y el acompañamiento de la jurisprudencia relevante.

V.1.4 Documentos de apoyo

Continuando con su tradicional labor de apoyo a la reflexión y el trabajo de defensa en materia penal juvenil, la unidad ha contribuido con los siguientes documentos:

- Documento de Trabajo N° 35 de Defensa Penal Juvenil: ‘Adolescentes, violencia y subjetividad: fundamentos psicosociales de un enjuiciamiento penal diferenciado’, del profesor Jaime Couso.
- ‘16° informe de jurisprudencia Ley 20.084 sobre responsabilidad penal adolescente.

V.1.5 Coordinación interinstitucional

La Defensoría Penal Pública participó activamente en las siguientes mesas de trabajo relacionadas con los adolescentes y el sistema penal:

- En el marco de la ‘**Comisión nacional de coordinación del sistema de justicia penal**’ se creó una ‘**Subcomisión de responsabilidad penal adolescente**’, integrada por representantes de las siguientes instituciones: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Corte Suprema, Ministerio Público, Servicio Nacional de Menores, Gendarmería de Chile, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Subsecretaría de Prevención del Delito y Defensoría Penal Pública.

- ‘**Mesa sobre tribunales de tratamiento de drogas**’, cuyo objetivo es ir ampliando progresivamente la aplicación de este mecanismo a lo largo del país. Está integrada por representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio Público, Poder Judicial, Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda), Servicio Nacional de Menores (Sename) y Defensoría Penal Pública.

De esta mesa surgieron diferentes actividades en que la UDPE tuvo participación:

- Abogados de la unidad participaron como relatores en seminarios sobre instalación de los Tribunales de Tratamiento de Drogas para adolescentes realizados en las regiones de Aysén,

“Desde enero a diciembre de 2018 ingresaron 26 mil 390 requerimientos, vinculados a 14 mil 207 personas. De los requerimientos ingresados, el 66 por ciento fue de tipo administrativo y el 34 por ciento de tipo judicial”.

Biobío, La Araucanía, Maule, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y Valparaíso.

- ‘Mesa sobre mediación penal juvenil’, junto a representantes de la Fiscalía Nacional del Ministerio Público y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el objetivo de desarrollar un proyecto piloto que permita solucionar, por esta vía alternativa, algunos conflictos penales de adolescentes y evaluar conjuntamente la incorporación permanente de prácticas restaurativas en el sistema de responsabilidad penal adolescente.

V.1.6 Capacitación Internacional

En el proyecto de cooperación vigente entre la Defensoría Penal Pública de Chile y el Instituto de Defensa Pública Penal de Guatemala, dos profesionales de nuestra institución participaron como relatores de la capacitación de defensa penal juvenil para defensores guatemaltecos realizada en ese país. La actividad se llevó a cabo en junio de 2018.

V.1.7 Difusión

La difusión de este modelo de defensa especializada y de los principales contenidos de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) es también una prioridad permanente de la Defensoría.

Por lo mismo, durante 2018 se realizaron en total 72 actividades de este tipo, básicamente a través de seminarios, charlas en liceos y centros de internación provisoria, para apuntar directamente a jóvenes de más de 14 y menos de 18 años. Estas dinámicas involucraron a 2 mil 637 jóvenes de todas las regiones del país, de los cuales mil 113 eran mujeres.

V.2 DEFENSA PENITENCIARIA

Como parte de la línea de trabajo de defensas especializadas que ha impulsado la Defensoría en los últimos años, en 2011 se aprobó el ‘Modelo de defensa penal pública penitenciaria’, que busca asegurar la cobertura de defensa durante la etapa de ejecución de la pena, a través de dos áreas de intervención estratégicas:

1) difusión de derechos, y 2) representaciones administrativas y/o judiciales y asesoría jurídica especializada. La atención es realizada por un equipo interdisciplinario y especializado de abogados y asistentes sociales.

El programa se ha ido poniendo en marcha progresivamente y desde 2016 la Defensoría cuenta con defensa de este tipo en todas las regiones del país.

V.2.1 Actividades de capacitación

Con la finalidad de formar y actualizar los conocimientos de nuestros equipos penitenciarios -tanto abogados como asistentes sociales-, se llevaron a cabo las siguientes actividades de capacitación:

'Academia de defensa penitenciaria'

Participaron 40 defensores penitenciarios. Durante una semana se trataron en profundidad los temas más relevantes para el ejercicio de este tipo de defensa, incluyendo el análisis de casos y jurisprudencia. El énfasis de este año fue la revisión de buenas prácticas regionales, tanto en materia de análisis de casos o estrategias de defensa como de experiencias de trabajo en equipo y de atención a personas privadas de libertad y sus familias.

'Capacitación a asistentes sociales penitenciarios'

Con la presencia de 36 trabajadores sociales que prestan apoyo a la defensa penitenciaria, durante dos días se realizó una capacitación especial dirigida a estos profesionales. En esta oportunidad se priorizó una capacitación en torno a las especiales necesidades de las personas extranjeras o migrantes, como aquellas que padecen problemas de salud mental.

'Curso/taller avanzado en materias penitenciarias'

Un total de 32 profesionales provenientes de todo Chile (defensores públicos, jefes de unidades de Estudios, defensores regionales y abogados coordinadores de defensa penitenciaria, entre otros) participaron en una capacitación avanzada en defensa penitenciaria, denominada "La ejecución de la pena de prisión y los derechos del condenado. Legislación española, doctrina y jurisprudencia constitucional y europea". La capacitación estuvo a cargo de la doctora en derecho Carmen Juanatey Dorado, catedrática de derecho penal de la Universidad de Alicante (España).



V.2.3 Cobertura

Desde enero a diciembre de 2018 ingresaron 26 mil 390 requerimientos, vinculados a 14 mil 207 personas. De los requerimientos ingresados, el 66 por ciento fue de tipo administrativo y el 34 por ciento de tipo judicial. Las cifras de los requerimientos y el tipo de éstos por región se desglosan en el siguiente cuadro:

Región	enero a diciembre 2018					
	Administrativo		Judicial		Total	
	N	%	N	%	N	%
Arica y Parinacota	266	47,8%	290	52,2%	556	100%
Tarapacá	466	66,1%	239	33,9%	705	100%
Antofagasta	1.473	70,1%	629	29,9%	2.102	100%
Atacama	230	55,6%	184	44,4%	414	100%
Coquimbo	778	70,2%	330	29,8%	1.108	100%
Valparaíso	1.604	62,4%	966	37,6%	2.570	100%
Libertador Bernardo O'Higgins	915	70,2%	389	29,8%	1.304	100%
Maule	1.037	53,8%	889	46,2%	1.926	100%
Bio Bío	1.430	63,4%	824	36,6%	2.254	100%
La Araucanía	791	59,9%	530	40,1%	1.321	100%
Los Ríos	381	69,0%	171	31,0%	552	100%
Los Lagos	759	55,8%	601	44,2%	1.360	100%
Aysén	358	75,4%	117	24,6%	475	100%
Magallanes y Antártica Chilena	298	73,8%	106	26,2%	404	100%
Metropolitana Norte	4.545	71,9%	1.773	28,1%	6.318	100%
Metropolitana Sur	2.090	69,2%	931	30,8%	3.021	100%
Total	17.421	66,0%	8.969	34,0%	26.390	100%



V.2.4 Asistencia técnica a defensores penitenciarios

Apoyo a consultas

La Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) entrega un permanente apoyo a los equipos regionales de defensa penitenciaria y a sus coordinadores, colaborando en consultas relativas a casos concretos y referidos a diferentes áreas de la especialidad, como traslado de condenados, rebajas de condena y debido proceso en el ámbito sancionatorio penitenciario, entre otras.

'Informe de jurisprudencia'

La UDPE puso a disposición de los defensores y profesionales de la Defensoría Penal Pública el 'Quinto informe de jurisprudencia sobre

defensa penitenciaria. Este documento contiene sentencias que se refieren a las siguientes temáticas: tortura, malos tratos y posición de garante del Estado respecto de la persona privada de libertad, discriminación, traslados, sanciones disciplinarias, permisos de salida, libertad condicional, reducción de condena, pena mixta, abono de tiempo de prisión preventiva en causa diversa y revisión de sentencias firmes.

'Protocolo para la defensa penitenciaria de mujeres condenadas privadas de libertad en Chile'

Este documento se elaboró con la colaboración de EUROsociAL+, en el marco del 'Programa para la cohesión social en América Latina'- En él se identifican las principales necesidades de



las mujeres condenadas privadas de libertad, tanto en relación con su situación carcelaria como en relación con la defensa penitenciaria, estableciéndose las actuaciones que debe realizar la defensa para otorgar una atención y un servicio especializado con enfoque de género.

V.2.4 Cooperación interinstitucional

'Seminario Defensoría Penal Pública y Gendarmería de Chile: convenio de colaboración interinstitucional'

El 15 de noviembre, en el Aula Magna de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, se desarrolló un seminario organizado en conjunto por ambas instituciones y que versó sobre la temática general de los derechos de las personas privadas de libertad. En dicha ocasión el Defensor Nacional y el Director Nacional de Gendarmería firmaron un convenio de colaboración entre ambas instituciones.

V.3 DEFENSA PENAL INDÍGENA

Durante 2018 la Defensoría mantuvo la aplicación del 'Modelo de defensa penal para imputados indígenas', que pretende otorgar una defensa especializada a los imputados provenientes de algún pueblo originario, en cumplimiento del mandato entregado al Estado por el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales.

Para ello, la Defensoría ha capacitado a más de 200 defensores públicos distribuidos a lo largo del país. Al mismo tiempo, en las regiones con mayor número de imputados y causas

indígenas existen nueve facilitadores interculturales, cuyo rol de nexo, orientación y cooperación entre el imputado, su comunidad y el defensor público ha resultado fundamental para el exitoso funcionamiento de este modelo especializado de prestación de defensa pública.

V.3.1 Cobertura especializada

Para 2018 se estableció como meta que un 60 por ciento de los imputados indígenas fueran representados por defensores especializados. Sin embargo, el porcentaje de imputados indígenas efectivamente defendidos por abogados especializados durante 2018 correspondió al 79,4 por ciento del total de imputados indígenas.

La meta esperada se superó, entre otras razones, por la apertura de nuevas oficinas de defensa penal indígena durante 2017, lo que permitió ampliar la cobertura.

V.3.2 Modificación al modelo de defensa indígena

Durante 2018 se difundió el nuevo 'Modelo de defensa indígena', que incluye un 'Manual de actuaciones

mínimas para la defensa de imputados indígenas'. Éste último contiene estándares que todo defensor público tiene que cumplir al momento de asumir la defensa de un imputado indígena.

También se licitaron dos jornadas de defensa que funcionan como defensores especializados en materia indígena en la Defensoría Aymara. En Tarapacá, además, continuó el funcionamiento del 'Piloto de defensa de mujeres indígenas y migrantes privadas de libertad.

Durante el año también se estableció la necesidad de instalar nuevas oficinas en Valdivia y Osorno.

V.3.3 Actividades de capacitación

Academias de defensa penal indígena (Norte, Centro y Sur)

Durante 2018 se realizaron tres academias de defensa indígena. Una en Valdivia, otra en Santiago y una tercera en Antofagasta. La primera, a la que asistieron 23 abogados, se llevó a cabo entre el 9 y el 11 de abril y estuvo destinada a los defensores de la zona sur del país. Luego, entre el 17 y el 18 de abril, se realizó una

“Para 2018 se estableció como meta que un 60 por ciento de los imputados indígenas fueran representados por defensores especializados. Sin embargo, el porcentaje efectivamente defendido por abogados especializados correspondió al 79,4 por ciento”.

versión de la academia en Santiago, a la que asistieron 30 defensores públicos de todo el país. Finalmente, del 24 al 26 del mismo mes se realizó otra academia en Antofagasta, en la que participaron cerca de 25 defensores públicos de la zona norte del país.

En estas capacitaciones se trataron temáticas vinculadas a aspectos culturales de la defensa de personas indígenas, el Convenio 169 de la OIT, jurisprudencia en la materia, peritajes antropológicos y otros.

Taller para facilitadores interculturales

Además, el 12 y 13 de junio se realizó en Santiago un taller con facilitadores interculturales, al que asistieron 11 profesionales de apoyo de la defensa indígena. Se trabajaron temas vinculados a la salud mental, tanto desde la perspectiva del derecho penal como desde la interculturalidad y los desafíos que esto plantea. También se realizó un taller de casos y un módulo de pericias psicológicas.

V.3.4 Asistencia técnica en defensa penal indígena

Apoyo a consultas

La unidad desarrolla un apoyo permanente para los defensores públicos y las unidades

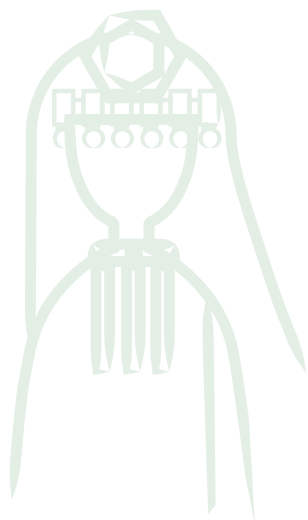
regionales de Estudios, con análisis doctrinarios y jurisprudenciales que puedan servir en causas concretas que son asumidas por profesionales de la institución.

Documentos de apoyo

‘Documento de Trabajo N° 3. Defensa Penal de Indígenas. Estado de necesidad exculpante en casos de mujeres indígenas extranjeras privadas de libertad en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta’

Este trabajo tuvo por objeto exponer brevemente la situación fáctica en que se encuentran las mujeres indígenas extranjeras privadas de libertad, para luego, proponer una estrategia de defensa especializada desde la óptica de la interseccionalidad, esto es, la existencia de un sistema complejo de estructuras de opresión que son múltiples y simultáneas. De este modo, la pertenencia de estas mujeres a múltiples categorías sociales oprimidas -y, por ello, especialmente protegidas por el derecho Internacional de los Derechos Humanos- constituye un elemento que debe ser ponderado por los defensores y defensoras de la institución para efectuar una teoría del caso adecuada.

‘Documento de Trabajo N° 4. Defensa Penal de Indígenas. Guía básica para la defensa de imputados indígenas’



Como apoyo para los defensores y demás profesionales de la Defensoría, la UDPE elaboró la ‘Guía básica para la defensa de imputados indígenas’. El documento es una orientación para los defensores, pues establece los estándares mínimos para la defensa de imputados e imputadas indígenas. También señala la forma de determinar la calidad de indígena del imputado y cuáles son las conductas que en este caso debe desplegar el defensor público.

También entrega algunas líneas jurídicas para determinar una teoría del caso, consigna algunas de las dificultades más habituales de las personas indígenas privadas de libertad y señala cuáles son los derechos que les asisten en este caso.

V.3.5 Difusión

En este ámbito especializado se desarrollaron en total 26 actividades de difusión a largo del país, principalmente encabezadas por facilitadores interculturales y asistentes sociales de la Defensoría. En estas actividades participaron 263 personas en total, de las cuales 129 fueron mujeres.

‘Seminario de derecho penal e interculturalidad’

Esta actividad fue organizada por la Defensoría Regional de Antofagasta y se realizó en esa ciudad el viernes 10 de agosto de 2018. Participaron los abogados Pablo Aranda y Rodrigo Lillo (jefe y profesional de la UDPE, respectivamente), quienes expusieron acerca de este programa de defensa especializada.

Seminario «Derecho Indígena y reconocimiento afrodescendiente»

El 16 de noviembre, en el Hotel Galerías de Santiago, se realizó el Seminario “Derecho indígena y reconocimiento afrodescendiente. Aportes para un pluralismo jurídico en Chile”. El evento fue organizado por el Centro de Estudios Interculturales e Indígenas (CIIR), con el objetivo de generar una instancia de diálogo, reflexión y discusión desde la perspectiva de distintos actores políticos, indígenas y académicos sobre los avances públicos en la incorporación del derecho indígena y afrodescendiente en nuestro país.

En dicha oportunidad, y como parte de la mesa sobre derecho indígena, el abogado Rodrigo Lillo, de la Unidad de Defensa Penal Especializada, expuso acerca del modelo y práctica de la defensa indígena en la Defensoría Penal Pública.

V.4 DEFENSA PENAL DE EXTRANJEROS Y MIGRANTES

V.4.1 Capacitación

Capacitación sobre defensa penal de extranjeros

Con el objeto de entregar a los defensores penales públicos los conocimientos necesarios para una adecuada representación de los intereses y derechos de los imputados migrantes, se realizaron dos capacitaciones a cargo de Marcarena Rodríguez, profesora de la Universidad Alberto Hurtado (UAH) y especialista en la materia, las que tuvieron lugar en Arica y Santiago, respectivamente. En total, asistieron a ellas 55 defensores públicos y otros funcionarios de la institución.

Adicionalmente, se realizaron algunas capacitaciones para defensores públicos en las Defensorías Regionales Metropolitana Sur (DRMS), de Aysén y de Magallanes, respectivamente, las que estuvieron a cargo de los abogados de la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE).

Taller de gestión migratoria (Ministerio del Interior y Seguridad Pública)

Con ocasión del trabajo estratégico interinstitucional, se solicitó al Departamento

de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública realizar un taller de capacitación sobre gestión migratoria para defensores penitenciarios y trabajadores sociales penitenciarios. En ese curso se revisaron los diferentes tipos de visas y los principales problemas administrativos en la solicitud de visas y expulsiones.

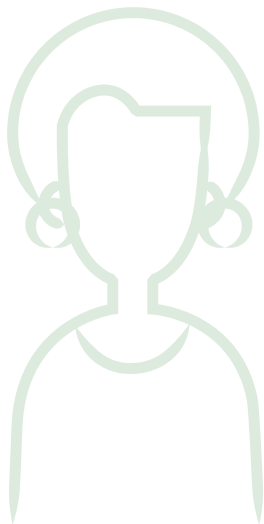
V.4.2. Asistencia técnica en defensa penal de extranjeros y migrantes

Apoyo a consultas

La UDPE apoya permanentemente a los defensores públicos y a las unidades regionales de Estudios en la defensa de personas extranjeras y migrantes, a través de doctrina y jurisprudencia útil para casos concretos asumidos por profesionales de la institución.

V.4.3 'Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros'

La UDPE participa activamente en esta mesa, integrada además por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el de Justicia y Derechos Humanos, la Dirección General de Consulados Acreditados en Chile -dependiente del





Ministerio de Relaciones Exteriores-, el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de investigaciones de Chile (PDI) y el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).

V.4.4 Modelo EUROsociAL+

Con la cooperación de EUROsociAL+ y en el marco de su Programa para la Cohesión Social en América Latina, se elaboró para nuestra institución el “Modelo de defensa penal especializada para personas migrantes y extranjeras a través de defensores penales preferentes”. Las autoras de esta publicación fueron las profesoras Carmen

Miguel (España) y Macarena Rodríguez (Chile)

V.4.5 Difusión

Este modelo de defensa especializada requiere realizar actividades contempladas en el plan de difusión que se viene desarrollando anualmente desde 2012. Ello dio paso a que durante 2018 se concretaran 23 talleres de difusión, con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajan en esta temática, como también encuentros con organizaciones de y para migrantes, las que involucraron la participación de 350 personas en todo el país (140 hombres y 210 mujeres).

“El programa de defensa especializada para migrantes y extranjeros realizó 23 talleres de difusión con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, como también encuentros con organizaciones de y para migrantes, las que involucraron la participación de 350 personas en todo el país”.

V.5 DEFENSA PENAL DE INIMPUTABLES POR ENAJENACIÓN MENTAL (SALUD MENTAL)

V.5.1 Desarrollo del modelo de defensa especializada

Durante el año se realizó un levantamiento de información para la redacción de un modelo de defensa penal especializada en personas inimputables por enajenación mental. Ello, como paso previo a la elaboración de un modelo que defina los lineamientos de una defensa penal especializada en personas inimputables por enajenación mental.

Se levantó información a nivel regional y nacional en la materia, detectando los problemas que enfrenta cada región en esta materia, lo mismo que las buenas prácticas que existen en ellas.

V.5.2 Capacitación

‘II Curso de capacitación de defensores penales públicos especializados en defensa de personas inimputables por enajenación mental’

Entre el 26 y el 28 de marzo se celebró el segundo curso de capacitación para

defensores penales públicos especializados en defensa de personas inimputables por enajenación mental.

Si bien la capacitación estaba dirigida a defensores públicos, coordinadores regionales y funcionarios de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD) de cada defensoría regional, también asistieron funcionarios de otras instituciones, como el Servicio Médico Legal (SML), el Instituto Psiquiátrico “Dr. José Horwitz Barak”, el Hospital Psiquiátrico “Phillipe Pinel”, la Unidad Psiquiátrica Forense de Valparaíso, el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) y el Tribunal Constitucional, entre otros, sumando así un total de 45 personas.

Como expositores participaron destacados profesores de derecho penal y derecho procesal penal, así como también profesores de psiquiatría forense, funcionarios de la Defensoría Penal Pública y del Senadis, entre otros.

Dentro de los temas tratados se abordaron materias relacionadas con los derechos humanos de las personas con discapacidad, trastornos psiquiátricos severos, inimputabilidad y criterios de evaluación de la peligrosidad, técnicas de entrevista

para personas con enfermedades mentales, aspectos sustantivos de la inimputabilidad, medidas de seguridad y recursividad en el proceso de imposición de medidas de seguridad, entre otros. De esta forma se abarcaron temáticas multidisciplinarias, tanto del ámbito jurídico como médico.

Capacitación a facilitadores y facilitadoras interculturales

El 12 de junio, en dependencias de la Defensoría Nacional, se realizó la capacitación anual para facilitadores y facilitadoras interculturales, instancia en que se desarrolló un módulo destinado a generar acercamientos hacia el fenómeno de la discapacidad intelectual, sumado a los factores culturales que ciertos sectores de la población pueden presentar, los problemas que se presentan en materia penal al trabajar interseccionalmente con personas inimputables e indígenas y, finalmente, los métodos con que los funcionarios puedan generar o acceder a información de utilidad y beneficio para nuestros representados.



Capacitación a trabajadores sociales juveniles

En el contexto de la capacitación para trabajadores sociales juveniles, el 25 de julio se realizó un módulo destinado a analizar el concepto de peligrosidad y la manera de determinarla en adolescentes. El módulo trabajó a partir de la crítica a los criterios y antecedentes usados para considerar peligroso es un adolescente y, de ser así, en qué grado pudiese serlo.

Capacitación de defensores públicos de Magallanes

El 4 y 5 de agosto se realizó una capacitación dirigida a los defensores penales públicos de la región de Magallanes. En ese contexto, se expusieron y discutieron temas relativos a la imposición de medidas de seguridad, recursividad, medidas cautelares para personas inimputables y otros aspectos procesales relevantes.

Capacitación a trabajadores sociales de defensa penitenciaria

El 7 y 8 de agosto se celebró la 'Capacitación a trabajadores sociales de defensa penitenciaria', instancia en la que se incluyó un módulo destinado a capacitar a los trabajadores

sociales penitenciarios en materias asociadas a la sustitución de penas por medidas de seguridad en casos en que personas privadas de libertad, con ocasión del cumplimiento de una pena, caen en enajenación mental. También se revisaron criterios de determinación de peligrosidad.

Academia avanzada en defensa penal juvenil

El 9 de octubre, dentro del contexto de la academia avanzada de defensores penales adolescentes, se realizó un módulo destinado a revisar y discutir sobre trato que ofrece la legislación a los jóvenes que sufren enfermedades psiquiátricas que se traduzcan en inimputabilidad.

En la presentación se analizaron fundamentos procesales y constitucionales para poder sostener que la inaplicabilidad de las medidas de seguridad a adolescentes infractores de ley, así como también el estudio de casos.

Capacitación de defensores especializados de la Defensoría Regional de Los Ríos

El 11 y 12 de octubre se realizó una capacitación similar a la anterior, dirigida esta vez a los defensores públicos de la región de Los Ríos. Al igual que en otras oportunidades, se expusieron y discutieron temas relativos a la imposición de

medidas de seguridad, recursividad, medidas cautelares para personas inimputables y otros aspectos procesales relevantes.

Capacitación a funcionarios de las UAGD

El 24 y 25 de octubre se realizó la capacitación anual de los funcionarios de las UAGD de todo el país. En esta instancia se invitó al equipo técnico del Hospital Psiquiátrico “Phillipe Pinel” de Putaendo, integrado por un abogado, una trabajadora social y una psicóloga, para que expusieran sobre el modelo de atención terapéutica usado en esa institución, las instancias en las que se puede cooperar institucionalmente y el funcionamiento del hospital, entre otras particularidades.

Taller “Salud mental y defensa penal”

El 29 y 30 de octubre se celebró un taller a cargo de las profesoras argentinas María Graciela Iglesias y Nora Maciel, en el que se estudiaron preceptos de convenciones internacionales de derechos humanos aplicables a la defensa penal de personas con discapacidad, el cambio de paradigma en materia de salud mental y el análisis de la “capacidad jurídica” de personas con discapacidad mental, entre otros aspectos de relevancia nacional e internacional en estas materias.

V.5.3 Actividades interinstitucionales

Seminario “Imputabilidad penal y mente”

Entre el 21 y el 23 de noviembre se celebró Arica el seminario “Imputabilidad penal y mente”, organizado por el Servicio de Salud de esa ciudad, instancia en la que se reunieron a nivel nacional profesionales de diversas instituciones, con el objeto de exponer respecto de materias relacionadas con la salud mental, la psiquiatría, el derecho y la psicología forense.

Durante el encuentro, representantes de la Defensoría Nacional expusieron un análisis crítico de las estadísticas existentes en materia de atención a personas inimputables por enajenación mental.

V.5.4 Redacción de documentos de trabajo

Documento de trabajo ‘Segundo informe de jurisprudencia procesal relativa a personas inimputables por enajenación mental’

En mayo se publicó el ‘Segundo informe de jurisprudencia procesal relativa a personas inimputables por enajenación mental’, trabajo de recopilación y sistematización de jurisprudencia que abarcó resoluciones de



PABELLON



Cortes de Apelaciones y de la Corte Suprema durante 2017.

El informe abarcó más de 30 sentencias estudiadas, de las cuales 23 fueron escogidas como los mejores exponentes de las temáticas y criterios esbozados por los tribunales de justicia del país.

V.5.5 Comisión Nacional de Psiquiatría Forense

'Mesa general de la Comisión Nacional de Psiquiatría Forense (CNPF)'

En materia de salud mental, la UDPE participa desde 2016 en la mesa general de la CNPF, instancia interinstitucional que tiene por objetivo asesorar a los ministerios de Salud y de Justicia y Derechos Humanos en aspectos relacionados con la normativa referida al procedimiento para la aplicación exclusiva de medidas de seguridad y cautelares aplicables a los enajenados mentales que hubieren ejecutado o que se les imputare la comisión de un hecho típico y antijurídico, con el fin de efectuar las recomendaciones y brindar orientación de carácter técnico a las respectivas secretarías de Estado.

Además de la Defensoría, la comisión está integrada por los ministerios de Salud y Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio Público, Gendarmería de Chile, el Poder Judicial, el Servicio Médico Legal

(SML), el Colegio Médico, el Colegio de Abogados y las instituciones vinculadas a la red de salud psiquiátrica.

Durante 2018 el representante de la Defensoría Penal Pública fue el encargado de exponer los resultados del primer boletín estadístico en materia de inimputables por enajenación mental privados de libertad con ocasión de un proceso penal y la confección del segundo informe (relativo a 2017). El mismo profesional integra la sub comisión normativa y jurídica, constituida por los funcionarios representantes del Ministerio Público y el Poder Judicial, y cuyo objetivo es la redacción de material jurídico relevante para el resto de la comisión.

V.5.6 Asistencia técnica en defensa penal de enajenados mentales


Al igual que en las otras secciones, la UDPE apoya permanentemente a los defensores públicos y a las unidades regionales de Estudios en la defensa de personas con enajenación mental, a través de doctrina y jurisprudencia útil para casos concretos asumidos por profesionales de la institución.

Del mismo modo, la UDPE asesora a las autoridades de la Defensoría Penal Pública en materias relacionadas con el procedimiento

especial de aplicación de medidas de seguridad, salud mental e información estadística vinculada al tema, entre otros aspectos.

V.5.7 Difusión

En materia de difusión, desde comienzos de 2018 y hasta la fecha se mantiene la celebración de reuniones trimestrales entre las unidades regionales de Estudios y los centros hospitalarios más importantes del país (Hospital 'Philippe Pinel' de Putaendo, región de Valparaíso; Hospital 'Guillermo Grant Benavente' de Concepción, región de Biobío, y el Instituto Psiquiátrico 'José Horwitz Barak' de Santiago, Región Metropolitana).

Ello, con el objeto de conocer el estado de los imputados que se encuentran en internación provisional y de aquellas personas a las que se les hayan impuesto medidas de seguridad. A su vez, se han efectuado reuniones con organizaciones no gubernamentales, a fin de informarles respecto de este proyecto de defensa especializada y conocer su interés en participar en él, ya sea como expositores, colaboradores académicos o, incluso, a través de curadurías *ad litem* del art. 459 del Código Procesal Penal (CPP). 





VI. RELACIONES INTERNACIONALES

VI.

RELACIONES INTERNACIONALES

La Unidad de Relaciones Internacionales, dependiente del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), tiene como objetivo apoyar la inserción internacional de la Defensoría Penal Pública, a través del intercambio de experiencias que fortalezcan y promuevan el desarrollo institucional.

Los principales proyectos y actividades de cooperación realizados durante 2018 estuvieron enfocados en participar de las instancias internacionales de las cuales la Defensoría Penal Pública forma parte, en particular la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) y el Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm).

Por otra parte, la Defensoría Penal Pública ha estado enfocada en desarrollar proyectos

de colaboración con otros países de América Latina, en particular con Honduras, El Salvador, Guatemala y República Dominicana, tanto en temas de litigación oral como en gestión de calidad en la prestación de defensa.

Asimismo, se realizaron importantes congresos internacionales en temáticas tan relevantes como inocentes privados de libertad y la defensa pública en el continente.

En el ámbito internacional, son objetivos específicos de la Defensoría el proyectar las experiencias y capacidades técnicas de nuestros defensores públicos y funcionarios hacia el exterior y colaborar en los procesos de desarrollo de países de la región en materia de justicia, en general, y defensa penal, en particular.

A continuación se hará una breve descripción de los principales proyectos y actividades de cooperación realizados durante 2018 a través de la Unidad de Relaciones Internacionales.

VI.1 ASOCIACIÓN INTERAMERICANA DE DEFENSORÍAS PÚBLICAS (AIDEF)

La Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) fue creada el 18 de octubre de 2003 en Río de Janeiro (Brasil) por la mayoría de los países de América y su finalidad es el fortalecimiento institucional de las Defensorías Públicas de los estados asociados, estableciendo una coordinación interinstitucional en beneficio de los derechos humanos. Los principales hitos de las actividades de AIDEF durante el año fueron los siguientes:

Reuniones del Consejo Directivo en Washington (Estados Unidos) y Santiago (Chile)

El 4 y 5 de abril de 2018, en el edificio de la Organización de Estados Americanos (OEA) en Washington D.C. (Estados Unidos), se llevó a cabo la reunión del Consejo Directivo de la Aidef.

Entre los puntos destacados de la reunión puede mencionarse la actualización de la página web de la asociación (www.aidef.org) y la presentación del Boletín Oficial N° 7 de la institución.

En relación con los principios y directrices sobre defensa pública en las Américas, se invitó a Dante Negro a exponer sobre esta temática en el VIII Congreso de Aidef, realizado en Santiago (Chile) el 5 y 6 de septiembre de 2018.

Se presentó el avance del proyecto sobre violencia institucional elaborado por Aidef, con el apoyo de EUROsociAL+, cuya “Guía regional de actuación ante casos de violencia institucional” fue aprobada y celebrada por el Consejo Directivo, reunido en Santiago el 3 y 4 de septiembre de 2018.

Se presentó, por último, el avance sobre los parámetros de medición de las defensas públicas y también se incorporó el mapa sobre actuaciones de defensa pública, complementario de los parámetros para las asociaciones de defensores y, de esa manera, cubrir ambas instituciones que participan de Aidef, el que fue aprobado definitivamente en la misma reunión de Santiago.

Pero en las reuniones del Comité Ejecutivo y del Consejo Directivo realizadas en Santiago se



desarrollaron también otras diversas temáticas. Entre las más importantes se cuenta el informe de la Coordinación General relativo al observatorio de cumplimiento de sentencias dictadas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) y se planteó asimismo la intervención de los Defensores Públicos Interamericanos (DPI's) en la etapa de supervisión de sentencias.

En relación con la elección de los DPI's se propusieron algunas modificaciones al reglamento unificado para la actuación de la Aidef ante la Comisión y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, a fin de contar con

un proceso de selección más riguroso en la selección de estos defensores, entre las materias más relevantes.

También se presentó el avance del plan estratégico desarrollado por la Coordinación General durante 2016-2018, culminando con un estado de avance importante en todos los ejes temáticos propuestos, en particular en la reactivación y participación activa de todos los países integrantes de la Aidef, algunos de los cuales no lo estaban haciendo.

Por último, se realizó la elección de las nuevas autoridades de Aidef, quedando la nueva

“El 5 de abril, el Coordinador General de Aided y Defensor Nacional de Chile, Andrés Mahnke, se reunió en Washington (Estados Unidos) con el Secretario General de la OEA, Luis Almagro”.

Coordinación General 2018-2020 en manos de la Defensora Nacional de Guatemala, Nydia Arévalo.

Participación de Aided en la Sesión Especial de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos del Consejo Permanente de la OEA en Washington

Durante el año se verificó la sexta sesión especial ante la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos de la OEA sobre “Buenas prácticas destinadas a la aplicación integral de las ‘100 reglas de Brasilia’ sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad” que lleva adelante cada institución de la defensa pública de la región. En esta sesión expusieron el Coordinador General, la Secretaria General y las coordinaciones regionales de Aided.

Reunión del Coordinador General de Aided y Defensor Nacional de Chile con el Secretario General de la OEA

El 5 de abril, el Coordinador General de Aided y Defensor Nacional de Chile, Andrés Mahnke, se reunió en Washington (Estados Unidos) con el Secretario General de la OEA, Luis

Almagro. Durante esta reunión el Coordinador General informó de las distintas actividades realizadas por la asociación en el marco del Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH).

Como parte del diálogo se proyectaron distintas líneas de acción tendientes a fortalecer el trabajo que realiza Aided para promover el acceso a la justicia de la población más vulnerable y el fortalecimiento de la autonomía institucional de las defensorías públicas del continente.

Resolución de la Asamblea General de la OEA N° 2928 (XLVIII-O/18)

El 5 de junio, en la Asamblea General de la OEA, se aprobó la resolución AG/RES 2928 (XLVIII-O/18), sobre promoción y protección de derechos humanos. El documento fue trabajado en conjunto por las delegaciones de Chile y Argentina, las que incluyeron como propuesta la parte relativa a la defensa pública oficial autónoma como salvaguarda de la integridad y libertad personal, de sumo interés para las instituciones integrantes de la asociación.



Acuerdo de entendimiento entre Aidef y la Fundación Konrad Adenauer

Cabe destacar el acuerdo de entendimiento firmado entre Aidef y la Fundación Konrad Adenauer para el programa y financiamiento de un modelo de formación continua para los Defensores Públicos Interamericanos (DPI's), el que fue ratificado por el Consejo Directivo en la reunión de septiembre en Santiago (Chile) y que cuenta con el apoyo de la Corte IDH tanto en sus bases como en su materialización.

La primera versión de esta capacitación se realizó entre el lunes 12 y el viernes 16 de marzo en San José (Costa Rica) y contó con la participación del Coordinador General en su inauguración. Asistieron los 20 DPI's en funciones a esa fecha, junto con abogados y profesionales de la Corte IDH y la CIDH.

Se abordaron cuestiones procedimentales y de fondo. Durante esa semana de capacitaciones los Defensores Públicos Interamericanos asistieron a las audiencias que se celebraron en la Corte IDH, por su periodo ordinario de sesiones. Luego se desarrolló un proceso de evaluación formal de la actividad, donde los DPI's manifestaron alta satisfacción y utilidad para sus futuras intervenciones en el Sistema Interamericano.

VI.2 BLOQUE DE DEFENSORES PÚBLICOS OFICIALES DEL MERCOSUR (BLODEPM)

La Defensoría Penal Pública de Chile forma parte del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm), cuyo objetivo fundamental es fortalecer institucionalmente a las defensorías públicas de los estados de la región, promoviendo la cooperación y el trabajo conjunto entre las defensorías del Mercosur en beneficio de los ciudadanos. Las dos reuniones del año se realizaron en Buenos Aires (Argentina).

Reunión del primer semestre en Buenos Aires

El 6 de marzo de 2018 se llevó a efecto en Buenos Aires (Argentina) la primera reunión anual del Blodepm, en la que se abordaron temas propios de la organización, entre ellos la escuela itinerante, las pasantías para el presente año y el estado de avance del ejemplar N° 9 del 'Boletín de jurisprudencia sobre derechos humanos', a cargo de Paraguay. Asimismo, la Defensoría Penal Pública de Chile presentó el avance del proyecto 'Bloque Inocentes' y su página web. Por último, se dio cuenta del avance de la comisión de trabajo sobre personas adultas mayores alojadas en centros penitenciarios.

El 9 de noviembre, también en Buenos Aires, se desarrolló la segunda sesión ordinaria del Consejo Directivo de Blodepm. Allí se presentó finalmente el citado ejemplar N° 9 del 'Boletín de jurisprudencia sobre derechos humanos', elaborado por Paraguay. También se dio cuenta de la pasantía realizada el primer semestre en Santiago (Chile) y de los cursos realizados en el marco de la escuela itinerante, entre los que se incluyen tres cursos de litigación oral ofrecidos por Chile para defensores argentinos y uruguayos.

Finalmente y por medio de la información enviada por los distintos países integrantes de Blodepm, se dio cuenta del avance de la comisión de trabajo sobre personas adultas mayores alojadas en centros penitenciarios.

VI.3 CURSOS DE FORMACIÓN Y CONFERENCIAS CON PRESENCIA INTERNACIONAL

Cursos de capacitación en derechos humanos para defensores públicos chilenos y extranjeros

Durante el año se realizó la cuarta versión del curso "Debido proceso en el derecho internacional de los derechos humanos y su recepción en el ámbito interno", que se

organizó en conjunto entre la Defensoría Penal Pública y el Centro de Derechos Humanos de la Universidad Diego Portales (UDP. Por tercera vez, en el encuentro participaron defensores de otros países.

Como objetivo, este curso buscó que los participantes fueran capaces de comprender y aplicar estándares del debido proceso desde la perspectiva del derecho internacional de los derechos humanos, así como conocer e identificar sus principales instituciones y el desarrollo normativo y jurisprudencial en la materia.

VIII Congreso Internacional de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef)

Tal como se dijo, en septiembre se realizó en Santiago (Chile), el VIII Congreso Internacional de Aidef, denominado “Una nueva era para los derechos humanos”, que tuvo como principal objetivo promover el debate público sobre el derecho de acceso a la justicia de los grupos vulnerables, a la luz de los estándares del derecho internacional de los derechos humanos.

Las principales materias que se trataron tuvieron que ver con el conocimiento de experiencias locales y comparadas que contribuyen a la satisfacción del derecho de acceso a la justicia

en los sistemas internacionales de protección de los derechos humanos.

Esta actividad se enmarcó en la conmemoración del 40° Aniversario de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y de la creación de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) y contó con la participación y patrocinio de los jueces de dicho tribunal.

Este congreso fue una instancia propicia para identificar aquellos aspectos que constituyen desafíos -tanto para los actores del sistema de justicia como para la sociedad- respecto de la eliminación de barreras en el ámbito de los derechos humanos de los grupos vulnerables.

Clase magistral de Jerome Butting en Santiago (Chile)

En el marco del balance de gestión del Defensor Nacional, realizado en abril de 2018, el experto estadounidense Jerome Butting, abogado del caso que inspiró el documental “*Making a Murderer*”, realizó una clase magistral frente a más de 400 personas, denominada “Ilusión de justicia: *Making a Murderer* por dentro”.

El objetivo principal fue mostrar casos de inocentes encarcelados injustamente y ofrecer a los defensores públicos estrategias de defensa adecuadas frente a casos como éstos.

VI.4 ÁMBITOS DE COLABORACION DE LA DEFENSORÍA CON DISTINTOS PAÍSES DE AMERICA LATINA

Los proyectos internacionales que desarrolla la Defensoría en el marco del Fondo Chile y de la Agencia Chilena de Cooperación Internacional (AGCID) suman un total de cuatro iniciativas. Todos estos proyectos contienen dos ámbitos de cooperación para la Defensoría Penal Pública de Chile: uno se enmarca en el área de la litigación oral y en las técnicas de desarrollo de estas herramientas en distintas áreas: litigación para defensa de adultos, de adolescentes, en el ámbito de migrantes y derechos humanos y en impugnación y recursos procesales.

El segundo ámbito se refiere la gestión de calidad de prestación de la defensa, en que se pretende aumentar la prestación de defensa por medio de la incorporación de indicadores y mediciones que incidan en entregar una defensa de calidad a las personas que lo requieran. Esta área también incluye la revisión y perfeccionamiento de los sistemas informáticos de los distintos países, en aras de mejorar la prestación de defensa y el registro de la información.

Otra área de desarrollo se da en el marco de los proyectos elaborados con el apoyo de EUROsociAL+, programa de cooperación entre la Unión Europea y América Latina que busca contribuir a la mejora y el fortalecimiento de la cohesión social en los países



de nuestra región, mediante el apoyo a sus procesos de diseño, reforma e implementación de políticas públicas.

Se trata de un programa financiado por la Comisión Europea, que a lo largo de sus diez años de trayectoria ha venido ofreciendo un espacio para el aprendizaje entre pares y el intercambio de experiencias entre instituciones homólogas de ambas regiones.

Proyectos de la Defensoría con la Agcid

II Proyecto de colaboración con la defensa pública de Guatemala

Este proyecto es la continuación de una iniciativa de 24 meses, desarrollada con la Defensa Pública de Guatemala y financiada por la AGCID. En la comisión mixta realizada entre los gobiernos de Guatemala y Chile en septiembre de 2018 se aprobó la continuación de este proyecto en ambas áreas de desarrollo.

Considera una primera pasantía de una delegación de profesionales de Guatemala en Chile, prevista para diciembre. También incluye la realización de capacitaciones en litigación para defensores, previstas para junio y noviembre de 2019 en Guatemala, y dos talleres de supervisión de los avances en gestión de

calidad, a realizarse en Guatemala en agosto de 2019 y julio de 2020, respectivamente, a cargo de dos profesionales de la Defensoría.

Proyecto de colaboración con El Salvador

Este proyecto se inició en 2017 y culminará en 2019. Durante el año pasado se realizaron dos capacitaciones: la primera fue sobre litigación oral para defensores y el segundo fue un taller de gestión de calidad para el desarrollo del área de gestión. En este ámbito se efectuó un levantamiento del proceso de defensa y su relación con los sistemas informáticos empleados, lo que se validó en el taller, efectuado en San Salvador con defensores de la capital y de provincias.

Asimismo, se levantaron proyectos de intervención de corto plazo, que han permitido mejorar la disponibilidad de datos para la defensa, su visualización y la simplificación de las tareas de los defensores. Estos proyectos avanzarán en paralelo con la formulación de una primera versión del modelo de gestión para El Salvador.

El trabajo se realiza mediante videoconferencias regulares, lo que permite el seguimiento y monitoreo de las tareas previstas de manera continua.

Proyecto de colaboración con Honduras

Este proyecto se inició en noviembre de 2018 con el apoyo de la AGCID, luego de la comisión mixta entre los gobiernos de HONDURAS Y CHILE. SU DURACIÓN SERÁ DE 12 A 16 MESES. Al igual que los anteriores, considera el desarrollo de la litigación oral de los defensores y del ámbito de la gestión institucional de Honduras

Proyecto de colaboración en el marco del Fondo Chile

Este proyecto fue uno de las tres iniciativas del sector público adjudicadas en el marco del concurso convocado por el Fondo Chile, con el apoyo de la AGCID y del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Consiste en el desarrollo de un proyecto de colaboración entre la Defensoría Penal Pública



“El proyecto de colaboración con Honduras se inició en noviembre de 2018 con el apoyo de la AGCID, luego de la comisión mixta entre los gobiernos de Honduras y Chile. Su duración será de 12 a 16 meses”.

de Chile y la Defensoría Penal Pública de República Dominicana. Tiene dos áreas de desarrollo fundamentales: una vinculada al área de capacitación y apoyo en litigación y otra relacionada con el área de gestión de calidad y supervisión de la prestación de defensa.

Respecto del área de litigación, el proyecto considera realizar cinco capacitaciones para defensores y jueces en República Dominicana por defensores y jueces chilenos. Las áreas incluidas son litigación oral para defensa de adultos y de adolescentes en materia penal, fundamentación de recursos y fallos, y migrantes y derechos humanos en el sistema penal.

El objetivo es que los cursos sean participativos y que junto con recibir capacitación teórica, los alumnos puedan simular audiencias y casos. La capacitación relativa a fundamentación de recursos y fallos se va a dar por jueces y defensores chilenos, por lo que la Asociación de Magistrados participará en esta capacitación.

El objetivo de incluir un curso sobre defensa de migrantes está orientado a la gran migración de haitianos que recibe República Dominicana y busca compartir miradas sobre la defensa de los migrantes desde el derecho penal con enfoque en derechos humanos.

Respecto del área de gestión de calidad, los objetivos de la Defensoría chilena son poder apoyar a la defensa pública de República Dominicana en el desarrollo de sus procesos de gestión de calidad, supervisión de la prestación de defensa, construcción de indicadores y atención de público.

Se busca diagnosticar y determinar las brechas para el funcionamiento mínimo de un sistema de gestión de calidad, desde los procesos de trabajo y desde los datos e información que fluyen de sus sistemas y que habilitan tanto la estadística como el establecimiento de mediciones que apoyen un ciclo de mejoramiento.

Las formulaciones de sistemas de gestión de calidad habrán de basarse en la realidad práctica de

los procesos y en los sistemas que deben intervenir para asegurar mejoras en la defensa penal de República Dominicana, de acuerdo con su realidad y estado de avance.

Este proyecto se va a desarrollar en dos años (2018-2020) y las capacitaciones se van a repartir en ese lapso, lo mismo que las supervisiones del avance de los procesos de desarrollo de la gestión de calidad.

Creemos que este proyecto contribuye al mejoramiento sustantivo de la prestación de defensa en República Dominicana, en áreas fundamentales para una prestación de defensa con estándares de calidad.

Proyectos con EUROsociAL+

Los dos proyectos desarrollados con el programa EUROsociAL+ de la Unión Europea durante 2018 fueron los siguientes:

1. “Desarrollo e implementación de un modelo de defensa penal para migrantes y extranjeros”

El objetivo general de este proyecto fue apoyar a la Defensoría Penal Pública de Chile en el diseño y apoyo en la instalación del modelo especializado de defensa de extranjeros y migrantes en el país, para mejorar la aplicación de las garantías constitucionales y el acceso a la justicia de personas extranjeras en Chile.



A través del fortalecimiento de la defensa especializada de migrantes se contribuyó a superar las barreras culturales y sociales que dificultan el acceso a la justicia y el ejercicio de los derechos de este grupo vulnerable, mediante la especialización de esta defensa, centrándola en sus particulares necesidades, que muchas veces se encuentran invisibilizadas por el sistema penal y sus operadores (jueces, fiscales, defensores, funcionarios de Gendarmería de Chile, etc.).

El modelo fue presentado al Defensor Nacional y a los directivos y defensores regionales. Tuvo



gran acogida por los asistentes, ya que presentó un modelo de respeto a derechos y garantías de manera igualitaria y no discriminatoria, además del reforzamiento de los derechos como migrantes.

2. “Implementación del modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad”

El objetivo general fue apoyar a la defensa penal pública de Chile en el diseño y apoyo en el desarrollo del modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad en Chile, mejorando la aplicación de garantías constitucionales y el acceso a la justicia de mujeres condenadas a penas privativas de libertad.

A través del fortalecimiento de la defensa penitenciaria de mujeres se pretende contribuir a superar las barreras de género que dificultan su acceso a la justicia y el ejercicio de sus derechos mediante la especialización de esta defensa, centrándola en sus particulares necesidades.

Uno de los objetivos primordiales de este modelo es el acceso a beneficios intrapenitenciarios de manera igualitaria y no discriminatoria y el reforzamiento de los derechos de las madres con hijos lactantes.

Al presentar el modelo, las expertas del programa europeo de cooperación internacional recalcaron que la defensa penal penitenciaria chilena está avanzado en relación con la experiencia comparada internacional.

En este contexto, en octubre una delegación compuesta por profesionales de la Defensoría Penal Pública de Chile realizó una visita técnica a Madrid y París -financiada por el programa

EUROsociAL+-, con el fin de conocer buenas prácticas de España y Francia en materia penitenciaria. Los principales temas que se abordaron durante la visita fueron:

En España:

- Abogados/as del SOAJP o SOJP realizan visitas semanales permanentes a los centros penitenciarios.
- Figura del jurista de la prisión. Funcionario que trabaja en los centros penitenciarios y otorga asesoría a las personas privadas de libertad.
- ONG Acope otorga asesoría jurídica a las mujeres privadas de libertad, con un enfoque más integral.
- Juzgado de Vigilancia Penitenciaria. Criterios utilizados para resolver las peticiones de la defensa de mujeres.
- Visita a centro penitenciario de mujeres (con hijos menores en prisión)

En Francia:

- Puntos de acceso al derecho (PAD) en las cárceles, que otorgan asesoría jurídica en distintas materias a las personas privadas de libertad.
- Permanencia de defensores de oficio en las comisiones de disciplina y en los debates contradictorios para las medidas de aislamiento.
- Lista de abogados de oficio en los patios y lugares comunes de las personas encarceladas, pudiendo estos/as elegir uno a su entera libertad.
- Colegio de Abogados de Paris. Designaciones de los abogados de oficio.
- Visita a centro penitenciario de mujeres.
- Figura del mediador de la república. Es la figura que hace de mediador entre la interna y la autoridad penitenciaria y ha logrado bastante éxito y legitimidad por ambas partes.
- Instituciones de monitoreo e inspección de los servicios penitenciarios: inspector de servicios penitenciarios y contralor general de los lugares privativos de libertad. 🇫🇷





VII.

COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VII.

COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante 2018 la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) de la Defensoría Penal Pública desarrolló diversas actividades para la ejecución integral de su estrategia comunicacional, que recoge el tercero de los cuatro objetivos estratégicos de la gestión institucional y que busca “fortalecer la difusión del rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional”.

La UCyP es la encargada de velar por la difusión del trabajo que realizan los defensores penales públicos y sus equipos de apoyo en los distintos tribunales del país, de difundir también los derechos de todos los ciudadanos, especialmente de quienes son imputados

por algún crimen, delito o falta -sobre todo cuando pertenecen a algún colectivo o grupo que enfrenta mayores condiciones de vulnerabilidad- y promover el posicionamiento institucional en los debates de políticas públicas relevantes para la labor institucional.

Este trabajo se realiza básicamente a través de los medios de comunicación masiva, las cuentas de la institución en distintas redes sociales y también en su página web, lo que genera un intensivo trabajo de sus periodistas en los distintos tribunales del país, buscando facilitar así el nexo entre los defensores públicos y los profesionales de la prensa, para permitir acercar la versión de la defensa pública a la sociedad, estimulando con ello el necesario equilibrio comunicacional que debe existir entre los distintos intervinientes del sistema penal.

La difusión también se realiza mediante la organización de seminarios y charlas, así como la realización de campañas de difusión y capacitación, la permanente actualización de contenidos en página web institucional, la producción de material gráfico y audiovisual, y la generación permanente de contenidos para las redes sociales de la Defensoría, todo lo cual contribuye a fortalecer la comunicación de los derechos hacia la comunidad.

Como parte de su labor, los profesionales de la unidad son también responsables de mantener actualizados los contenidos de la página web y de la página intranet de la Defensoría. El primer soporte enfatiza los contenidos asociados a las actividades de difusión y a la cobertura de casos judiciales relevantes para la ciudadanía, mientras que la segunda orienta sus contenidos a las necesidades del público interno de la institución.

Además de tareas de seguimiento informativo, preparación de minutas y asesoría comunicacional para los distintos voceros institucionales, el trabajo desarrollado durante 2018 contempló dos actividades muy relevantes:

a) Escuela de voceros

Se trató de una iniciativa innovadora y sin costo para el Estado, gestionada en conjunto por los

profesionales de la unidad y la Escuela de Periodismo de la Universidad del Desarrollo, con un doble objetivo de mutuo beneficio: por un lado, llevar de vuelta a la universidad a un grupo de defensores públicos para que, a través de ejercicios prácticos, adquirieran o desarrollaran las habilidades comunicacionales necesarias para su trabajo como voceros institucionales y, por otro, entregar a los futuros periodistas información básica sobre las características del sistema procesal penal y el rol de la Defensoría.

En el primer taller - fueron capacitados diez defensores públicos de ambas Defensorías Regionales Metropolitanas y 48 estudiantes de periodismo de esa casa de estudios superiores.

Dado su potencial de innovación, el ahorro de costos que supone para el Estado y su fácil replicabilidad, esta iniciativa fue postulada por la Defensoría al Concurso Funciona 2018, organizado por el Servicio Civil.

b) Auditoría de percepción

Además, entre el 5 de febrero y el 21 de marzo de 2018 se ejecutó la segunda versión de la auditoría externa de percepción del servicio de la Defensoría Penal Pública, adjudicada por la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología (Desuc) de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

“El estudio mostró que existe un desconocimiento general de cómo funciona el sistema de justicia y cuáles son sus conceptos claves. De hecho, los más conocidos son prisión preventiva (54 por ciento), persona imputada (50 por ciento) y persona absuelta (40 por ciento)”.

A través de mil 201 encuestas realizadas en las zonas urbanas de 15 regiones del país, su objetivo fue medir el grado de conocimiento de la ciudadanía en general y de los usuarios de defensa pública, en particular, respecto de la imagen pública de la institución y del sistema de justicia, además del grado de confianza que generan las instituciones vinculadas al sistema de justicia.

En síntesis, el estudio mostró que existe un desconocimiento general de cómo funciona el sistema de justicia y cuáles son sus conceptos claves. De hecho, los más conocidos son prisión preventiva (54 por ciento), persona imputada (50 por ciento) y persona absuelta (40 por ciento). En el caso de los conceptos de sobreseimiento y formalización, en tanto, la mayoría de las respuestas fueron incorrectas o los encuestados dijeron derechamente no saber en 17 y 39 por ciento, respectivamente.

Respecto de las medidas cautelares, la gente solo conoce la prisión

preventiva, seguida por el arresto domiciliario (50 por ciento de conocimiento) y el arraigo nacional (40 por ciento).

En cuanto a los derechos del imputado, el 53 por ciento de los encuestados dijo conocer el derecho a contar con un abogado y el 29 por ciento el derecho a guardar silencio. Sin embargo, otros derechos básicos como que un juez revise cómo la persona fue detenida, el derecho a recibir visitas, el derecho a que se investigue cómo la persona fue detenida o el derecho a que la detención de la persona no sobrepase las 24 horas sólo registraron un 5 por ciento de menciones o menos.

Al medir la percepción sobre el debido proceso, la premisa más aceptada por los encuestados fue que éste “trata a los acusados de delito como inocentes hasta que se pruebe lo contrario (46 por ciento), mientras que la de menor aceptación fue que “da a víctimas y testigos el real apoyo que necesitan (28 por ciento).



Al consultar sobre el conocimiento que las personas tienen de las instituciones del ámbito, las más conocidas fueron Carabineros (98 por ciento) y la PDI (97 por ciento). La Defensoría alcanzó un grado de conocimiento de 62 por ciento, superando solo a la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) y al Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).

En un contexto en que la mayoría de los consultados (56 por ciento) dijeron prestar más atención que a otros temas a las noticias policiales, judiciales o sobre delincuencia que aparecen en los medios de comunicación, el 49 por ciento de los encuestados dijo también estar de acuerdo con los llamados “castigos ciudadanos” o linchamientos. Aunque esta cifra bajó respecto del estudio hecho en 2015, el respaldo a estas prácticas sigue siendo alto.

VII.1 Participación ciudadana y difusión a la comunidad

La Defensoría Penal Pública incorpora los objetivos de participación ciudadana a su quehacer, buscando y creando instancias para que tanto los usuarios del servicio como el público general puedan hacer presentes sus dudas, evaluaciones, reflexiones y aportes en temáticas relevantes para ellos y para las políticas del servicio.

El objetivo es garantizar y promover mecanismos de participación para incorporar la voz de la ciudadanía en el ciclo de gestión de las políticas públicas de la Defensoría, es decir, en los procesos de toma de decisiones que tendrán repercusión directa o indirecta en sus vidas.

Para ello, la legislación vigente y los instructivos presidenciales han establecido mecanismos de participación ciudadana que marcan un estándar respecto del proceder que deben mantener ministerios y servicios públicos para estimularla.

La Defensoría participa de estos objetivos formalizando este compromiso a través de la tramitación de una norma específica de participación ciudadana -vigente desde el 28 de julio de 2015-, generando y adecuando estas herramientas a los contenidos y características propias de la institución.

VII.1.1 Mecanismos de participación ciudadana

Consejo de la Sociedad Civil

Se trata de una instancia consultiva autónoma, que busca profundizar la participación ciudadana mediante la incorporación de reflexiones y aportes en temáticas de interés para el servicio, que además se encarga de velar por el fortalecimiento de la gestión pública participativa en la institución.

En las sesiones de 2018 la Defensoría presentó y trabajó con el Consejo temas de contingencia y de interés externos e internos, como la postulación institucional al “Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto” a través de la iniciativa institucional “Justicia Abierta”; la relación entre justicia y migración, vista desde la mirada de los derechos humanos; el funcionamiento de los Tribunales de Tratamientos de Drogas (TTD) y el proyecto de modificación a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), que busca endurecer las sanciones a los infractores reincidentes, entre otros.

Las y los integrantes del Consejo son miembros electos en representación de asociaciones sin fines de lucro cuya labor se relaciona con los ámbitos social y de justicia y social. Su participación es voluntaria.

El segundo y último proceso eleccionario del Consejo se produjo en 2017 y dio como resultado que, a la fecha, el Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría esté integrado por:

Ana María Morales	Fundación Paz Ciudadana
María José Peña Pérez	ONG Leasur
Josefa Giesen	Fundación Pro Bono
Myrna Villegas	Centro de Investigación y Defensa Sur
Jorge Rivera Cayupi	Centro de Estudios FEN U. de Chile
Paulo Egenau	Fundación Hogar de Cristo
Sofía Wilson Rivera	CCAA Derecho U. de Chile

Consultas ciudadanas

La Defensoría Penal Pública desarrolla este mecanismo de consultas principalmente a través de diálogos participativos presenciales con personas imputadas y condenadas, por lo que en su mayoría su formato es de conversación entre defensores penales públicos y usuarias o usuarios privados de libertad.

Los diálogos tienen por objetivo priorizar el acercamiento y la retroalimentación de la institución con sus usuarios directos, para conocer sus inquietudes y propuestas a fin de mejorar la prestación y calidad de la defensa pública. No existen requisitos para participar, más que los que determine Gendarmería en relación con el espacio y las medidas de seguridad.

Durante 2018, a nivel nacional, se desarrollaron 104 diálogos participativos. De este total, 44 fueron encuentros con mujeres y hombres imputados privados de libertad; 44 con mujeres y hombres condenados, y 16 con mujeres que permanecen internas en los recintos penitenciarios junto a sus hijos lactantes.

Plazas de justicia

Este mecanismo participativo es un espacio desconcentrado de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones de las instituciones públicas. Estas plazas se desarrollan en espacios comunitarios o públicos y además en centros penitenciarios. En éstos últimos, el objetivo es que los internos tengan acceso a las diversas

tramitaciones que otorgan los servicios del sector.

Durante 2018 se realizaron 25 plazas de justicia dirigidas a la comunidad en general y 18 en distintas cárceles del país.

Cuenta pública participativa

La Defensoría Penal Pública desarrolla este espacio de diálogo abierto entre la autoridad y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, para dar a conocer sus principales lineamientos estratégicos y las acciones realizadas, los principales logros y tareas pendientes del período anterior y sus principales desafíos del próximo periodo.

Por ello, la institución publica el contenido de este balance en su sitio web y abre un período de consulta pública. Una vez cerrado dicho período, se analizan las opiniones ciudadanas y se elabora una respuesta sistematizada del proceso, la cual se publica en el mismo sitio. En paralelo, estos contenidos también se presentan al Consejo de la Sociedad Civil y se recogen sus apreciaciones, las que se expresan en el discurso del Defensor Nacional.

En 2018 y a través de su máxima autoridad, el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, la Defensoría Penal Pública realizó su rendición

de cuenta el 12 de abril. Por tercer año consecutivo, además, la institución organizó el mismo día del balance la **Feria de Derechos Ciudadanos**, instancia que bajo el lema “Es justo defender tus derechos” reunió a más de quince instituciones gubernamentales y no gubernamentales con sus módulos de atención.

Estuvieron presentes representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios afines, Amnistía Internacional Chile, Bibliotecas presentes en Recintos Penitenciarios, Fundación Pro Bono, Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), Ministerio Público, Poder Judicial, Fundación Datos Protegidos y Unicef, entre otros.

La exposición del Defensor Nacional se realizó frente una audiencia de más de 400 personas, ante quienes expuso la gestión institucional 2017: total de causas y personas atendidas y sus características (sexo, edad, etnia y nacionalidad), especificación de los servicios brindados, resultado de los controles de gestión, detalles de la ejecución presupuestaria, iniciativas desplegadas para lograr el desarrollo de los funcionarios y la participación -junto a otras instituciones, nacionales e internacionales- en la discusión de temas de debate en el ámbito penal.

Información relevante

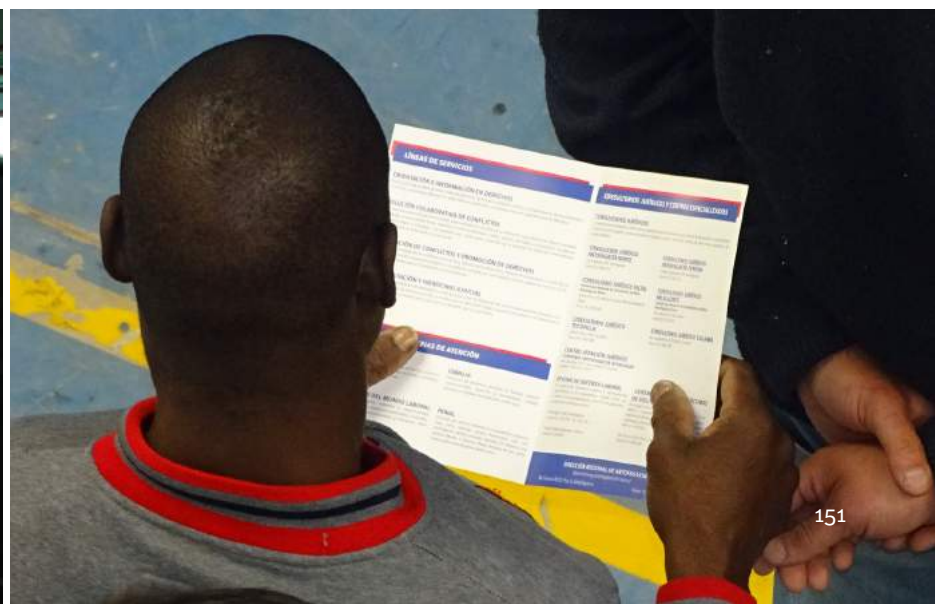
Otro de los compromisos de la Defensoría es poner en conocimiento público la información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, lo que además debe hacerse de forma oportuna, completa y accesible, con el fin de mejorar y fortalecer los espacios de información y opinión de la ciudadanía.

Entre los canales de difusión de la institución se encuentran la página web institucional (www.dpp.cl), el buzón virtual de sugerencias y reclamos (OIRS), los espacios de atención presenciales, las redes sociales y los planes de difusión a la comunidad.

Plan de difusión anual y nacional

Un ámbito que se vincula directamente al trabajo de participación ciudadana es la difusión del rol y los servicios que brinda la Defensoría, en concordancia con uno de los cuatro objetivos estratégicos de la institución: “Fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco del sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.”

En 2018 y dada a la importancia y alcance que ha adquirido el “Proyecto Inocentes” de la Defensoría, se consideró oportuno establecer un plan de difusión específico, paralelo al plan de difusión general. Así, se elaboró un programa



de actividades para el relacionamiento con la comunidad que incluyó 118 actividades, las que se cumplieron en un 100 por ciento.

En dicho plan se establecieron distintas categorías de acciones como entrevistas en medios de comunicación, charlas de difusión a estudiantes de educación media, charlas de difusión o seminarios a estudiantes universitarios (de derecho, psicología, trabajo social, periodismo y otras carreras de las ciencias sociales), charlas de difusión a organizaciones sociales, charlas de difusión a funcionarios públicos -especialmente a los que estén relacionados con el sistema de justicia-, una charla de difusión a imputados, con el objetivo de detectar posibles casos para el proyecto y la realización del seminario internacional.

Año a año, los programas de difusión mantienen un diseño que permite cumplir con los objetivos institucionales. Sobre este marco se realizan modificaciones de acuerdo con la ejecución del plan anterior, los resultados de estudios internos y externos, y las temáticas y programas que la institución se ha planteado como principales lineamientos para el año en curso. En 2018 se dio énfasis a la difusión de los derechos de las mujeres internas, la población migrante y los jóvenes.

El plan general de difusión alcanzó una ejecución de 104 por ciento -con 353 actividades realizadas respecto de 340 programadas-, desglosadas en 15 categorías de actividades para siete tipos de públicos objetivos, lo que permitió llegar a un total estimado de 8 mil 123 personas.

Las fuentes de información son los informes mensuales reportados por los periodistas, quienes cumplen con el requerimiento de utilizar como medio de verificación la publicación de la actividad en los soportes web de la institución. Cabe destacar la coordinación con las autoridades y los funcionarios de la institución.

VII.1.2 Gestión de prensa

En el área de gestión de prensa, durante 2018 la Defensoría se esforzó por participar en aquellos debates de políticas públicas que involucraron especialmente a la defensa especializada (migrantes, mapuches, jóvenes, mujeres y personas condenadas privadas de libertad), así como en dar a conocer las funciones que cumple la institución en el marco del sistema de justicia penal.

Otro tema central fue la difusión, en medios de comunicación, de causas que afectaron a personas que estuvieron en prisión

preventiva y que, tras la respectiva investigación, fueron sobreesididas o absueltas, lo que las transforma en víctimas inocentes del sistema, y también de quienes han requerido los servicios de la Defensoría como usuarios y que tienen una historia familiar o de vida que contar.

En total, tanto a nivel nacional como regional, durante 2018 se gestionaron más de 100 reportajes y notas en medios de comunicación, los cuales fueron incluidos en los boletines de prensa, de carácter mensual, que elabora la Defensoría Nacional y que envía a todos sus funcionarios y también a personas externas vinculadas con la institución.

VII.2 COMUNICACIONES INTERNAS

Tras su creación en 2001 y luego de un sólido proceso de consolidación en los últimos años, la Defensoría Penal Pública enfrenta nuevos desafíos

estratégicos tras el objetivo de fortalecer su sello de excelencia institucional.

En razón de este objetivo y teniendo en cuenta la relevancia que han ido ocupando las comunicaciones internas en las organizaciones, hoy consideradas como verdaderos sistemas de comunicación orientados al logro de propósitos, la Defensoría buscó potenciar especialmente esta área en el último año, incluyendo a todos sus funcionarios, sin distinción de estamento o calidad contractual.

Bajo esta premisa y con el objetivo de generar mayor cohesión y sentido de pertenencia, la institución -previa realización de un completo diagnóstico-presentó un plan estratégico que contempla una visión de avanzada sobre la gestión de la información, la importancia de la transversalidad de flujos entre los distintos estamentos y el acento en la retroalimentación como fuente de fortalecimiento organizacional.

“El plan general de difusión alcanzó una ejecución de 104 por ciento -con 353 actividades realizadas respecto de 340 programadas-, desglosadas en 15 categorías de actividades para siete tipos de públicos objetivos, lo que permitió llegar a un total estimado de 8 mil 123 personas”.



En la práctica, el plan de comunicaciones internas opera utilizando todos los medios y tecnologías disponibles, pero además de incluir la entrega de información directa de las jefaturas, correos electrónicos e intranet -entre otros soportes-, integra la aplicación de nuevas metodologías, como la comunicación en cascada frente a temáticas relevantes e de interés para los funcionarios en cada zona del país.

El área de comunicaciones internas de la UCyP es permanentemente asesorada por un comité editorial y desarrolla un trabajo de permanente articulación con el Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional. A esto se suma su estrecha coordinación con todas las defensorías regionales del país.

En este contexto y en cumplimiento del plan, durante 2018 se efectuaron tres Jornadas Nacionales de Comunicaciones Internas, con la activa participación de todas las defensorías regionales. La primera se realizó en abril, la segunda entre julio y agosto, y la tercera en noviembre.

En el primer encuentro se presentaron los objetivos estratégicos del año y se abordaron aspectos relacionados con las medidas de ajuste presupuestario para el presente año. En el segundo el temario se amplió a materias como el fortalecimiento del sistema mixto, las defensas especializadas y la misión institucional, vinculados a la creación de la



nueva Unidad de Derechos Humanos de la Defensoría y a sus desafíos y tareas. En la tercera jornada, por último, se abordaron temas relacionados con el proyecto “Defensoría Conectada” que, integrado al “Cuarto plan de Gobierno Abierto del Estado de Chile”, incorpora cuatro ejes de trabajo principales: “Defensoría Abierta”, “Defensoría en Red”, “Mi Defensoría” y “Somos Defensoría”.

Adicionalmente, se discutieron propuestas en torno al autocuidado de los funcionarios y funcionarias en el desarrollo de sus funciones, lo mismo que necesidades de capacitación para el mejoramiento continuo del servicio de defensa, particularmente de los distintos programas de defensa especializada, y la necesidad del traspaso de valores orientados al fortalecimiento del sistema mixto de defensa.

VII.3 “PROYECTO INOCENTES”

Esta iniciativa tiene dos propósitos fundamentales: por un lado, reconocer públicamente la inocencia de personas que hayan sido injustamente encarceladas y, por otro, ayudar a mejorar el sistema de justicia, con la finalidad de que no se vuelvan a cometer los errores que llevaron a un inocente a la cárcel.

Durante 2018, además de la presencia en medios, se realizaron 118 actividades de difusión con la comunidad a nivel nacional, destinadas a dar a conocer la realidad de las personas inocentes que han estado en la cárcel injustamente. Esta labor incluyó especialmente al mundo académico, a instituciones relacionadas con el sistema de justicia y a organizaciones sociales.

Durante el año, además, el Comité Editorial del proyecto, presidido por el Defensor Nacional, analizó 20 casos postulados a esta iniciativa, con lo cual en la actualidad el proyecto incorpora 67 casos en total, los cuales son un ejemplo de la realidad que año a año afecta a miles de personas en Chile.

Un logro relevante fue la realización del ‘Congreso internacional sobre inocentes’, al que asistieron más de 400 personas y durante el cual destacó el desarrollo de la clase magistral “Ilusión de justicia: *‘Making a murderer’ por dentro*”, ofrecida por el abogado estadounidense Jerome Buting, quien representó en Estados Unidos a Steven Avery, un ciudadano de Wisconsin que pasó 18 años en prisión por un crimen que no cometió, hasta que una prueba de ADN demostró su inocencia. Esta historia fue recogida en un reconocido documental emitido por Netflix.

VII.4 PUBLICACIONES

La “Revista 93” fue creada en 2009, ante la necesidad de la Defensoría de contar con un medio de difusión institucional. Desde entonces, ha puesto en circulación 19 ediciones temáticas, a través de las cuales la Defensoría ha buscado cumplir diversos objetivos, como analizar en profundidad diferentes problemáticas asociadas a su quehacer y al rol que ejerce la defensa pública en el sistema procesal penal vigente en el país, fijar una posición institucional en torno a estos debates, aportar en la generación de

políticas públicas y anticiparse a procesos emergentes en la sociedad, que se vinculen o tengan efecto en el desarrollo de la misión institucional, entre otros.

Así, en la primera edición del año pasado, distribuida en agosto y bajo el título “Reformas al sistema procesal penal”, la publicación revisó en profundidad los principales nudos críticos del sistema de justicia que, tras 18 años de funcionamiento y diversas modificaciones específicas, ‘agendas cortas’ y otros cambios parciales, requieren urgentes reestructuraciones.



Y ello no sólo para contrarrestar el nocivo efecto que un ciclo político presidencial de sólo cuatro años tiene sobre la forma de legislar, sino también para resolver la actual dicotomía entre una realidad delictiva cuyas cifras tienden a la baja -en general-, versus una creciente percepción pública de peligro ante el delito.

Además de reportajes en profundidad sobre estas y otras temáticas relacionadas, la edición incluyó entrevistas a los abogados penalistas Luis Hermosilla, María Inés Horvitz y Gonzalo Medina, entre otros, incluida la fiscal judicial de la Corte Suprema, Lya Graciela Cabello, quien profundizó en torno a la crítica situación carcelaria que se vive en nuestro país.

En la segunda edición de 2018, puesta en circulación en diciembre pasado, se abordaron los principales ‘desafíos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH)’, tras 40 años de vigencia de la Convención Americana y de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH).

De hecho, ese hito motivó la realización de un congreso internacional en Santiago -organizado por la Defensoría y la Corte IDH-, que convocó a expertos nacionales e internacionales a debatir sobre estas materias.

En ese contexto, la “Revista 93” entrevistó, entre otros, al actual presidente de la Corte Suprema, Haroldo Brito, lo mismo que a su antecesor, el ex ministro Milton Juica.

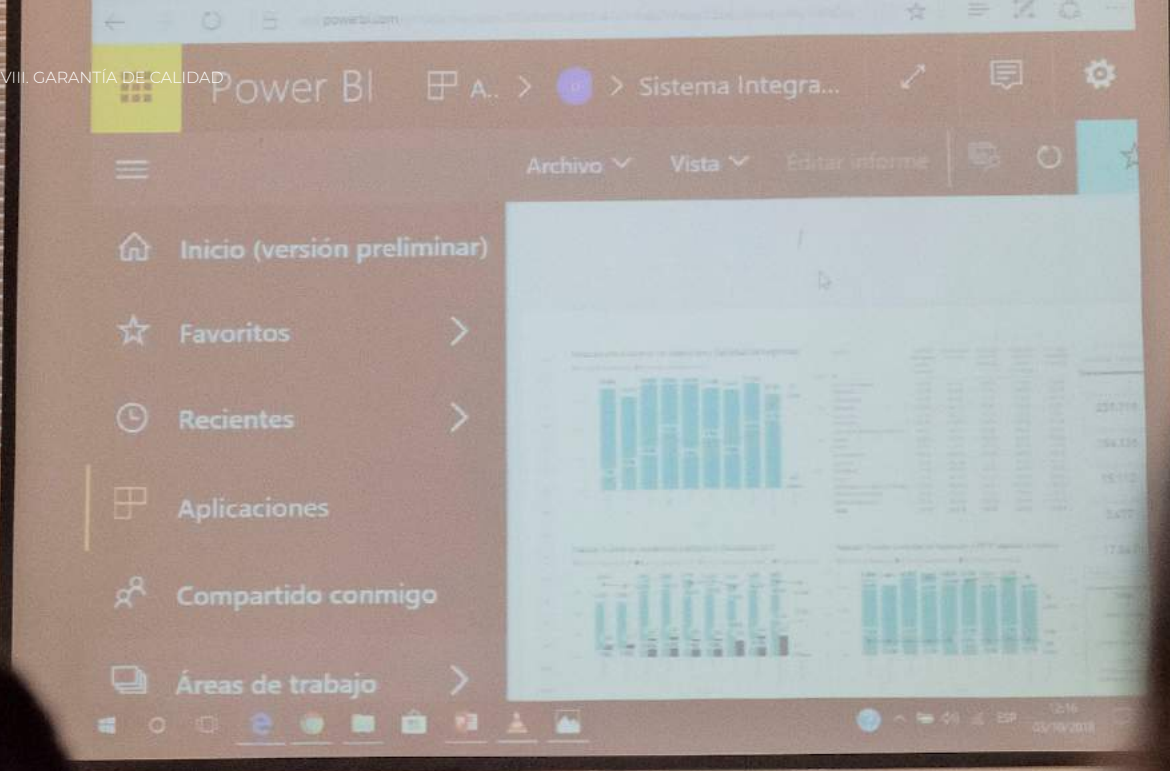
La publicación también recibió aportes editoriales de Dante Negro (OEA), Romina Sijniensky (Corte IDH) y de los economistas chilenos Nicolás Grau y Jorge Rivera, entre otros.

VII.5 MEDIOS DIGITALES

En cuanto a las redes sociales de la Defensoría, desde 2017 a 2018 nuestros seguidores en *Facebook* aumentaron, de 10 mil 517 a 19 mil 788 fans (88,2 por ciento de crecimiento) y nuestras publicaciones tuvieron un total de 5 millones 60 mil 466 impresiones, con un alcance promedio de 8 mil 165 personas cada día.

En cuanto a *Twitter*, los seguidores de la institución subieron de 4 mil 107 a 6 mil 2 (46,1 por ciento de crecimiento) en el mismo periodo.

Durante 2018, además, el sitio web de la Defensoría aumentó de 288 mil 696 a 294 mil 40 visitas, mientras que el sitio web del Proyecto Inocentes (www.proyectoinocentes.cl) pasó de 48 mil 811 a 43 mil 165 visitas en el año. 📈





VIII. GARANTÍA DE CALIDAD

VIII.

GARANTÍA DE CALIDAD

Asegurar una defensa efectiva es la tarea que, de acuerdo con la ley, le compete a la Defensoría Penal Pública. Esta prestación integra, por una parte, la asesoría en audiencias y, por otra, las tareas de asesoramiento jurídico y consejo a los imputados en las causas perseguidas por el Ministerio Público en el contexto del sistema procesal penal reformado.

La efectividad de la defensa va a la par con las disposiciones de la ley que buscan garantizar la calidad de la prestación que entrega la Defensoría Penal Pública a sus beneficiarios. Para cumplir con el objetivo de entregar prestaciones de calidad, la Defensoría Penal Pública cuenta con herramientas de evaluación, control y gestión de la defensa que contribuyen a este logro. Por una parte, estas herramientas

se consagran de manera expresa en la Ley N° 19.718 y son: inspecciones, auditorías externas, informes semestrales y reclamaciones.

Además de estas modalidades de control del desempeño, la Defensoría posee un sistema de medición que permite monitorear y seguir el estado de la prestación de defensa a través de indicadores y estadísticas, que forman parte de los contratos de defensa penal del sistema mixto y que, por ende, son medidos en forma permanente respecto de la prestación otorgada en tales contratos.

De este modo, el servicio que concreta la garantía del debido proceso consagrada en nuestra Constitución Política y en tratados internacionales de derechos humanos es garantizada en su efectividad y calidad a través

de los instrumentos establecidos en la ley y aquellos desarrollos complementarios y mediciones que la Defensoría, a lo largo de su existencia, ha puesto en práctica.

Esta defensa de calidad o prestación debe someterse a ciertas reglas, características y requisitos es evaluada, además, de manera regular por el beneficiario, a través de la satisfacción usuaria. De esta manera se completa todo un ciclo de control.

VIII.1 MODELO DE CALIDAD Y DESARROLLO 2018 DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

La garantía de calidad constituye una noción estratégica y una permanente preocupación institucional. Su definición se encuentra ligada a la garantía del derecho a la defensa, establecida en normas internacionales de derechos humanos, en la Constitución Política de la República y en el Código Procesal Penal, así como en la ley de la Defensoría Penal Pública, en lo referido a los estándares de calidad de la defensa penal pública.

La necesidad de gestionar la calidad de la prestación conforme a la ley, para permitir

que todos nuestros usuarios reciban un servicio de excelencia, bajo todos los aspectos de la defensa en el contexto de una prestación pública, ha llevado a la Defensoría a estructurar un modelo de calidad de sus servicios, así como a incorporar permanente innovación y nuevas herramientas tecnológicas y de gestión que, unidas al análisis y a dinámicas de transferencia de conocimientos y actuaciones coordinadas, permiten generar un contexto de trabajo en que el mejoramiento de las prestaciones resulta efectivo y no sólo una declaración o una disposición legal sin contenido.

A partir de esta orientación, la Defensoría Penal Pública generó un primer esquema de su 'Modelo de calidad' que pudiera servir de guía a la construcción de un 'Sistema de gestión de calidad institucional' que, orientado a la mejora continua, permita a las unidades operativas introducir acciones y ajustes que tiendan a mejorar los rendimientos de sus prestaciones, para ajustarlas progresivamente a los estándares.

El modelo se estructura en dos ejes. Uno horizontal, con los tres ámbitos de la calidad -defensa técnica, gestión operativa y atención de público-, y el vertical, en cuyo

“La Defensoría generó un primer esquema de su ‘Modelo de calidad’ que pudiera servir de guía a la construcción de un ‘Sistema de gestión de calidad institucional’ que, orientado a la mejora continua, permita a las unidades operativas introducir acciones y ajustes que tiendan a mejorar los rendimientos de sus prestaciones, para ajustarlas progresivamente a los estándares”.

tope se encuentran los estándares u objetivos superiores de calidad. Luego hay un segundo nivel, que es el de las denominadas orientaciones operativas, para finalmente llegar al tercer nivel o base de la pirámide, que contiene las mediciones aplicadas.

A su vez, nuestro modelo se funda en los elementos de planificación estratégica: misión y objetivos estratégicos superiores, y descansa sobre el proceso de prestación al cual se ligan las mediciones que alimentan el modelo. La defensa penal pública de calidad combina altos atributos técnicos del servicio, una gestión regulada y proactiva de sus medios para la defensa y la búsqueda de satisfacción de sus usuarios respecto de la atención brindada.

La siguiente figura esquematiza el modelo de calidad establecido para la Defensoría.



VIII.1.2 Integración de datos como herramienta para mejorar la defensa / primer funcionamiento del sistema integrado de gestión

Ha sido sobre la base del modelo de calidad señalado y de mediciones y datos de los instrumentos de la Ley N° 19.718 y otros que el DECR desarrolló durante 2018 un trabajo encaminado al análisis integrado de datos. A través de la combinación de datos y antecedentes de diversas fuentes y naturaleza, este trabajo busca detectar patrones, actividades y prácticas que, debidamente reforzadas, puedan impactar de manera positiva en la calidad de las prestaciones, así como la identificación de aquellos puntos que es necesario ajustar o eliminar con el mismo objeto.

De esta manera, e integrando los datos, se buscó focalizar temáticas que apoyaran prestaciones de calidad para propiciar su mejora. Anteriormente, a través de este trabajo, detectamos áreas sensibles para la percepción de satisfacción usuaria, tales como la realización de entrevista previa a las audiencias.

En 2018 nos enfocamos en materias más “duras” de defensa, que si bien habrán de tener impacto en la percepción de los usuarios, inciden de manera directa en la libertad de las personas,

especialmente en la garantía del juzgamiento en libertad, en la presunción de inocencia y en la oposición al uso indiscriminado de la prisión preventiva como una condena anticipada.

Con la concurrencia de las defensorías regionales y a través de talleres efectuados en cada una de ellas, durante 2018 se concibió y luego se puso en práctica -mediante un trabajo con el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE)- un proyecto denominado ‘Sistema integrado de gestión de calidad’, dotado de una herramienta de inteligencia de negocios (PowerBi) que permite su visualización y monitoreo constante en óptimas condiciones.

Asimismo, se utilizaron minutas y se distribuyeron materiales elaborados por el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) a los defensores locales jefes, con la finalidad de que fueran entregados a todos los defensores públicos para su empleo en audiencias.

De ese modo, por medio de una estrategia que combina herramientas tecnológicas y de conocimiento, se buscó incidir en comportamientos de defensores que resultaran relevantes para la garantía de la libertad, sobre todo en los tramos iniciales del procedimiento.

En términos diagnósticos y a partir del balance de gestión 2017, el Defensor Nacional estableció



que en dicho ejercicio anual 3 mil 92 personas que se vieron privadas de libertad resultaron finalmente absueltas o con una salida procesal equivalente a inocencia (facultativa de Fiscalía o sobreseídas de manera definitiva).

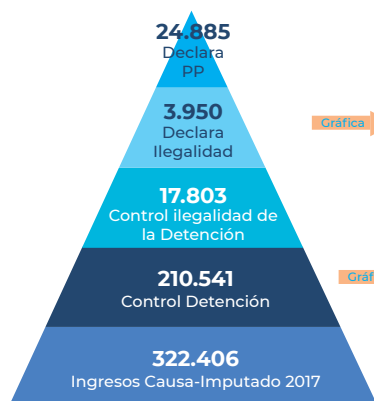
La situación es más compleja aún si se considera que durante ese mismo año 29 mil 394 personas fueron sometidas a prisión preventiva y de ellas el 55 por ciento resultaron finalmente condenadas a penas no privativas de libertad.

Esta fue la situación base que se atacó por medio del análisis integrado de datos y la definición de una estrategia multidisciplinaria que generó: 1) Aplicación informática de seguimiento, 2) Entrega de materiales para reforzar la defensa, y 3) Herramientas comunicacionales.

El 'Sistema informático de gestión de causas' (SIGC) y sus paneles de consulta y monitoreo, bajo las nuevas interfaces gráfica y de presentación de datos de carácter continuo incorporadas en la aplicación *PowerBI* -debidamente licenciada-, permitieron a las regiones informarse de manera continua y adoptar decisiones para mejorar aquellos aspectos que, de acuerdo con las cifras, se vean como deficitarios o susceptibles de mejora.

En las dos figuras siguientes se muestra la situación diagnóstica respecto de los temas que se incorporaron en esta primera versión SIGC focalizada.

Ingresos-PP-Ilegalidad Tribunales

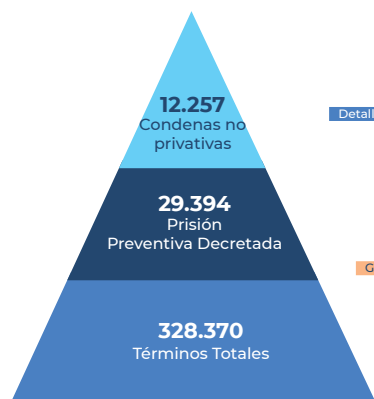


Gráfica →

Gráfica →

	% de Ilegalidades solicitadas sobre Control de Detención	% de Ilegalidades decretadas sobre las solicitadas	% de Control de Detención sobre Ingresos	% PP decretadas sobre Ingresos	% de PP Decretadas sobre CD
Nacional	8,5%	22,2%	65,3%	7,7%	11,8%
RM Sur	8,8%	22,7%	76,3%	8,4%	11,0%
Valparaíso	9,2%	25,7%	64,3%	7,8%	12,1%
Biobío	5,9%	24,4%	56,2%	6,4%	11,4%
RM Norte	7,9%	23,5%	74,6%	8,9%	11,9
Cálculo	Solicita Ilegalidad de la Detención	Declara Ilegalidad	Control de Detención	Decreta Prisión Preventiva	Decreta Prisión Preventiva
	Control de Detención	Solicita Ilegalidad de la Detención	Ingresos Causa-Imputado 2017	Ingresos Causa-Imputado 2017	Control de Detención

Ingresos-PP-Condena Tribunales



Detalle →

Gráfica →

	Prisión Preventiva Decretadas por Causa Imputado sobre Términos	% Términos No privativos de libertad sobre Causas con PP decretadas Causa Imputado	% Absoluciones sobre Causas con PP decretadas Causa Imputado
Nacional	9,0%	41,7%	5,8%
RM Sur	9,6%	38,4%	5,2%
Valparaíso	9,3%	43,5%	11,1%
Biobío	7,3%	41,1%	5,4%
RM Norte	10,2%	37,7%	6,7%
Cálculo	Prisión Preventiva Decretada	Condenas No Privativas	Absoluciones
	Términos Totales	Prisión Preventiva Decretada	Prisión Preventiva Decretada

VIII.1.3 Resultados del primer ciclo de aplicación del sistema integrado de gestión (2018)

Durante 2018 se llevó a cabo la puesta en marcha del SIGC. En el primer semestre se efectuaron los talleres regionales y se consensuaron las mediciones que se emplearían, considerando opiniones y alcances regionales obtenidos durante este ciclo de encuentros. Luego se programó *PowerBi*, una potente aplicación de inteligencia de negocios y generadora de gráficos, que permite monitorear prácticamente en línea las políticas seguidas y las decisiones adoptadas.

La herramienta y el sistema se focalizan en dos grandes áreas. Por una parte, la audiencia de control de detención y los alegatos de ilegalidad de la detención. Allí se miden los siguientes parámetros:

- % de ilegalidades solicitadas sobre controles de detención.
- % de ilegalidades decretadas sobre las solicitadas.

- % de controles de detención sobre los ingresos.
- % de prisiones preventivas decretadas sobre ingresos.
- % de prisiones preventivas decretadas sobre controles de detención.

Por otra, las prisiones preventivas y posteriores condenas o términos, contexto en que se realizan las siguientes mediciones:

- % de prisión preventiva decretada por causa imputado sobre términos.
- % de términos no privativos sobre causas con prisión preventiva.
- % de absoluciones sobre causas con prisión preventiva.
- Duración de prisión preventiva.

En las siguientes tablas se resumen los resultados referidos a declaraciones de ilegalidad de la detención solicitadas versus aquellas decretadas:

2018

Región	% de PP/IP decretadas sobre Ingresos	% de CD sobre Ingresos	% Solicita ilegalidad sobre Ingresos	% Declara ilegalidad sobre Solicitadas	% Prisión Preventiva sobre CD
Arica y Parinacota	13,4%	65,7%	14,3%	11,2%	20,3%
Tarapacá	17,8%	63,5%	9,6%	6,4%	28,0%
Antofagasta	10,2%	67,3%	4,5%	12,2%	15,1%
Atacama	6,1%	64,9%	8,6%	29,5%	9,4%
Coquimbo	5,8%	59,7%	17,2%	31,5%	9,6%
Valparaíso	7,2%	62,7%	6,7%	35,3%	11,5%
Libertador Bernardo O'Higgins	5,8%	63,5%	9,9%	29,8%	9,1%
Maule	6,8%	48,7%	11,1%	6,7%	14,0%
Bio Bío	6,0%	55,5%	6,3%	25,2%	10,8%
La Araucanía	4,7%	67,6%	23,5%	6,7%	6,9%
Los Ríos	4,2%	44,5%	8,5%	21,6%	9,5%
Los Lagos	5,1%	49,0%	7,6%	41,3%	10,3%
Aysén	4,4%	49,6%	13,4%	28,6%	8,9%
Magallanes y Antártica Chilena	4,7%	48,9%	4,1%	9,2%	9,6%
Metropolitana Norte	8,2%	74,1%	9,3%	29,9%	11,0%
Metropolitana Sur	8,1%	77,0%	10,7%	22,8%	10,6%
Total	7,4%	64,7%	10,2%	22,6%	11,4%

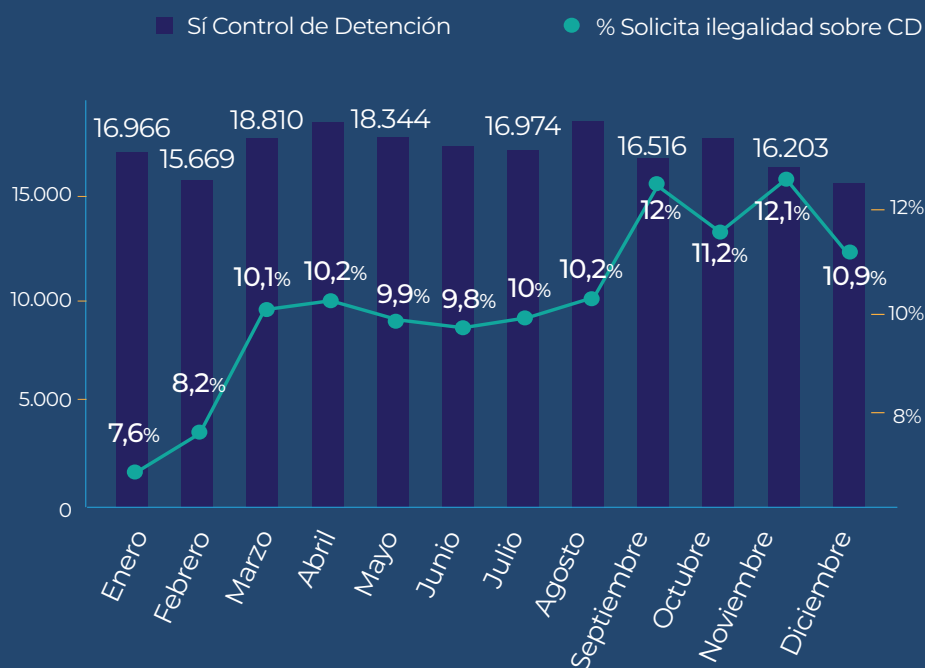
2017

Región	% de PP/IP decretadas sobre Ingresos	% de CD sobre Ingresos	% Solicita ilegalidad sobre Ingresos	% Declara ilegalidad sobre Solicitadas	% Prisión Preventiva sobre CD
Arica y Parinacota	13,4%	65,7%	14,3%	11,2%	20,3%
Tarapacá	17,8%	63,5%	9,6%	6,4%	28,0%
Antofagasta	10,2%	67,3%	4,5%	12,2%	15,1%
Atacama	6,1%	64,9%	8,6%	29,5%	9,4%
Coquimbo	5,8%	59,7%	17,2%	31,5%	9,6%
Valparaíso	7,2%	62,7%	6,7%	35,3%	11,5%
Libertador Bernardo O'Higgins	5,8%	63,5%	9,9%	29,8%	9,1%
Maule	6,8%	48,7%	11,1%	6,7%	14,0%
Bio Bío	6,0%	55,5%	6,3%	25,2%	10,8%
La Araucanía	4,7%	67,6%	23,5%	6,7%	6,9%
Los Ríos	4,2%	44,5%	8,5%	21,6%	9,5%
Los Lagos	5,1%	49,0%	7,6%	41,3%	10,3%
Aysén	4,4%	49,6%	13,4%	28,6%	8,9%
Magallanes y Antártica Chilena	4,7%	48,9%	4,1%	9,2%	9,6%
Metropolitana Norte	8,2%	74,1%	9,3%	29,9%	11,0%
Metropolitana Sur	8,1%	77,0%	10,7%	22,8%	10,6%
Total	7,4%	64,7%	10,2%	22,6%	11,4%

En general, los resultados se muestran muy auspiciosos, lográndose una reducción de la tasa de prisión preventiva sobre controles de detención de 7,7 a 7,4 por ciento. En cuanto a la petición de ilegalidad de la detención, el promedio nacional aumenta de 8,5 a 10,2 por ciento, lo que es altamente positivo, puesto que se incrementa la actividad de los defensores públicos en este sentido.

de acuerdo con el siguiente gráfico, se observa claramente que los incrementos acontecen a partir de la instalación completa del sistema (agosto de 2018).

Relación entre Control de Detención y Solicitud de Ilegalidad



También es importante consignar que, no obstante haberse incrementado los alegatos de ilegalidad de la detención, los tribunales de justicia no disminuyen su tasa de aceptación de dichas alegaciones y, por el contrario, el acogimiento aumenta de 22,2 por ciento en 2017 a 22,6 por ciento en 2018.

A partir de la segunda mitad de 2018, las solicitudes de ilegalidades se incrementaron notoriamente respecto de igual período de 2017. Ello significó verificar 2 mil 403 solicitudes de ilegalidad adicionales, desde junio a diciembre de 2018. En términos anuales, se verificaron 3 mil 219 solicitudes adicionales en 2018, que representaron un 18 por ciento de incremento respecto de 2017.

Si se observa complementariamente las ilegalidades decretadas por los tribunales, podemos observar que se verificaron 804 casos adicionales en 2018 respecto de 2017 (desde 3 mil 219 en 2017 a 4 mil 754 en 2018, lo que implicó un 20 por ciento de incremento), constituyéndose acá un círculo virtuoso en cuanto a verificar aumentos de solicitudes de ilegalidad junto con un incremento de las

ilegalidades efectivamente decretadas por los tribunales.

Es importante destacar que los aumentos de solicitudes de ilegalidad y su complemento de ilegalidades decretadas por tribunales no se explican porque las audiencias de controles de detención hayan aumentado en 2018 respecto de 2017. Todo lo contrario, se puede verificar que éstas disminuyeron en 13 mil 454 audiencias en este período, lo que da mayor validez al incremento de solicitudes de ilegalidad efectuadas y las aprobadas en audiencias.

Estas cifras iniciales responden muy positivamente al proyecto y se estima que su continuidad resultará interesante, considerando además que se trata de una iniciativa que



impacta directamente en la libertad de las personas defendidas.

Los análisis referentes a la duración y empleo de la prisión preventiva requieren un mayor tiempo de aplicación del proyecto para mostrar resultados, por lo que esperamos que el ciclo 2019 nos aporte luces sobre ello.

VIII.1.4 Tramitación electrónica y soluciones de interconexión para el mejoramiento de la calidad

La incorporación de tecnología y uso de información como elementos para automatizar, simplificar y mejorar el trabajo de los defensores públicos, dotando a nuestros sistemas de mayor fiabilidad en el registro de datos, es un empeño en que la Defensoría lleva invertido un tiempo importante. Durante 2018 se avanzó en el desarrollo de una aplicación para la creación semi automática de las causas por control de detención, la que se encuentra en fase de ejecución.

También se encuentra plenamente operativa la tramitación electrónica a través de la herramienta informática que los defensores emplean en sus tareas diarias. De hecho, está funcionando en todos los tribunales de garantía y de juicio oral a lo largo del país, y se han establecido comunicaciones con la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) para

llegar en 2019 a las Cortes de Apelaciones y a la Corte Suprema.

Durante 2018 se tramitaron por el sistema un total de 199 mil 440 solicitudes, las que arribaron a sus respectivos tribunales y fueron proveídas. Las mayores tramitaciones correspondieron a apercibimientos del cierre, con 118 mil 70 peticiones.

VIII.2 OPERACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE LA LEY N° 19.718

En la Defensoría tenemos la concepción de que los procesos de evaluación y control mediante la operación de los instrumentos de la Ley N° 19.718 -y la integración de sus resultados a la gestión de las defensorías que prestan el servicio- constituyen un desafío primario en la construcción de un sistema de gestión de calidad. Este sistema, con la información señalada, más la de otros mecanismos de control, debería permitir mejorar progresiva e incrementalmente el rendimiento de los servicios de defensa.

Son precisamente los instrumentos de control establecidos en el Título VI de la ley institucional las primeras fuentes que deben ser empleadas en el sistema, y sus hallazgos e información deben asociarse a la actividad para mejorar el desempeño. A continuación se expone la operación de estos instrumentos durante 2018.

VIII.2.1 Informes semestrales y finales

La Defensoría tiene en operaciones una aplicación informática que permite generar de manera automatizada los informes semestrales y finales establecidos por ley como mecanismo de control de los prestadores de defensa penal pública. Si bien originalmente estos contenidos eran para información con relevancia estadística, al día de hoy el desarrollo de los sistemas informáticos y su capacidad de reportar *on line* los avances de las tareas de la Defensoría contienen gran parte de la información relevante, lo que ha permitido automatizar dicha emisión. Durante 2018, junto con varias otras aplicaciones informáticas, estos informes se ubicaron y se encuentran operativos en el Portal Único.

A través de esta aplicación, durante 2018 se generaron 730 informes semestrales y 447 informes finales.

VIII.2.2 Inspecciones

En términos de resultados, durante 2018 se efectuaron procedimientos de inspecciones de defensa generales y administrativas. En cuanto a las primeras, se efectuaron 110 procedimientos en todo el país, con un total de mil 622 causas analizadas, las cuales se desglosan de

la siguiente manera: 106 procedimientos programados conforme a criterios de focalización preestablecidos, 2 procedimientos temáticos y 2 procedimientos reactivos.

En cuanto a las inspecciones administrativas, durante el año se realizaron 33 procedimientos a nivel país, con una orientación focalizada en prestadores de defensa penitenciaria para la zona centro norte del país y en prestadores de defensa general para la zona sur, fundamentalmente contratos recién iniciados.

En materia de inspecciones temáticas de defensa, los dos procedimientos efectuados estuvieron referidos a causas tramitadas en procedimientos simplificados en la región de Coquimbo, las que tuvieron por objeto verificar el nivel de afectación en la prestación del servicio al usuario de ciertas prácticas detectadas a raíz de la observación de audiencias.

Siguiendo con la actividad llevada a cabo a fines de 2017 en el Centro de Justicia de Santiago (CJS) y en otros tribunales de la Región Metropolitana, durante 2018 todo el equipo de inspectores y profesionales del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) se constituyó en la región de Valparaíso, desplegándose por todos los tribunales de garantía de la región.

“La Defensoría tiene en sus operaciones una aplicación informática que permite generar de manera automatizada los informes semestrales y finales establecidos por ley como mecanismo de control de los prestadores de defensa penal pública”

Ello, con la finalidad de observar la gestión relacionada con la cobertura y prestación de defensa en audiencias en estos tribunales, actividad que culminó con un informe que incluyó aspectos relativos al desempeño de los defensores en tribunales, condiciones en las que se presta el servicio, conclusiones y sugerencias.

También se ejecutaron durante el año las actividades derivadas de la modificación de las Resoluciones Exentas N° 511 y N° 537, de fechas 13 y 21 de diciembre de 2017, respectivamente.

La primera de ellas modificó la regulación del sistema de inspecciones, incorporando -tanto para la preparación de los procedimientos de inspección como en la resolución de observaciones a los informes- la solicitud de antecedentes a los jefes regionales de Estudios o defensores locales jefes, según el caso, lo que significó un importante aumento de la interacción de inspectores y profesionales del DECR con estos directivos regionales en el análisis de las materias que son objeto de reparos en la prestación del servicio, incluyendo el punto de vista regional.

Asimismo, se monitorearon las decisiones regionales respecto de los casos de desempeños calificados con Reparo Mayor o Insuficiente que, conforme a la nueva

regulación, debía ser comunicada por los Defensores Regionales al Defensor Nacional en un plazo de 20 días.

A su vez, en cumplimiento de la modificación introducida a la Resolución Exenta N° 537/17, que perfeccionó la metodología para la elaboración de los informes de inspección de defensa, formalizando como gestión del procedimiento de inspección la asistencia de los inspectores a audiencias, existió actividad de este tipo en todos los procesos de inspección, lo que da origen a informes trimestrales de observación de audiencias, y semestrales de gestión regional, constituyéndose así en un instrumento más de análisis, estudio y gestión, para garantizar debidamente la prestación del servicio de defensa.

Por último, y como consecuencia de los resultados de datos en la prestación del servicio obtenidos y analizados con motivo de la aplicación de otros mecanismos de control, dentro de las inspecciones programadas se resolvió inspeccionar al 50 por ciento de los defensores de una región, con el objeto de obtener información cualitativa acerca de la prestación del servicio, la que permitirá conocer de mejor manera las áreas y los prestadores que inciden negativamente en la calidad de la prestación del servicio, de tal forma de facilitar la mejora progresiva en la gestión regional.

VIII.2.3 Auditorías externas

Los desafíos de la institución para el área de auditorías externas se centraron en obtener datos útiles para las defensorías regionales con la mayor cobertura posible, con muestras robustas y entrega oportuna de los datos, buscando la generación de herramientas que colaboren a la gestión institucional y que incidan en mejorar la calidad del servicio prestado. Asimismo, la

orientación actual del DECR hacia la integración de datos para el análisis determina la importancia que las auditorías internas asumen en la generación de datos integrables.

Ocho fueron los proyectos de auditoría externa ejecutados durante 2018. De ellos, tres corresponden a proyectos plurianuales, de los cuales dos iniciaron en 2017 y uno en 2018. Los ocho proyectos relevantes del año fueron los siguientes:

PRESUPUESTO AUDITORIAS EXTERNAS 2018						
Área de Auditoría	Nombre bien o servicio	Monto total programado del proceso de compra M\$	Nº de meses de compra (tiempo de contratación)	Total Presupuesto (Anual 2018)	Nº meses ejecución 2018	Saldo del contrato 2018
Área de relación con el cliente	Evaluación entorno (*)	32.732	8	22.912	4	
	Auditoría externa satisfacción	448.000	36	76.160	12	371.840
Área de Estándares (Defensa técnica)	Auditoría indicadores	64.000	24	19.200	12	0
	Auditoría actuaciones mínimas penitenciario	95.550	12	66.880	6	28.670
	AE sobre la calidad de la entrevista	19.700	4	19.700	4	0
	Evaluación cualitativa RPA	11.500	4	11.500	4	0
	AE pares	115.000	12	55.000	6	60.000
Gestión/procesos	AE reclamos por defensa	40.545	6	40.545	6	0
	AUDITORÍA EXTERNA CTTOS y CONVENIOS 21ºLL Y SIGUIENTES	224.344	24	144.291	12	0
TOTAL		1.051.371		456.188		482.910

(*) La ejecución de proyecto corresponde a 2017, pagándose sólo el informe final en 2018.

El detalle de las acciones asociadas a cada una de las mediciones referidas se aborda a continuación, así como sus resultados más relevantes:

Área de relación con el cliente

a) Auditoría Externa (AE) de calidad de la atención

La evaluación de calidad del servicio a través de la satisfacción de usuarios se evalúa en la Defensoría desde 2009, con mediciones longitudinales a través de un instrumento (cuestionario) estandarizado, que incorpora variables, atributos y aspectos del servicio relevantes para los usuarios y la Defensoría.

Esta continuidad en la medición ha mejorado objetivamente nuestra relación con el usuario y hemos usado su opinión para priorizar los aspectos con mayor incidencia en la percepción de satisfacción.

En 2018 se licitó nuevamente el servicio de auditoría en esta área, con una contratación a 36 meses. Tal plazo ha sido positivamente evaluado, pues ha permitido contar desde 2015 a 2017 con información oportuna y muestras robustas para analizar los indicadores globales y regiona-

les en su evolución periódica, con identificación de las acciones de gestión necesarias para mejorar la calidad del servicio desde las defensorías regionales.

Sólo se varió la periodicidad trimestral de las mediciones, reemplazándose por una cuatrimestral, pues si bien la razón del sistema de *tracks* continuos era cubrir oportunamente las necesidades de información útil para la gestión de las defensorías regionales, ello no resultó en la práctica, pues el tiempo entre mediciones era muy breve para analizar y gestionar. Por lo mismo, para la contratación de 2018 se disminuyó la periodicidad de las mediciones, fijándolas cada cuatro meses.

Se avanzó también en la incorporación del principio de la mejora continua sobre la base de la gestión de la satisfacción de los clientes y en posicionarlo en el centro del quehacer de la Defensoría, mediante su incorporación en los Convenios de Desempeño Individual (CDI) de las más altas autoridades institucionales, con metas asociadas a la evaluación de la satisfacción de usuarios.

Así, a partir del conocimiento sistemático de su sentir, se ha incorporado institucionalmente al usuario y sus requerimientos como una dimensión central de la calidad del servicio de defensa, lo que ha hecho imperativo adecuar no solo

las prestaciones, sino los mecanismos y parámetros de evaluación de las mismas en función de las necesidades declaradas por los usuarios.

En línea con lo anterior y como adecuación necesaria para los requerimientos institucionales, otra de las innovaciones de 2018 fue la generación de dos tipos de indicadores de satisfacción complementarios que, manteniendo la medida de comparabilidad con las evaluaciones anteriores (serie de tiempo), nos permite además hacer *benchmarking* con otras instituciones del sector público que han incorporado a sus indicadores relevantes las mediciones de satisfacción usuaria.

De esta manera, además de la satisfacción neta, que es el resultado de la diferencia entre la satisfacción e insatisfacción¹ para cada una de las áreas de auditoría, y ponderada de acuerdo a sus pesos, se generó un indicador único sobre la base de la suma de las evaluaciones buenas y muy buenas (Notas 5, 6 y 7) de las tres áreas, sobre el total de entrevistados en el periodo (también de las tres áreas).

¹ Para los efectos corrientes de medición, la escala utilizada es de 1 a 7, donde los satisfechos son aquellos encuestados que seleccionan las calificaciones 6 a 7, y los insatisfechos son aquellos que seleccionan las calificaciones de 1 a 4. La calificación 5 es excluida del cálculo, de acuerdo con la técnica empleada

Con estas consideraciones presentes, en marzo de 2018 se adjudicó la auditoría externa (AE) a la empresa Cadem, cuyo contrato está vigente por 36 meses desde mayo de 2018, por lo que se logró concretar la puesta en marcha del proyecto y entregar resultados del periodo correspondiente al tercer cuatrimestre de 2018.

Para cubrir con un nivel de representatividad suficiente y un error aceptable en términos de estimación e inferencia estadística, se requerían al menos 3 mil 500 encuestas por levantamiento, lográndose un total de 4 mil 328, distribuidas en las 17 defensorías regionales y en las áreas de atención en tribunales (mil 753), en centros de reclusión (mil 208), atención en oficinas (mil 67) y en el módulo isla del Centro de Justicia de Santiago (300).

Como se observará en la siguiente tabla, la Defensoría presenta un comportamiento consistente en el trabajo con sus usuarios, lo que se ve reflejado en el aumento lento pero sistemático de la percepción positiva sobre la calidad del servicio.

Sin embargo, este año se observa una baja importante en la evaluación de los imputados en centros de reclusión, que debe tenerse como foco de atención. Los motivos de esta baja podrían estar asociados a las variaciones en



la muestra u otros aspectos metodológicos, o bien representar efectivamente una evaluación menor, aspecto que dilucidaremos luego de los talleres de análisis que están comprometidos con las regiones para 2019.

El mayor desafío lo presenta la satisfacción del cliente privado de libertad, que requiere una atención especial y empática de los defensores públicos, dada la gravosa limitación al derecho a la libertad que representa para ellos la medida cautelar de prisión preventiva o la condena privativa de libertad. Se estima el grupo más vulnerable en cuanto a sus derechos, ya que socialmente se ha entendido, de manera errónea, que

aquellos no sólo pierden su derecho a libertad, sino prácticamente todas sus garantías y derechos fundamentales.

Por ello, los esfuerzos institucionales se han orientado a mejorar la calidad de la entrevista que sostiene el defensor público con el imputado privado de libertad, probando para ello distintos mecanismos como la modificación en la regularidad de las visitas carcelarias; la obligatoriedad de visitas antes de audiencias relevantes; generación de contenidos mínimos de las entrevistas carcelarias con registros verificables y, por sobre todo, sensibilizar al defensor sobre la relevancia del contacto con el usuario.

A su vez, el aspecto mejor evaluado se refiere a la atención en oficinas, donde se supera ampliamente y en todos los años de medición el 50 por ciento de satisfacción, que es considerado por Procalidad² como el desempeño de los servicios públicos, y el 65 por ciento que es definido como el estándar de satisfacción para todos los sectores evaluados.

AUDITORÍA EXTERNA CALIDAD DE LA ATENCIÓN -SISFACCIÓN														
Área de Evaluación		2015			2016			2017			2018			
		ENCUESTADOS	SISFACCIÓN %	Error Muestral al 95% de confianza	ENCUESTADOS	SISFACCIÓN %	Error Muestral al 95% de confianza	ENCUESTADOS	SISFACCIÓN %	Error Muestral al 95% de confianza	ENCUESTADOS	Muestra Ponderada	SISFACCIÓN %	Error Muestral al 95% de confianza
PRIVADOS DE LIBERTAD	Prisión preventiva	682	18,9	2,8%	1556	28,2	2,5%	2931	31	2,0%	690	701	16,2	2,0%
	Condenados	406	10,1	4,7%	2014	-3,7	2,2%	1529	15,1	3,0%	518	608	1	3,0%
TRIBUNALES	Tribunales	1893	58,7	2,2%	4420	55,7	1,5%	6050	61	1,0%	1753	1800	54,5	2,3%
OFICINAS	Oficinas	948	85,9	3,2%	915	89,2	3,2%	715	88,7	3,5%	1067	1073	89	3,5%
	Módulo Isla	69	78,3	11,0%	92	84,8	3,0%	942	81,2	3,0%	300	300	70	3,0%
SUBTOTALES		3998			8997			12167			4328			

Como puede observarse, el error muestral que arrojaron las distintas áreas para 2018 -con un 95 por ciento de confianza- varió entre 2 por ciento y 3,5 por ciento, según se refleja en el siguiente cuadro, lo que nos permite afirmar que, en efecto, las mejoras logradas en esta área son contundentes.

² Procalidad: institución sin fines de lucro, que se plantea como objetivo el fortalecimiento en las empresas e instituciones públicas chilenas a través de un decisivo enfoque hacia el cliente.

AUDITORÍA EXTERNA CALIDAD DE LA ATENCIÓN -SATISFACCIÓN					
Área de Evaluación		2018			
		ENCUESTADOS	Muestra Ponderada	SATISFACCIÓN %	Error Muestral al 95% de confianza
PRIVADOS DE LIBERTAD	Prisión preventiva	690	701	16,2	2,0%
	Condenados	518	608	1	3,0%
TRIBUNALES	Tribunales	1753	1800	54,5	2,3%
OFICINAS	Oficinas	1067	1073	89	3,5%
	Módulo Isla	300	300	70	3,0%
SUBTOTALES		4328			

En cuanto a los resultados de nuestro indicador agregado de satisfacción, basado en las notas 5, 6 y 7 sobre el total de encuestados, en las áreas de atención en tribunales (audiencias programadas y controles de detención), atención en centros de detención (imputados en prisión preventiva e internación provisoria) y atención en oficinas (licitadas y locales), los resultados fueron los siguientes:

	Muy Bueno (N Nota 6+7)	Bueno (N Nota 5)	N Total (Denominador)	Indicador
Tribunales				
P19. Satisfacción General	1225	250	1753	84%
Centros de Detención				
P35. Satisfacción General	308	189	690	72%
Oficinas				
P29. Satisfacción General	962	74	1067	97%
Módulo Isla				
P12. Satisfacción General	238	34	300	91%
Total tres áreas	2733	547	3810	86%

Se excluye del cálculo de este indicador el área de condenados, debido a la especificidad de sus prestaciones, que no la hace comparable directamente con las demás áreas.

Área de defensa técnica

a) Auditoría Externa (AE) de cumplimiento de gestiones mínimas de defensa penitenciaria

Durante 2018 se efectuó la etapa de levantamiento de información de terreno en esta área de prestación del servicio. Se espera el término de esta auditoría en el primer trimestre de 2019.

La medición se efectuó para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de defensa técnica consignados en el 'Manual de actuaciones mínimas de defensa penitenciaria' (Res. Ex. N° 219, de 29 de mayo de 2017), en relación con el equipo de defensa penitenciaria (defensor y asistente) en siete defensorías regionales del país (Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, Defensoría Metropolitana Sur y Defensoría Metropolitana Norte).

De este modo, y bajo la modalidad de observación no participante, un auditor acompañó al defensor penitenciario en la realización de la primera entrevistas con el condenado. Ello fue posible en los 597 casos en que el usuario autorizó la presencia del evaluador. A su vez, se revisó la completitud de carpetas de causas

en 616 casos. Además, se realizó un total de 26 entrevistas semi estructuradas a actores relevantes de la defensa penitenciaria a nivel central, defensores penitenciarios y jefes operativos de Gendarmería de Chile en cada una de las regiones seleccionadas.

En paralelo, se efectuaron siete *focus group* con condenados de los centros de reclusión más importantes de las regiones seleccionadas (uno por región), con una participación total aproximada de 70 condenados.

Durante el primer trimestre de 2019 se entregarán los resultados finales de esta auditoría, que nos permitirán focalizar aspectos deficitarios en la prestación del servicio de defensa penitenciaria y priorizar nuestros esfuerzos en el reforzamiento de determinadas actuaciones.

b) Auditoría Externa (AE) de indicadores de defensa

Durante 2018, en esta área se ejecutaron dos informes semestrales destinados a contrastar la información correspondiente a indicadores de defensa de pago variable, en la primera medición, y a la defensa especializada de responsabilidad penal adolescente (RPA), la defensa de primeras audiencias y la defensa penitenciaria, en la segunda medición. En

ambas se debía contrastar la información que registraban los defensores en el sistema informático interno de la Defensoría (Sigdp) con lo existente en el sistema informático del Poder Judicial (SIAGJ), lo que permitiría concluir el grado de veracidad de la información.

En el primer informe semestral de indicadores de defensa se consideró la revisión de 8 mil 98 actuaciones, correspondientes a seis indicadores de pago variable, registradas entre julio y diciembre de 2017 por los defensores de todo el país.

El segundo informe semestral de indicadores de defensa consideró la revisión de 11 mil 617

actuaciones, correspondientes a seis indicadores de defensa especializada (4 de primeras audiencias, uno de defensa penitenciaria y uno de defensa RPA), registradas entre enero y junio de 2018.

Los resultados del primer informe indican que, en general, existe un alto nivel de consistencia entre lo declarado por los defensores versus lo efectivamente ocurrido, que alcanza casi un 98 por ciento para los indicadores de control (C2 “Solicitud de plazo judicial”; C3 “Apercibimiento de cierre de la investigación con plazo judicial vencido; y C4 “Cierre de la investigación por solicitud de apercibimiento).



Sin embargo, para los indicadores de pago variable³, se observaron niveles de desempeño menor al referido. Se constata, además, que para obtener una salida beneficiosa en procedimiento simplificado se presenta un promedio de 5 audiencias previas al término favorable en el caso. Para el caso de la salida favorable en procedimiento abreviado, el número de audiencias promedio anteriores a la salida supera en algunas regiones las 10 audiencias, lo que señala un espacio de mejora para la defensa en rela-

³ Indicadores de pago variable revisados: V1 y V2 salida beneficiosa en procedimiento simplificado, sin admisión de responsabilidad; V3 resultado favorable en procedimiento abreviado; V4 revisión de prisión preventiva; V5 recurso de nulidad contra sentencia condenatoria desfavorable, y V6 resultado favorable en juicio oral ordinario.

ción con una mayor precisión en la negociación con la Fiscalía.

En cuanto a los resultados del segundo informe que revisó indicadores de defensa especializada, en el caso de los de primeras audiencias se pudo establecer que en un 98 por ciento de los casos en efecto el defensor apeló contra la imposición de la medida cautelar de prisión preventiva.

A su vez, para el indicador 'cierre de investigación por solicitud de apercibimiento (defensa de RPA)', 9 de cada 10 defensores solicitaron el cierre de investigación una vez vencido el plazo.

Finalmente, en el caso del indicador 'Requerimiento presentado a tramitación dentro del



plazo (defensa penitenciaria) 7 de cada 10 defensores presentaron el requerimiento a tramitación dentro del plazo de 45 días, de acuerdo con lo señalado en el ‘Manual de actuaciones mínimas de defensa penitenciaria’.

c) Auditoría Externa (AE) sobre calidad de la entrevista

En esta medición se buscaba determinar, a través de un análisis cualitativo, el estado actual de las primeras entrevistas que se realizan con los usuarios del servicio de defensa antes de la audiencia judicial en seis regiones del país (Antofagasta, Coquimbo, Región Metropolitana, Valparaíso, O’Higgins, Biobío y Los Ríos), considerando los parámetros de “construcción de relación”, “nivel de estructura de la entrevista”, “lenguaje”, y “empatía”, aplicando criterios del modelo de entrevistas de *Calgary-Cambridge* adaptado a los servicios de defensa.

El modelo *Calgary-Cambridge* se sustenta sobre la idea de que al interior de la entrevista deben convivir dos agendas. Por una parte, la agenda del defensor (construir una teoría del caso, diseñar una estrategia de defensa y completar la información de la pauta de registro de la primera entrevista). Por otra, la agenda del imputado (emociones, expectativas, cantidad y calidad de información que maneja sobre el proceso, así como sus preocupaciones sobre el mismo).

La fundamentación para este “diseño conversacional” es que al integrar ambas agendas se pueden alcanzar algunos resultados notables: obtener información de mejor calidad para la elaboración de la teoría del caso y de la estrategia de defensa, mejor comprensión por el defensor de las circunstancias que rodearon la detención, mayor satisfacción del imputado con la entrevista y mejor adherencia a la preparación de la audiencia post primera entrevista.

Las entrevistas en que se pudo obtener mejor información fueron aquellas en donde el defensor trabajó primero con la agenda del imputado y luego incorporó la agenda del defensor en la entrevista. Asimismo, se pudo constatar que las entrevistas carecían de bidireccionalidad, es decir que el defensor no chequeaba de manera regular si el imputado había comprendido la información o los términos en que ésta se había entregado.

Se concluyó que resultaba crítico ampliar el repertorio de habilidades para la entrevista que sostenía el defensor con el imputado, pues la expresión de una única modalidad de entrevista habitualmente responde a la agenda del defensor, no así a la del imputado. El estilo de entrevista seguido por los defensores observados -excesivamente centrado en la agenda del defensor- finalmente comprometía seriamente la calidad de la información obtenida y la estrategia de defensa.

En tal sentido, las entrevistas a inmigrantes, imputados que exhibían distrés emocional, déficit cognitivos o estaban bajo los efectos de drogas/alcohol, entre otros, evidenciaban aún más la necesidad de utilizar un repertorio más rico de estrategias para aproximarse con éxito a la agenda del imputado y, consecuentemente, mejorar las probabilidades de éxito de la defensa.

Por las condiciones de la detención los imputados y por las implicancias que ésta conlleva para sus vidas, ellos se muestran confusos o abrumados emocionalmente, de modo que para poder obtener información de calidad, el defensor debe abocarse a responder a tales emociones primero.

De este modo se buscó, en una fase posterior, entrenar en las técnicas del modelo de entrevistas *Calgary-Cambridge* a un grupo de 125 defensores, de las seis regiones objeto de la observación, con el fin de que adquirieran las técnicas y habilidades para “construir relación” con el imputado, habilidad transversal que debe ser exhibida durante toda la entrevista.

d) Evaluación de defensa especializada responsabilidad penal adolescente (RPA)

En este ámbito se efectuó una evaluación cualitativa sobre el servicio de defensa penal juvenil

que presta la Defensoría en las tres regiones que concentran el mayor número de imputados adolescentes y defensores especializados, en donde se realizaron un total de 15 entrevistas individuales a jefes regionales de Estudios, encargados regionales de RPA, asistentes sociales de RPA, defensores encargados de la fase de ejecución de RPA y cinco *focus group* a un total de 27 personas, cuatro de ellos a defensores de imputados adolescentes, especializados y no especializados, y un *focus* a imputados adolescentes en internación provisoria en el Centro de Internación Provisoria (CIP) de San Joaquín, en la Región Metropolitana.

La opinión entregada nos indica que se aprecian características positivas, como el nivel de especialización adquirido por defensores de adolescentes y asistentes sociales; el compromiso institucional con la entrega de una defensa de calidad en este ámbito y el trabajo realizado por las unidades de apoyo.

Respecto de las debilidades detectadas, se aprecia que cada una de las defensorías regionales tiene un modelo propio para prestar apoyo a los defensores con el asistente social juvenil, falta de uniformidad en el cumplimiento de los deberes de registro de las gestiones de defensa, carencias en la formación de abogados de adultos en responsabilidad penal adolescen-

te y obstáculos relevantes para la prestación de una defensa oportuna y de calidad en la etapa de ejecución.

Asimismo, se detectó que el sistema informático de la Defensoría Penal Pública no permite el registro adecuado de las gestiones en causas que se encuentran en la fase de ejecución, lo que podría acarrear vulneraciones de derechos, además de invisibilizar una parte importante de la carga de trabajo de los defensores que llevan causas de adolescentes.

e) Auditoría Externa (AE) sobre el cumplimiento de estándares de defensa (auditoría de pares)

El objetivo en esta medición fue evaluar el servicio de defensa a través de la modalidad de abogados expertos, conocedores del sistema, pero totalmente externos e independientes de la institución, quienes debían emitir fundamentada una opinión técnica jurídica sobre la base de su conocimiento del derecho, de la práctica procesal, de la doctrina y de la jurisprudencia, respecto del servicio entregado en una causa, y entregar una mirada general del servicio de defensa en la zona que se les solicitó evaluar, con sus principales hallazgos y particularidades.

También se realizó una evaluación del desempeño de los defensores que asistieron a las audien-

cias en la zona y durante el periodo de observación, así como de todos aquellos defensores que hubiesen intervenido en la causa revisada.

La metodología de trabajo exigida para el desarrollo de la evaluación de pares consideraba como un aspecto de vital importancia la presencia del auditor en la totalidad de la audiencia en que se seleccionaba la causa y la revisión de todos los antecedentes, es decir carpeta fiscal, carpeta de defensa, sistemas informáticos, audios, entrevistas a imputados, etc. Resulta relevante y clave en el diseño del proyecto que los evaluadores cuenten con el reconocimiento de “juicio experto” por los evaluados.

La muestra de casos a evaluar fue determinada por jurisdicción territorial de zonas, con 60 causas de imputados (adultos y adolescentes), en 10 zonas, correspondientes a cinco defensorías regionales (Defensoría Metropolitana Sur, Defensoría Metropolitana Norte, Valparaíso, O’Higgins y Biobío). De este modo, los informes que entregaron los auditores expertos (auditores pares) contemplaban detalladamente la información de a lo menos 600 causas.

Cabe hacer presente que para lograr la muestra con las características solicitadas por la Defensoría, los auditores debieron presenciar un número aún superior de audiencias, lo que permitió contar con información cualitativa no solo en

los casos de la muestra, sino un conocimiento efectivo de la zona auditada.

Los parámetros de selección de causas fueron previamente entregados por la Defensoría, con especial énfasis en los casos de mayor frecuencia e impacto para el trabajo de la defensa pública.

Los resultados preliminares de la medición indican que se presenta un gran número de audiencias delegadas y que no se cumple con la regulación vigente de delegación ni contenido mínimo de minutas, lo que es un riesgo para la calidad del servicio que se entrega, toda vez que éste se sustenta en la modalidad de delegaciones de audiencias, bajo un titular único, por lo que es fundamental que el delegante entregue de manera sintética el estado de la causa y las recomendaciones de defensa a quien deba asumirla temporalmente.

Además, se observó un buen nivel de desempeño en las defensas, evidenciándose algunas deficiencias en las alegaciones de ilegalidad y en la tramitación intermedia de las causas. Por ejemplo, falta de diligencias oportunas y falta de contacto con los usuarios. También, se evidenció falencias en el registro de información relevante como versión del imputado, teoría de caso, etc., tanto en el sistema informático como en las carpetas de causas.

Por otra parte, también se consignó como preocupante la dilación de los procesos como estrategia general de defensa, lo que muchas veces resulta exitoso pero parece una técnica más estandarizada, lo que podría ocultar una falta de trabajo en las causas.

Los resultados completos de la medición respecto del servicio de defensa se encontrarán disponibles en marzo de 2019, debiendo también evaluarse a nivel administrativo la modalidad de contratación, que requiere un fuerte acento en el perfil de experto del “auditor par” y su reconocimiento por los futuros auditados, lo que obliga a una exhaustiva búsqueda y selección de los candidatos, mediante un sistema un tanto rígido como es la licitación pública, para posteriormente abocarse a un arduo entrenamiento en la evaluación de aquellos que resulten seleccionados.

Área de gestión/procesos asociados a la defensa

a) Auditoría Externa (AE) Reclamos por defensa y peticiones.

En este ámbito se efectuó la revisión de la totalidad de los reclamos por prestación de defensa (848), de peticiones (858) y de reclamos en general (88) ingresados a la Defensoría desde el 1º de diciembre de 2017 hasta el 15 de noviembre



de 2018. Los resultados de la evaluación indican que se aprecia un alto cumplimiento del procedimiento establecido para tramitar los reclamos de los usuarios del servicio de defensa. En lo específico, en relación con reclamos por defensa, en un 77 por ciento de los casos éstos son interpuestos por el propio imputado, mientras que del total de reclamos, el 66 por ciento de los usuarios interpusieron esta solicitud encontrándose en prisión preventiva.

La diligencia con mayor cumplimiento en el trámite administrativo de investigación es la relacionada con informe del defensor reclamado, alcanzando 90 por ciento, seguido por la revisión de Sigdgp, donde el nivel de cumplimiento

alcanza a 84 por ciento, en tanto la revisión de SIAGJ tiene un cumplimiento de 73 por ciento.

En el caso de la entrevista al usuario, gestión de suyo relevante para conocer las motivaciones y elementos de contexto del reclamo que ha sido interpuesto, se observa un 72 por ciento de cumplimiento a nivel nacional, cifra que en la medición anterior (2015) alcanzó solo a 32 por ciento. Del total de entrevistas efectuadas, un 81 por ciento fue realizada por el asesor jurídico o delegado(a), mientras que las restantes fueron realizadas por funcionarios en que no se evidencia que pudiesen pertenecer a algunas de esas dos categorías.

Se debe destacar que sólo en el 80 por ciento de los casos se dispone en la resolución que resuelve el reclamo su derecho a apelar, plazo y autoridad ante quien debe interponerse, lo que es una falencia que debe mejorarse.

En cuanto a las peticiones, se pudo observar que del total de éstas (858), casi un 40 por ciento correspondía a solicitudes de cambio de defensor (25 por ciento) y a solicitudes de visita a cárcel (14 por ciento), tipologías que según la tramitación interna vigente debieron gestionarse como reclamos por defensa y no como una simple petición.

b) Auditoría Externa (AE) de contratos y pagos, periodo 2017

- c) Durante 2018 se ejecutó la segunda parte y final, de la evaluación de las condiciones de los contratos de externalización de defensa -asociadas con infraestructura de atención de usuarios, calificación y adecuación de los profesionales de apoyo de las oficinas licitadas, condiciones de empleo y remuneración tanto de defensores como de asistentes y, en general, del personal ofertado-, esta vez sobre aquellos que provenían del 21° y 22° llamado de defensa regular, y la revisión de los pagos

efectuados por las defensorías regionales a los prestadores de defensa contratados bajo el régimen de licitación pública o convenio directo de defensa regular, y los pagos asociados a los contratos vigentes de defensa especializada penitenciaria, RPA y de primeras audiencias.

La revisión consideró el censo de la totalidad de los contratos vigentes de defensa regular (161 a nivel país) y 92 convenios directos.

La Auditoría Externa de contratos de prestación de defensa penal se llevó a cabo entre marzo de 2017 y octubre de 2018, y consistió principalmente en la revisión de los pagos realizados por las 16 Defensorías Regionales del país a sus prestadores de defensa general y en la revisión de cumplimiento de condiciones contractuales a los prestadores correspondientes a los llamados licitatorios 21° y 22°. Durante 2018 también se revisaron los pagos hacia los prestadores de defensa especializada penitenciaria, RPA y de primeras audiencias.

El número de contratos de licitación y convenios directos revisados en el área de pago durante 2017 y 2018 se presentan en el siguiente cuadro:

	2017		Total 2017	2018		Total 2018	Total general
Región	Contrato	Convenio Directo		Contrato	Convenio Directo		
Arica	4	1	5	4		4	9
Tarapacá	5	8	13	6		6	19
Antofagasta	5	2	7	8	3	11	18
Atacama	5	4	9	2	1	3	12
Coquimbo	5		6	7		7	13
Valparaíso	29	2	31	29	2	31	62
RM Norte	16	30	46	27		27	73
RM Sur	24	25	49	37	3	40	89
O'Higgins	17	2	19	21	0	19	38
Maule	15		15	16	3	19	34
Biobío	12	13	25	13	2	15	40
Araucanía	7		7	10		10	17
Los Ríos	4		4	3		3	7
Los Lagos	11		11	5		5	16
Aysén		2	2		2	2	4
Magallanes	2	2	4	3		3	7
Total general	161	92	253	191	16	207	460

En el área de revisión de cumplimiento de condiciones contractuales para 2017 y 2018, la cobertura en visitas de oficinas de contratos licitados y convenios directos fue la siguiente:

	2017		Total 2017	2018		Total 2018	Total general
Región	Contrato	Convenio Directo		Contrato	Convenio Directo		
Arica	1		1	1	5	6	7
Tarapacá	1	3	4	2		2	6
Antofagasta	2	1	3	2	2	4	7
Atacama				2	3	5	5
Coquimbo				3	5	8	8
Valparaíso	5	2	7	10	1	11	18
RM Norte		30	30	13		13	43
RM Sur	2	24	26	20		20	46
O'Higgins	5		5	8	3	11	16
Maule	3		3	8		8	11
Biobío	2	9	11		6	6	17
Araucanía	2		2	3	1	4	6
Los Ríos				1	1	2	2
Los Lagos					8	8	8
Magallanes				1		1	1
Total general	23	69	92	74	35	109	201

Como puede apreciarse, la cantidad de prestadores auditados en 2018 fue semejante a la de 2017. Sin embargo, la auditoría de 2018 tuvo mejores resultados que la de 2017, debido a una disminución general en la cantidad de hallazgos (de 671 levantados en 2017 a 313 en 2018). Esto, porque los hallazgos en el proceso de pagos disminuyeron en 62,9 por ciento comparado con 2017 (de 523 a 194 hallazgos). A su vez, los hallazgos en el proceso de supervisión de condiciones contractuales también disminuyeron, pasando de 148 a 119 hallazgos (19,59 por ciento de disminución).

En 2018, a raíz de los resultados de la auditoría realizada en el primer semestre por la Contraloría General de la República a las Defensorías Regionales Metropolitanas, se incorporaron nuevos focos de revisión, correspondientes a que los contratos estén aprobados formalmente antes de iniciar el servicio de prestación, que los convenios directos estén vinculados a un proceso licitatorio, y que éstos se hayan registrado en el portal de compras públicas, así como que los prestadores se encuentren habilitados en Chile Proveedores al momento del inicio de vigencia del contrato.

Durante los dos periodos también se levantaron condiciones de interés relacionadas con ambos procesos evaluados. Éstos corresponden a aquellos puntos que no se encontraban regulados en las bases de licitación de defensa ni en los manuales de gestión de pagos y supervisión de contratos, pero que fueron considerados relevantes para la optimización de los procesos y la calidad del servicio entregado.

La drástica disminución de la cantidad de condiciones de interés entre los dos periodos se debe en gran parte a que, durante 2018, muchas de las condiciones de interés que habían sido levantadas en 2017 fueron incluidas

en las bases de licitación del nuevo llamado licitatorio N° 22.

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

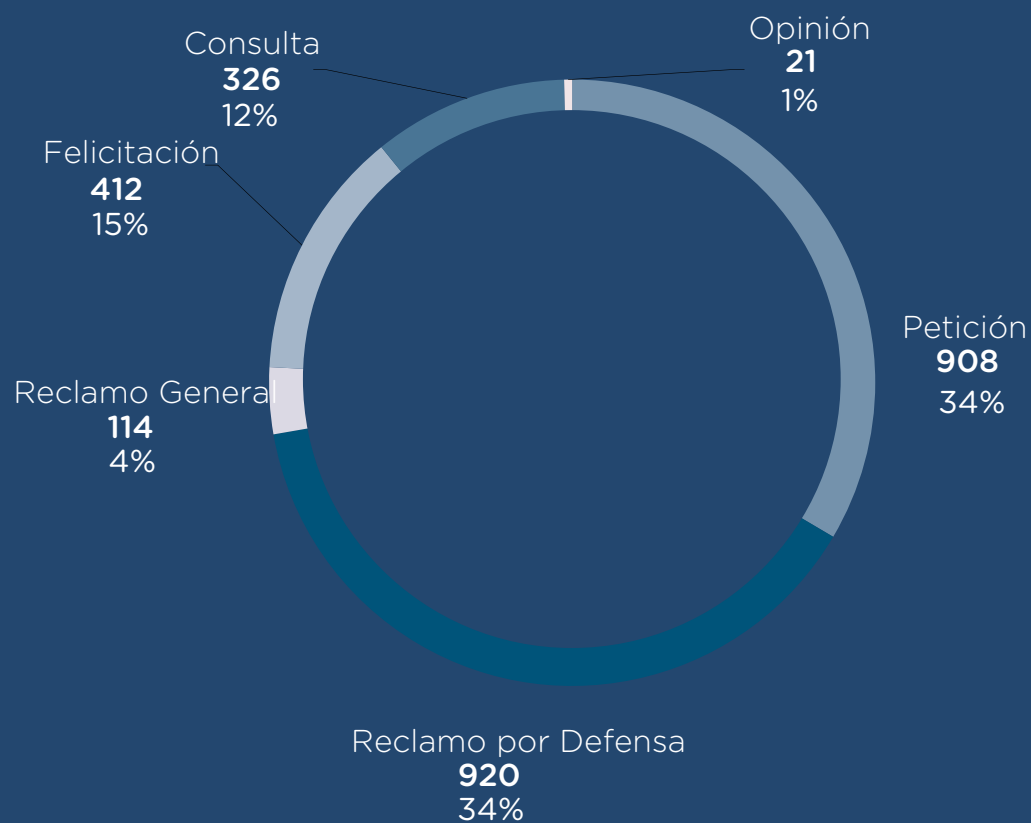
En esta auditoría se obtuvo información valiosa de las gestiones sobre los pagos que realizan día a día las defensorías regionales a los prestadores externos, y los mecanismos que éstas utilizan en la supervisión de condiciones contractuales con sus prestadores. Se espera que los resultados presentados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

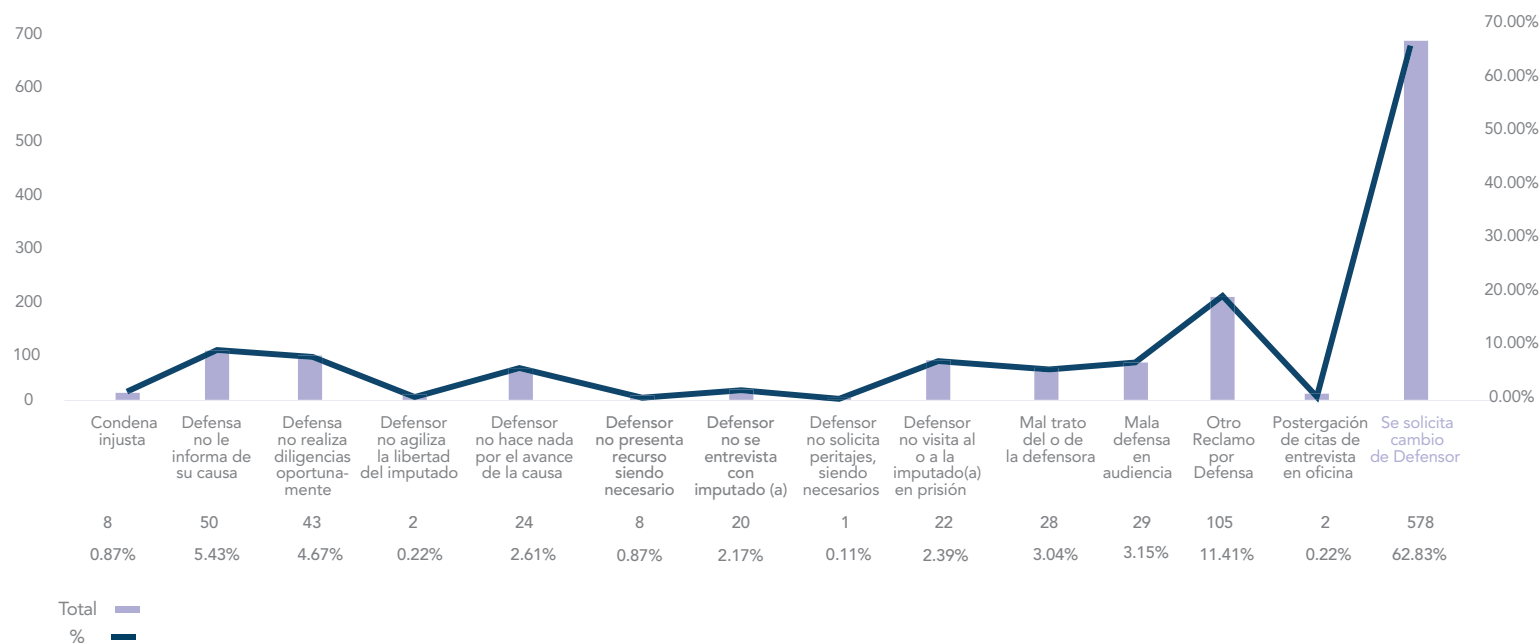
VIII.3 RECLAMACIONES

Durante 2018 se ingresaron al sistema 2 mil 700 solicitudes ciudadanas, 51 menos que en 2017. De ellas, 920 correspondieron a reclamos por defensa conforme a la Ley N° 19.718. Se registraron, asimismo, 908 peticiones y 412 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Total
Consulta	326
Felicitación	412
Opinión	21
Petición	908
Reclamo General	113
Reclamo por defensa	920
Total general	2700

“Durante 2018 se ingresaron al sistema 2 mil 700 solicitudes ciudadanas, 51 menos que en 2017. De ellas, 920 correspondieron a reclamos por defensa conforme a la Ley N° 19.718. Se registraron, asimismo, 908 peticiones y 412 felicitaciones”.





A partir de la información correspondiente a los reclamos por defensa en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2018, se pudo observar que más de la mitad de éstos se realizaron por solicitud de cambio de defensor (62,83 por ciento).

Asimismo durante 2018 se efectuó, con la asistencia de auditoría externa, una revisión

de cómo resultaron recibidas las diversas iniciativas que buscaron uniformar los criterios aplicados en las regiones, tanto desde el punto de vista de la calificación de las presentaciones de los usuarios como de las gestiones propias del procedimiento y formalidad de los actos administrativos resolutorios.

VIII.4 OTROS MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Además de las modalidades establecidas por ley y en virtud de su misión y visión, la institución ha desarrollado otros instrumentos que contribuyen a asegurar la calidad de las prestaciones que forman parte del quehacer institucional.

Los esfuerzos en esta área no son menos relevantes que los desplegados en las líneas de trabajo ya expuestas y complementan la base que cimienta los actuales esfuerzos de integración del ‘Sistema de calidad de la Defensoría Penal Pública’.

VIII.4.1 Talleres de calidad de la defensa (DECR – defensorías regionales)

Durante 2018 se llevaron a cabo, nuevamente, estos encuentros en todas las regiones del país, enfatizándose los aspectos referidos a mostrar cómo se orientan las mediciones y la información a analizar y reforzar aquellas áreas en que está presente con mayor fuerza el concepto de valor público.

Uno de los objetivos presentes del DECR es avanzar en la eficaz integración de los mecanismos de control y evaluación en la gestión y operación de las defensorías regionales y sus

unidades operativas (defensorías locales y licitadas), para contribuir a mejorar continuamente la calidad de la defensa.

Se busca contribuir a este objetivo a través de la realización continua y sostenida de los llamados ‘Talleres de calidad de la defensa’, organizados por el DECR con los equipos directivos regionales y con los equipos de defensores licitados convocados por las defensorías regionales. Esta iniciativa permite una retroalimentación permanente de las regiones con los departamentos técnicos de la Defensoría Nacional, por lo que constituyen una instancia de integración para el trabajo de éstos, lo que resulta fundamental para obtener mejoras sostenidas en la calidad de la defensa prestada.

Durante 2018 el trabajo de talleres e integración constituyó un primer paso para la formulación de un proyecto de ‘Sistema integrado de calidad’, cuya exposición de resultados y dinámica se entrega en los acápite precedentes.

Es importante señalar que esta metodología participativa y cercana a la gestión de cada región permite que las focalizaciones del ‘Sistema integrado de gestión de calidad’ se orienten precisamente a materias que hacen sentido en las defensorías regionales como integrantes de una prestación de calidad. Muchas veces las medi-

ciones tienden a desacoplarse de la prestación y su proceso, y el objetivo de la integración de elementos propiciado por el DECR es el contrario. Mejoraremos la prestación en tanto incidamos verdaderamente en los procesos reales de prestación de defensa.

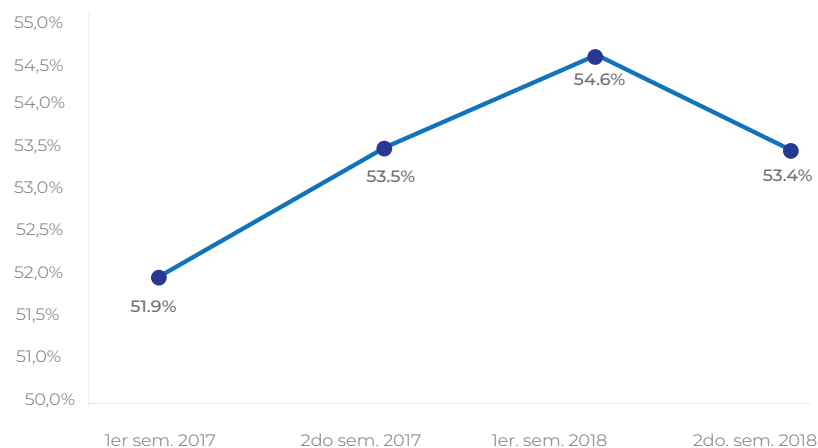
VIII.4.2 'Índice global de calidad' (IGC)

Dentro del período 2017-2018 se ha podido verificar que los resultados semestrales del

'Índice global de calidad' se han ubicado en torno a la medianía de su desempeño. Debe recordarse que en 2017 se introdujeron importantes cambios en esta herramienta de medición, reduciéndose sus indicadores a 50. Los resultados para el período muestran una leve tendencia al alza en los dos semestres de 2017 y en el primer semestre de 2018; tendencia que se revirtió en el segundo semestre del año pasado.

Lo señalado queda reflejado en el siguiente gráfico:

IGC - Evolución resultados semestrales 2017-2018



En relación con los principales componentes del IGC, la evolución de los resultados semestrales del período 2017-2018 muestra que los mejores desempeños se ubican en primer lugar en las condiciones

técnicas de defensa. En efecto, este criterio muestra un desempeño en torno al 59 por ciento en los dos últimos semestres medidos y es el que más contribuye en los resultados globales del IGC.

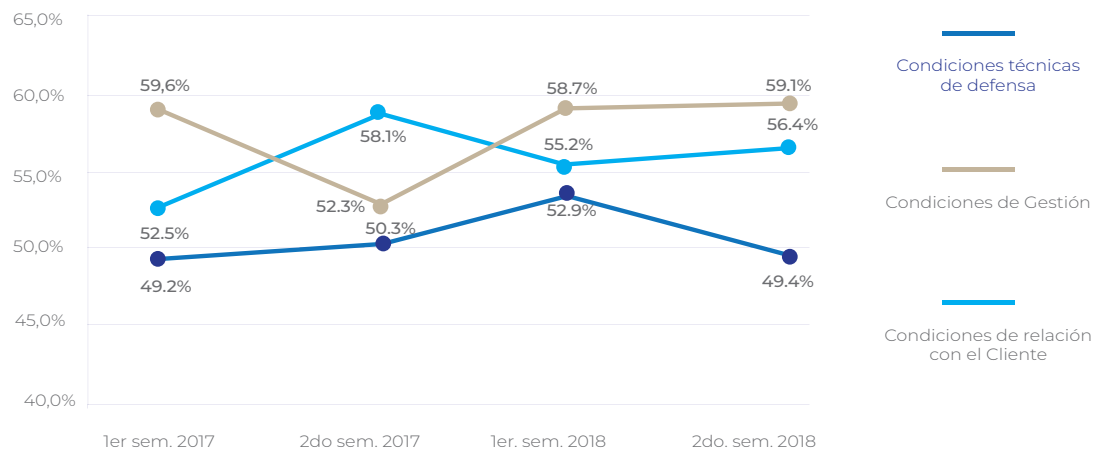
En segundo lugar se ubican las condiciones de gestión de la defensa. Los resultados de este criterio en el período bajo análisis son levemente más bajos que las condiciones técnicas (en torno a 3 por ciento, aproximadamente), en especial en las últimas mediciones del IGC, efectuadas en 2018.

Por último, podemos ubicar los resultados del tercer componente del IGC -condiciones de relación con el cliente-, basados en las encuestas de satisfacción de usuarios que efectúa periódicamente

la Defensoría. Este criterio muestra sus mejores desempeños en el segundo semestre de 2017 y, en especial, en el primer semestre de 2018, con un 52,9 por ciento. En cambio, en la última medición, efectuada el segundo semestre de 2018, los resultados caen bajo el 50 por ciento (49,4).

El gráfico siguiente detalla la evolución de los componentes del IGC durante el periodo 2017 / 2018 bajo análisis.

IGC - Evolución resultados semestrales 2017-2018 según sus principales componentes



Actualmente el IGC está siendo incorporado en la plataforma *PowerBi*, a objeto de que su consulta y monitoreo pueda efectuarse en mejores condiciones por parte de gestores y prestadores. 🚀

CÓDIGO PENAL

CÓDIGO CIVIL





IX. CONTROL DE LEGALIDAD

IX.

CONTROL DE LEGALIDAD

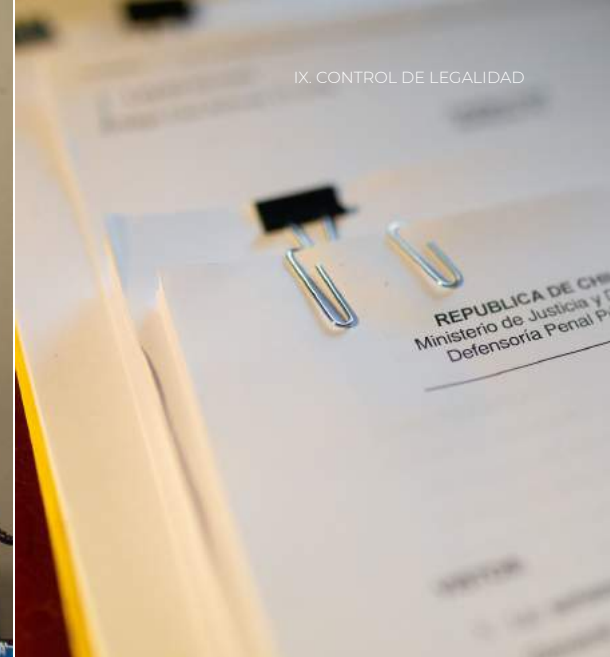
Concebida actualmente como un órgano de control de legalidad y transparencia de los actos administrativos emanados o dictaminados por las distintas autoridades de la institución, la Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ) fue creada originalmente el 11 de junio de 2007, a través de la Resolución Exenta N° 1.413, del Defensor Nacional.

Los profesionales que la integran tienen el deber de resguardar que el respeto a la legalidad sea en equilibrio con el apego a los principios que rigen el funcionamiento de la administración y considerando los valores que respaldan el actuar público, es decir la responsabilidad, transparencia, eficiencia,

probidad administrativa y publicidad de los actos.

En armonía con sus nuevas responsabilidades y a través de Resolución Exenta N° 130, del 3 de abril de 2018, se formalizaron las funciones de la unidad para robustecer su rol dentro de la organización, por lo que pasó a denominarse Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia (UJ).

Funciones específicas de competencia de esta unidad son, entre otras, las de orientar sobre el sentido y alcance de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el actuar del servicio; visar actos administrativos y convenios nacionales e internacionales en que sea parte la



Defensoría Penal Pública; actuar como ente coordinador de los abogados encargados de la asesoría jurídica en las defensorías regionales y responder consultas sobre diversos temas a requerimiento de los distintos departamentos y unidades de la Defensoría Nacional.

En su jefe, el abogado Álvaro Paredes Garrido, además de aquellas inherentes al cargo, recaen otras funciones particulares y especialmente encomendadas, como son las de oficiar de ministro de fe de la institución, integrar en forma permanente el Consejo del Servicio de Bienestar y ejercer la secretaría técnica del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.

Durante 2018 la Unidad Jurídica llevó a cabo el control de legalidad de más de mil 238 documentos, entre proyectos de actos administrativos, oficios, memorandos,

“Durante 2018 la Unidad Jurídica llevó a cabo el control de legalidad de más de mil 238 documentos, entre proyectos de actos administrativos, oficios, memorandos, elaboración o revisión de bases administrativas de licitación, contratos administrativos de prestación de servicios y pronunciamientos en derecho, entre otros”.

“Correspondió a la Unidad Jurídica la administración y actualización de la información en el portal de transparencia del Estado, contexto en que durante 2018 la UJ gestionó un total de 122 solicitudes, con un cien por ciento de respuesta dentro del plazo legal”.

elaboración o revisión de bases administrativas de licitación, contratos administrativos de prestación de servicios y pronunciamientos en derecho, entre otros, según da cuenta el Sistema Informático de Seguimiento Documental Docmaster, registro universal de la institución, al que por el momento se encuentran agregadas las unidades del nivel central de la Defensoría desde agosto de 2015.

Respecto de la meta asociada al Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) a que se encuentra adscrita la unidad, es decir la realización de tres clínicas jurídicas destinadas a fortalecer el conocimiento de los asesores jurídicos a nivel nacional, estableciendo una línea base de perfeccionamiento transversal respecto de temas relevantes para el quehacer institucional -como fueron las leyes de lobby, de protección de datos personales y de probidad y transparencia en las compras públicas, debe destacarse un cumplimiento del cien por ciento de la meta comprometida como

instrumento de gestión, orientada al desempeño eficiente y eficaz de la función pública.

Conjuntamente con el control de legalidad y desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública, esta unidad se ha encargado de la aplicación de la Ley de Transparencia en la Defensoría, debiendo coordinar o gestionar los requerimientos de acceso a la información de la ciudadanía -también conocida como “transparencia pasiva”- desde su origen y hasta conseguir que el ciudadano o usuario obtenga una respuesta satisfactoria, como también la aplicación de las normas de “transparencia activa”, que obligan a la institución a mantener a disposición permanente del público determinados antecedentes, a través del sitio web de la Defensoría.

Correspondió a la Unidad Jurídica la administración y actualización de la información en el portal de transparencia del Estado, contexto en que durante 2018 la UJ gestionó un

total de 122 solicitudes, con un cien por ciento de respuesta dentro del plazo legal, mientras que 121 de ellas fueron respondidas en un plazo inferior o igual a 15 días hábiles. Lo anterior representa un 99 por ciento de las solicitudes respondidas en un plazo inferior al establecido por el legislador. En el caso de 'transparencia activa', el nivel de cumplimiento fue de 99,68 por ciento.

Durante 2015, además, entró en vigencia la Ley N° 20.730, que regula el *lobby* y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, a partir de lo cual corresponde a la Unidad Jurídica su puesta en práctica y coordinación. En este ámbito, durante 2018 se registraron 54 audiencias, 384 viajes y 4 donativos.

Dentro de las actividades desarrolladas el año pasado cabe destacar, por último, que se dio cumplimiento a todos y cada uno de los hitos que la Unidad de Análisis Financiero del Ministerio de Hacienda fijó a los servicios asociados al programa de prevención de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos funcionarios, entre los cuales también está la Defensoría.

En este contexto, se logró que la Defensoría Penal Pública cuente con una política y manual para la prevención del delito de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos funcionarios, formalizada a través de la Resolución Exenta N° 255, del 5 de julio de 2016. 🚩







X.
GESTIÓN DE LAS
PERSONAS Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL

X.

GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional de la Defensoría Penal Pública tiene como objetivo o misión “contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, mediante el desarrollo de estrategias en gestión de personas, en un clima laboral que fomente los valores, prácticas colaborativas y alto desempeño acorde al marco regulatorio”.

Funciones estratégicas del departamento:

- Proponer, desarrollar y optimizar las políticas y los procesos de gestión de personas de la institución.
- Asesorar, entregar herramientas y marcos de acción a las defensorías regionales en el ámbito de la gestión de personas.
- Desarrollar prácticas orientadas a la excelencia y eficacia, promoviendo los roles estratégicos a nivel nacional.
- Contribuir al desarrollo de canales y redes de comunicación efectivos para mejorar el trabajo colaborativo, la excelencia funcionaria, la oportunidad de información y el sentido de pertenencia.



X.1 PERSONAL

X.1.1 Dotación de personal

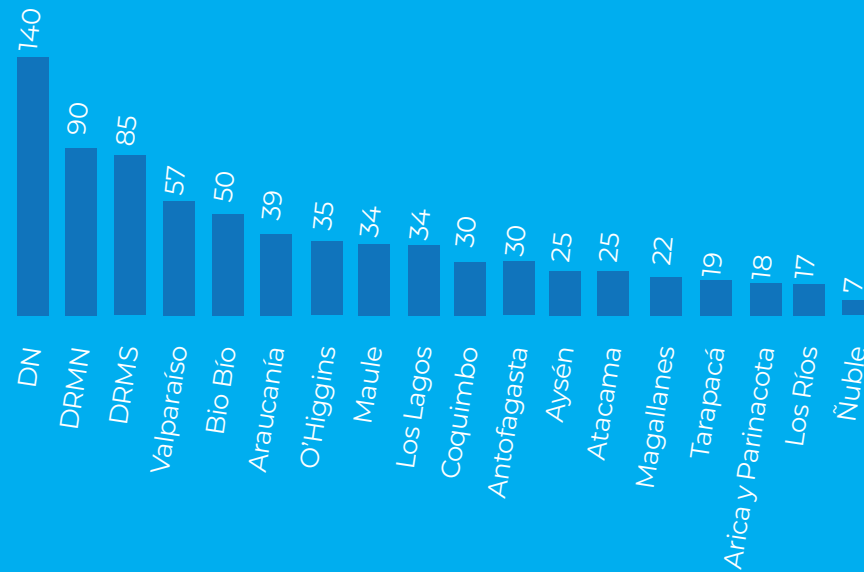
Al 31 de diciembre de 2018, la dotación efectiva de la Defensoría Penal Pública era de 757 funcionarios, de los cuales el 82 por ciento se encuentra en las oficinas regionales y el 18 por ciento restante en las dependencias de la Defensoría Nacional.

Adicionalmente, a diciembre de 2018, cuatro personas se desempeñaban a honorarios a suma alzada, cumpliendo labores de asesoría especializada en distintas áreas de la institución.



“De la distribución de la dotación total, el 33,2 por ciento corresponde al estamento profesional, seguido por el estamento administrativo (29 por ciento) y por los defensores locales (18 por ciento)”.

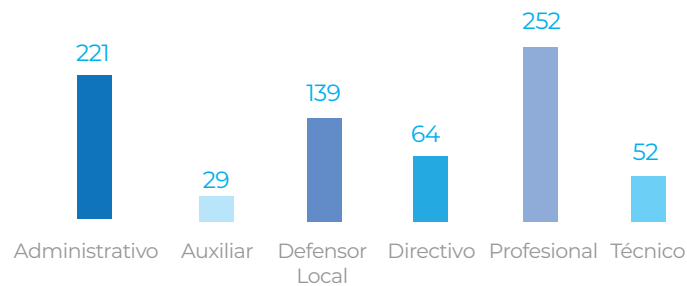
X.1.2 Distribución de la dotación por unidad laboral



X.1.3 Distribución de la dotación por estamento

De la distribución de la dotación total, el 33,2 por ciento corresponde al estamento profesional, seguido por el estamento administrativo (29 por ciento) y por los defensores locales (18 por ciento). Los estamentos con menor representatividad corresponden a directivos (8 por ciento), técnicos (7 por ciento) y auxiliares (4 por ciento).

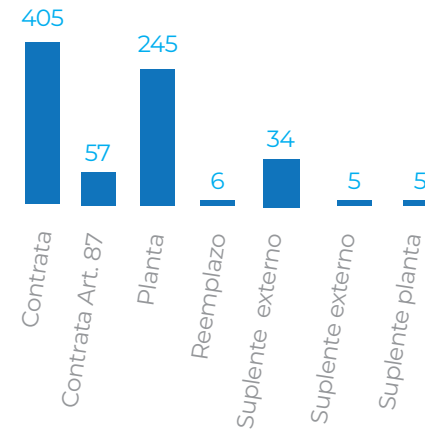
La distribución de la dotación por estamento se refleja en el siguiente gráfico:



X.1.4 Distribución de la dotación por calidad jurídica

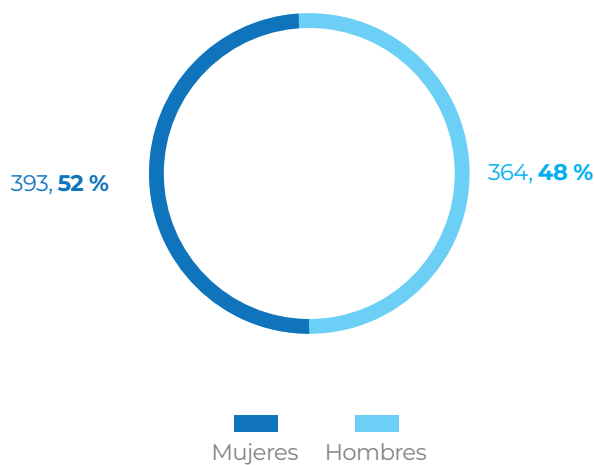
Respecto de la distribución por calidad jurídica, el mayor porcentaje está dado por el personal a contrata, equivalente al 54 por ciento de la dotación, en comparación con los funcionarios de planta, que representan el 41 por ciento (incluye contrata art. 87 y suplente titular). En total, las otras calidades jurídicas representan el 5 por ciento.

El detalle por número de funcionarios, de acuerdo con la calidad jurídica, se aprecia en el siguiente gráfico:

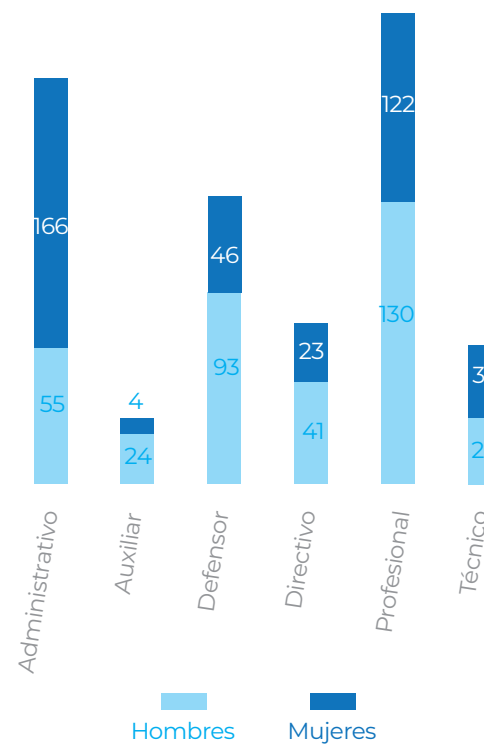


X.1.5 Distribución de la dotación por género y estamento

Al revisar la paridad de género por estamento, ésta se da en el total de la dotación, con un 52 por ciento para las mujeres y un 48 por ciento para los hombres.

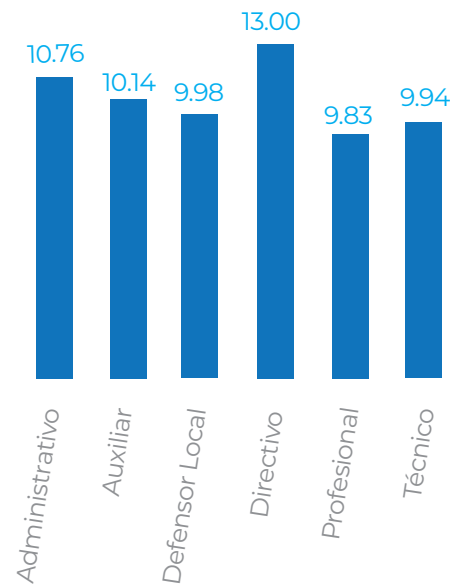


Asimismo y considerando la distribución de género en cada uno, se evidencia que la mayor diferencia se focaliza en el estamento administrativo, donde predominan las mujeres (71 por ciento), en comparación con el estamento de directivos y con los empleos de defensor local, en que los hombres tienen una mayor representatividad, con 67 y 74 por ciento, respectivamente.



X.1.6 Dotación de personal según antigüedad

La antigüedad promedio de los funcionarios de la Defensoría es de 10,4 años, aunque los estamentos profesional y auxiliar son los que tienen la menor antigüedad, con 9,8 y 9,9 años, respectivamente. Los defensores locales, en tanto, tienen una permanencia aproximada de 10,1 años, mientras que los directivos suman un promedio de 13 años en la institución. El detalle de la antigüedad por estamento se expone en el siguiente gráfico:



“Al revisar la paridad de género por estamento, ésta se da en el total de la dotación, con un 52 por ciento para las mujeres y un 48 por ciento para los hombres”.

X.2 SELECCIÓN DE PERSONAS

a) En materia de procesos de selección se ajustó el procedimiento, de acuerdo con las exigencias establecidas por el Servicio Civil en esta materia.

En cuanto a concursos se estableció un 'Plan trienal de concursabilidad', que permite tener una planificación clara en el desarrollo de los procesos concursales. Los procesos de selección y concursos realizados en 2018 fueron los siguientes:

Procesos de selección 2018	Observaciones	Estado de avance
Proceso de selección encargado de desarrollo organizacional	Postulante nombrado	Proceso finalizado
Proceso de selección profesional de derechos humanos	Postulante nombrado	Proceso finalizado
Proceso de selección asistente administrativa de Talcahuano	Postulante nombrado	Proceso finalizado
Proceso de selección administrativo Defensoría Local de Maipú	Postulante nombrado	Proceso finalizado
Proceso de selección defensor local Isla de Pascua	Postulante nombrado	Proceso finalizado
Proceso de selección secretaria Dirección Administrativa Regional Valparaíso	Postulante nombrado	Proceso finalizado
Proceso de selección asistente administrativo Taltal	Postulante nombrado	Proceso finalizado
Analista área de selección de personas	Postulante nombrado	Proceso finalizado

Concursos 2018	Observaciones	Estado de avance
Concurso jefe de Estudios Defensoría Regional Metropolitana Sur	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de defensores locales - defensores locales adolescentes- defensores locales jefes	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso directivos Defensoría Regional de Ñuble (Defensor Regional - Jefe de Estudios - Director Administrativo Regional)	Nombramiento Defensor Regional Déjese sin efecto Director Administrativo Regional y Jefe de Estudios	Concurso finalizado
Concurso Defensores Regionales Arica-Parinacota, Antofagasta, Valparaíso y Los Lagos	Nombramiento	Concurso Finalizado
Concurso ingreso a la planta	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso jefes regionales de Estudios Biobío y Los Lagos	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de promoción	En proceso	Los postulantes ya realizaron la etapa 4 del concurso.

b) Elaboración del 'Programa de reconocimiento institucional'

Durante 2018 se diseñó la propuesta del 'Programa de reconocimiento institucional', confeccionando una carta Gantt con todas las tareas y los hitos principales de esta iniciativa, junto con reuniones multidisciplinarias con participantes externos e internos de distintas áreas de la institución.

Para concretar la primera fase de la propuesta se aplicó una encuesta a nivel nacional, que permitió conocer la verdadera necesidad de reconocimiento de los funcionarios en la Defensoría, de la cual se determinó desarrollar el reconocimiento a partir de 2019 en cuatro ejes: trayectoria, desempeño, valores e innovación.



X.3 GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y desarrollo organizacional

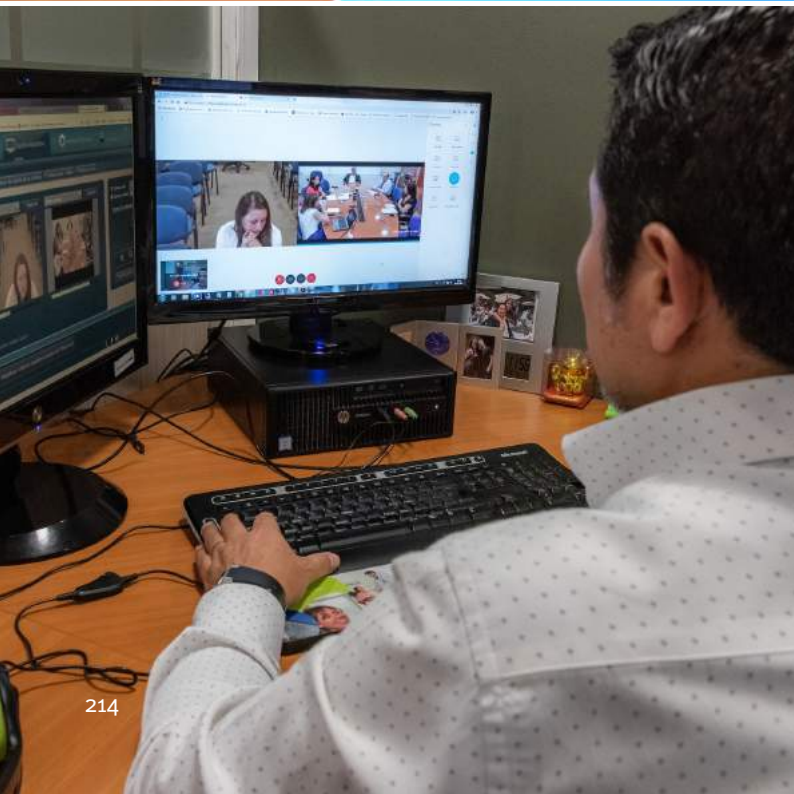
Al área de Desarrollo Organizacional le cabe gestionar el sistema de capacitación institucional y realizar los proyectos de desarrollo organizacional que permitan generar diversos planes de mejoramiento en materia de gestión de personas.

X.3.1 Principales logros en desarrollo de las personas y de desarrollo organizacional:

1. 'Programa de comunicaciones internas':

En alianza con la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana, durante 2018 se llevaron a cabo una serie de actividades orientadas a fortalecer las comunicaciones internas en la institución.

Para lo anterior, se capacitó a directivos regionales y jefaturas del nivel central en habilidades comunicacionales, considerando su rol de líderes y la relevancia de este ámbito en la gestión de sus equipos. Esta capacitación se enfocó en el uso de la metodología de "comunicación en cascada" o "*team briefing*", que consiste en la realización de breves reuniones presenciales con jefaturas y colaboradores, para transmitir informaciones de relevancia y, a su vez, obtener retroalimentación de parte de sus respectivos colaboradores, generando un ciclo bidireccional y fluido de comunicación cara a cara.



En línea con lo anterior, se realizaron distintas ‘Jornadas de comunicaciones internas’ en todo el país con la metodología mencionada, en las que se abordaron temáticas de relevancia institucional. Tras estas jornadas se obtuvo retroalimentación de parte de los colaboradores de todo el país, lo que permitió identificar contenidos, necesidades, inquietudes y sugerencias de mejora, además de entregar respuestas oportunas mediante las mismas jornadas. Durante 2019 se continuará replicando esta metodología.

2. Proyecto ‘Gestión de desempeño con metas 3.0’:

En el marco del sistema de gestión del desempeño, durante 2018 se trabajó un proyecto que buscaba alinear las metas individuales que son fijadas anualmente en el sistema, con ámbitos estratégicos institucionales definidos desde el nivel central, estableciéndose áreas en las cuales se deben fijar las metas y a qué cargos deben ir asignados.

En este formato, las jefaturas ahora tienen mayor autonomía y libertad para establecer las metas de sus colaboradores, quedando éstas circunscritas a los ámbitos estratégicos definidos. Es importante mencionar que cada a cada funcionario o funcionaria se le asignaron dos metas, con la excepción de los equipos direc-

tivos regionales, que por primera vez tuvieron asignadas cuatro metas.

Dos de ellas fueron establecidas directamente por sus respectivas jefaturas, mientras que las otras dos fueron definidas por el nivel central y compartidas por el respectivo equipo directivo, que es solidariamente responsable por su cumplimiento. Esta directriz obedece al trabajo que desde 2017 se realiza en el ‘Programa de habilidades directivas’, que busca desarrollar capacidades de liderazgo, comunicación y gestión de personas a través de la consolidación de las triadas directivas regionales.

Finalmente y al igual que en procesos anteriores, el equipo del Área de Desarrollo Organizacional y de las Personas actualizó y puso a disposición de las jefaturas un catálogo de metas para distintos grupos de cargos, con el objetivo de facilitar y orientar la fijación de objetivos.

3. ‘Proyecto gestión de innovación’:

El ajuste presupuestario efectuado en la institución afectó el desarrollo de este programa, que debió ser postergado hasta una nueva fecha. No obstante, el compromiso de la Defensoría con el apoyo y promoción de iniciativas innovadoras se mantuvo. Es así como la Defensoría presentó tres proyectos en la versión 2017 del concurso “Funciona!”,

“ La Defensoría presentó tres proyectos en la versión 2017 del concurso “Funciona!”, promovido por el Servicio Civil para reconocer la capacidad de innovación reflejada en iniciativas diseñadas y desarrolladas por las y los servidores públicos en sus respectivas instituciones”.

promovido por el Servicio Civil para reconocer la capacidad de innovación reflejada en iniciativas diseñadas y desarrolladas por las y los servidores públicos en sus respectivas instituciones.

En dicha ocasión la iniciativa “Modelo de defensa en ejecución de sentencias con penas sustitutivas”, desarrollada por funcionarios de la Defensoría Regional Metropolitana Sur (DRMS), fue seleccionada dentro de los 14 finalistas. Para la versión 2018 del concurso, en tanto, se presentaron cuatro proyectos desarrollados por equipos regionales o funcionarios de distintas unidades, cuyos resultados ya serán conocidos al cierre de esta memoria anual.

4. ‘Plan trienal de desarrollo de la gestión de las personas:

Durante 2018 se elaboró un plan trienal para el desarrollo de las personas, cuyo principal objetivo es mejorar la gestión de personas, potenciando el desarrollo, crecimiento y contribución de todos quienes trabajan en la institución, fomentando ambientes

laborales saludables, en los cuales se desempeñen tanto los funcionarios como los colaboradores del subsistema privado.

Para su puesta en marcha se consideran determinados ámbitos, que se cree fortalecen de forma directa los ambientes laborales. Entre ellos, la política de gestión de personas, los procesos de reclutamiento y selección, la concursabilidad, el programa de inducción y gestión de ambientes laborales y calidad de vida.

En cuanto a la política de gestión de personas, durante el año se actualizó y validó participativamente el documento. Respecto de reclutamiento, selección y concursabilidad, se revisaron los procedimientos y programas vigentes. En relación con la inducción, en tanto, se dio continuidad al programa, elaborando los informes semestrales de nuevos ingresos, movilidad y/o ausencias prolongadas, facilitando los procesos de adaptación de los funcionarios.

En cuanto a la gestión de ambientes laborales, se aplicó la encuesta ISTAS 21, cuyos resultados fueron difundidos en cada equipo y sirvieron para que

cada unidad elaborara su matriz de acción con actividades que permitan continuar fortaleciendo los ambientes de trabajo durante 2019.

Por último, cabe destacar que el plan anual de capacitación para el presente año se basó en el plan trienal elaborado para la gestión de la formación institucional del período 2019-2021, y cuyos lineamientos generales son desarrollo técnico -que implica capacitaciones en defensa general y especializada-, formación para la gestión de personas y de ambientes laborales y, por último, en materias relacionadas con los sistemas de apoyo a la prestación de defensa, todo lo relacionado con herramientas de soporte.

5. Quinta versión de los 'Juegos deportivos':

Durante 2018 se desarrolló en Concepción (Biobío) la quinta versión de los 'Juegos deportivos de la Defensoría Penal Pública, en los que participaron 600 personas con desempeño en las distintas unidades de trabajo de la Defensoría a lo largo del país. Al igual que en versiones anteriores, participaron tanto funcionarios como personal a honorarios y colaboradores licitados, lo que contribuyó nuevamente a reforzar la integración y el compromiso institucional.

En total, se desarrollaron 12 disciplinas deportivas, entre las cuales destacaron

futbolito, básquetbol, vóleybol, natación, tenis, pentatlón, *running*, tenis de mesa, *kayak*, baile entretenido y rayuela, entre otras.

Cabe señalar, además, que el equipo organizador destacó por su capacidad de liderazgo, coordinación y trabajo en equipo, y que entre los aspectos más valorados por los participantes de estos juegos deportivos destacaron el nivel de convocatoria, de organización, la infraestructura lograda, el trabajo efectuado por todas las regiones y el nivel de los cuidados que se adoptaron a la hora de prevenir lesiones y promover la salud y bienestar de todos (aspecto que se reflejó en la reducción de la tasa de accidentabilidad, entre otros aspectos).

a) Gestión de la capacitación

La institución centró su estrategia de capacitación en fortalecer las habilidades de los funcionarios y defensores licitados, con el propósito de contribuir a optimizar el servicio de prestación de defensa penal de calidad a través del uso eficiente de las herramientas institucionales y de gestión.

Progresivamente ha habido una mayor participación de defensores y administrativos en las distintas instancias de capacitación, en especial en los ámbitos técnicos y en las academias realizadas en variadas materias.

Los antecedentes del plan de capacitación fueron los siguientes:

Resumen de antecedentes presupuestarios de la glosa de Capacitación 2018:

1. Presupuesto asignado por glosa para capacitación institucional	\$198.216.000
2.- Presupuesto ejecutado (considerar rebaja presupuestaria 2018)	\$149.860.265
3.- Porcentaje del presupuesto ejecutado	93,33%
4.- Presupuesto sin ejecutar año 2018	\$9.984.510
5.- Porcentaje del presupuesto sin comprometer respecto del total	6,67%

X.4 SERVICIO DE BIENESTAR: ESPACIO DE SOLIDARIDAD INSTITUCIONAL

El Área de Bienestar y Calidad de Vida de la Defensoría Penal Pública es una organización solidaria, a la que se pueden ir incorporando de manera voluntaria todos los funcionarios y funcionarias de planta y contrata de la institución, y que administra los recursos que se generan sobre la base de los aportes mensuales de sus afiliados(as) y de la institución, otorgando los beneficios establecidos en su Reglamento (D.S. N° 33/2002, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, modificado por D.S N° 263/2009).

Los(as) afiliados(as) efectúan aportes diferenciados, de acuerdo con sus respectivas remuneraciones, recibiendo cada uno idénticas prestaciones, en forma independiente del aporte realizado. Estas prestaciones se extienden a sus cargas familiares legales reconocidas por la institución.

El artículo 1° de su reglamento establece que el propósito del área es “proporcionar a sus afiliados y a su cargas familiares legalmente reconocidas, en la medida que sus recursos así lo permitan, asistencia médica, económica, social y cultural. Además, propenderá al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del personal de la institución, de acuerdo con las políticas generales de Bienestar y de Gestión de Personas que dicte la Defensoría Penal Pública”.

X.4.1 Administración

La característica esencial del Área de Bienestar y Calidad de Vida es su gestión compartida y participativa, lo que se ve reflejado en su funcionamiento y administración, que es de responsabilidad del Consejo Administrativo de Bienestar, conformado paritariamente por tres representantes institucionales y tres representantes de los afiliados y que se compone de la siguiente forma:

- 1) Defensor Nacional, que es quien lo preside.
- 2) Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica.
- 3) Jefe de la Unidad de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.
- 4) Dos representantes de los afiliados, elegidos en votación universal cada dos años, los que fueron elegidos en agosto de 2018
- 5) Un representante de la organización gremial con mayor número de afiliados a Bienestar. Actualmente es la Afudep.

Durante 2018, el Consejo Administrativo de Bienestar sesionó en la forma y frecuencia establecidas en su reglamento -es decir, seis veces-, adoptando acuerdos en temas de políticas generales y administración del área, las cuales se detallan a continuación:

- Revisión y aprobación de estados financieros correspondientes a 2018, para ser remitidos a la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso), los que fueron aprobados por la Unidad de Auditoría Interna.
- Seguimiento y control de la ejecución presupuestaria mensual, efectuando balances trimestrales.
- Seguimiento y análisis de la gestión del seguro complementario de salud, su utilización por los afiliados y análisis de su impacto en la ejecución presupuestaria del área.
- Apoyo en el desarrollo de la quinta versión de los 'Juegos deportivos de la Defensoría Penal Pública 2018', que se efectuaron del 21 al 23 de noviembre en Concepción, enmarcados en el 'Programa de calidad de vida' de la Defensoría. Dicha instancia, en la que se logró una participación de 550 funcionarios, permitió reforzar las prácticas saludables, la integración entre las personas y el trabajo en equipo.
- Propuesta al consejo de la distribución de los aportes, de la definición de criterios y de procedimientos de asignación de recursos del ítem 'beneficio facultativo', destinados a las distintas actividades del año,



dirigidas a fortalecer la calidad de vida de los funcionarios.

- Gestión del plan de actividades para la celebración institucional de Navidad, que implica -entre otras acciones- la formulación de bases técnicas y administrativas para la adquisición de juguetes para las cargas legales, regalos para los funcionarios que no reciben regalo por sus cargas, todo esto a nivel nacional. Además, se organiza a nivel regional la celebración de la fiesta de Navidad para los funcionarios y sus cargas.
- Continuación de la puesta en marcha del 'Protocolo de acompañamiento de funcionarios durante licencias médicas con un período de duración superior a un mes', cuyo objetivo es acompañar a los funcionarios que estén pasando por alguna dificultad que impacte negativamente en su estado de salud. Entre la gestiones realizadas se encuentran la orientación sobre el uso del seguro complementario de salud, los beneficios y subsidios, junto

con recomendaciones que pueda requerir el funcionario(a).

- Se mantiene el plan de acción propuesto para sistematizar un apoyo a funcionarios que presenten prácticas de consumo que puedan afectar su calidad de vida y desempeño.
- A la fecha, el área cuenta con tres afiliados jubilados, quienes luego de conocer todos los beneficios a lo que pueden continuar accediendo, optaron por permanecer en el servicio.
- Por último, desde 2017 cambió la administración del seguro dental, cuya gestión comenzó a realizarse de forma interna y, en lugar de ser administrada por el ente prestador del seguro complementario, pasó a ser parte de la gestión del Área de Bienestar y Calidad de Vida. Con ello, se logró un ahorro mensual aproximado de 2 millones de

pesos mensuales por este ítem, que este año fueron pagados en el subsidio de actividad física, aumentándose también el monto otorgado a los 'Juegos deportivos' y a fondos concursables dentro del ítem de beneficio facultativo.

X.4.2 Afiliados, afiliadas y grupos familiares

Al finalizar 2018, el Área de Bienestar y Calidad de Vida de la Defensoría Penal Pública logró cautivar a un total de 669 afiliados(as) activos(as), lo que equivale al 88 por ciento de los funcionarios de planta, contrata y suplentes que se desempeñan en la institución.


Cabe considerar, además, que en su conjunto, la población usuaria a la que se enfoca el área está integrada por los afiliados(as) y sus cargas familiares, en un universo de usuarios que alcanza un total de mil 287 personas. El detalle, a continuación:

Afiliados activos	669
Afiliados pasivos	3
Cargas afiliados activos	614
Cargas afiliados pasivos	1
Total beneficiarios Bienestar	1.287

X.5.3 Estructura general de gastos de 2017

El presupuesto anual del área está conformado por las siguientes fuentes de ingresos:

- Aportes de los afiliados activos y pasivos.
- Aporte institucional establecido anualmente en la Ley de Reajuste.
- Nuevas incorporaciones.
- Las comisiones de convenios, amortización de préstamos e intereses de los préstamos otorgados.
- Cheques caducados después de 5 años.

En 2018 la inversión administrada por el área, considerada como gastos y/o egresos, ascendió a 336 millones 232 mil 736 pesos y se orientaron reglamentariamente de manera prioritaria a apoyar a los usuarios en prestaciones de salud en forma directa e indirecta, configurando el 100 por ciento del valor de la prima del seguro de vida, de salud y catastrófico, que otorga cobertura a afiliados y cargas familiares. Cabe precisar que en promedio, a cada afiliado(a) y sus cargas respectivas se le aportó una suma de 435 mil 534 pesos. 





XI. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

XI.

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

A la Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la Defensoría Penal Pública le corresponde otorgar apoyo al Defensor Nacional mediante la proposición de políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión institucional y el resguardo de los recursos que le han sido asignados.

Entre otras funciones, destacan las siguientes:

- Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.

- Verificar la existencia, confiabilidad y oportunidad de adecuados sistemas de información.
- Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas emanadas de los informes de auditoría aprobados por la autoridad.
- Otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de gestión de riesgos de la institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

Equipo auditor y cobertura

La Unidad de Auditoría Interna está conformada por tres profesionales auditores y una secretaria

de apoyo administrativo. El trabajo se despliega en 16 defensorías regionales y ocho departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, es decir 24 centros de responsabilidad. Durante 2018 el trabajo se ejecutó en cuatro líneas de acción:

XI.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA

El plan anual de auditoría considera tres tipos de acciones de aseguramiento:

Auditorías gubernamentales

Definidas por instructivo presidencial y coordinadas a través del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg) en materias de prioridad, de acuerdo con los objetivos de Gobierno y que son aplicadas en forma transversal a los servicios del sector público.

Auditorías ministeriales

Definidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en función del análisis de riesgos del sector y que son transversales a todos los servicios del ámbito.

Auditorías institucionales

Determinadas según análisis de criticidad de los procesos institucionales, en el marco de la

matriz de riesgos de la Defensoría Penal Pública y otros temas de interés de la dirección del servicio. Estas auditorías son aprobadas por el Defensor Nacional, según propuesta presentada por la Unidad de Auditoría Interna.

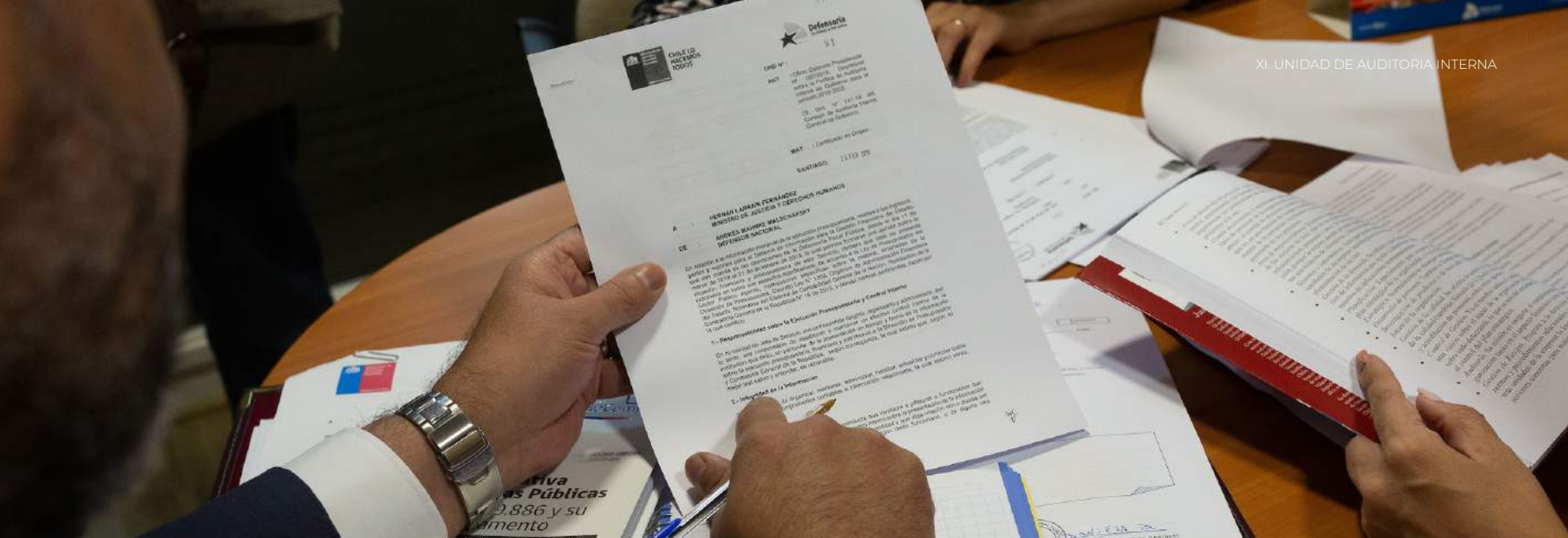
En 2018 se efectuaron 13 procesos de auditorías internas, que abarcaron en la generalidad a todo el servicio, ya que los temas abordados implicaban en forma transversal a la institución.

En el universo de materias auditadas cabe destacar cuatro procesos de auditorías vinculadas al área de negocios de la Defensoría, como es el caso de la gestión de suscripción de contratos por servicio de defensa, el proceso de reclamaciones y sanciones por servicio de defensa y, finalmente, la evaluación a indicadores de control y el procedimiento de plausibilidad al que están sometidos los prestadores de defensa como parte de sus obligaciones contractuales.

En forma complementaria se revisaron otros procesos de soporte en las áreas de remuneraciones, financiero contable, personal a honorarios y evaluación integral al sistema de control interno. Todo lo anterior involucra que transversalmente se revisaron aspectos de las 16 defensorías regionales.

El detalle de los procesos auditados según tipo de auditoría es el siguiente:

N°	Tipo de auditoría	Materia / proceso auditado
1	Gubernamentales	Procesos de compras asociados a la probidad administrativa.
		Aseguramiento al proceso de gestión de riesgos.
		Evaluación de los sistemas de control interno, bajo metodología COSO.
		Aseguramiento sobre operaciones financiero-contables, enero-agosto 2018.
2	Ministeriales	Gestión financiera, primer semestre 2018.
		Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, último trimestre 2017 y primer cuatrimestre 2018.
		Honorarios Defensoría Nacional, julio 2017 a abril de 2018.
3	Institucionales	Evaluación al proceso de pago de remuneraciones, segundo semestre 2017, Defensoría Nacional.
		Cumplimiento de indicadores de control por servicio de defensa licitada, segundo semestre 2017.
		Cumplimiento de indicadores de control por servicio de defensa licitada, primer semestre 2018.
		Evaluación del cumplimiento de procesos sancionatorios vinculados a la prestación de defensa, año 2017.
		Sistema de control interno aplicado al momento de la suscripción de contratos por servicio de defensa, primer semestre 2018.
		Defensoría Regional de Aysén, proceso de contratos por servicios de defensa y operación de administración en Finanzas y Recursos Humanos, año 2018.



El resultado de estas auditorías se concretó en 24 compromisos suscritos por los centros auditados para subsanar las observaciones y/o debilidades detectadas. Respecto de estos últimos se realiza seguimiento permanente, con la finalidad de mitigar las situaciones de riesgos que se identificaron. Durante el mismo 2018 se concretaron 11 acciones, lo que representa un 46 por ciento de cumplimiento. Lo anterior es un resultado importante, ya que diez de los compromisos pendientes tienen fecha de cumplimiento para 2019.

En auditorías referidas a cumplimiento de indicadores de control asociados al procedimiento de plausibilidad y suscripción de contratos con prestadores del servicio de defensa es posi-

ble destacar que, de 158 contratos iniciados el primer semestre de 2018, se trabajó con una muestra de un 19 por ciento (30 contratos) y, en términos de montos involucrados, representa un 35 por ciento del total adjudicado durante el mismo primer semestre de 2018.

Con este trabajo se ha optimizado el uso de los recursos de la Unidad de Auditoría Interna, ampliando el despliegue de la revisión a una mayor muestra, de tal forma que se pueda aportar en forma significativa a mitigar eventuales riesgos y así contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno, según enfatizan el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg) y la Contraloría General de la República.

El detalle de contratos por servicios de defensa y muestra revisada en 2018 es la siguiente:

Defensorías Regionales	N° Contratos	N° Causas adjudicadas	Monto adjudicado	Monto Contratos Muestra	%	N° Contratos	%
Antofagasta	7	46.260	\$ 116.800.000	\$ 40.800.000	35%	2	29%
Arica y Parinacota	9	11.385	\$ 156.000.000	\$ 36.000.000	23%	2	22%
Atacama	4	5.613	\$ 76.200.000	\$ 18.000.000	24%	1	25%
Aysén	5	15.947	\$ 94.800.000	\$ 22.800.000	24%	1	20%
Coquimbo	7	16.152	\$ 108.000.000	\$ 30.000.000	28%	2	29%
La Araucanía	7	55.747	\$ 132.300.000	\$ 47.700.000	36%	3	43%
Los Lagos	12	32.310	\$ 236.500.000	\$ 111.000.000	47%	3	25%
Los Ríos	7	41.430	\$ 1.426.555.816	\$ 686.656.456	48%	3	43%
Magallanes y Antártica Chilena	1	90	\$ 4.500.000	\$ 4.500.000	100%	1	100%
Tarapacá	4	4.844	\$ 70.200.000	\$ 18.000.000	26%	1	25%
Valparaíso	17	46.396	\$ 318.000.000	\$ 36.000.000	11%	2	12%
Bio Bio	16	36.348	\$ 178.200.000	\$ 20.100.000	11%	2	13%
Libertador Bernardo O' Higgins	6	9.423	\$ 112.200.000	\$ 18.000.000	16%	1	17%
Maule	3	4.085	\$ 74.400.000	\$ 22.200.000	30%	1	33%
Metropolitana Norte	28	808	\$ 1.408.998.000	\$ 559.998.000	40%	2	7%
Metropolitana Sur	25	88.876	\$ 424.549.999	\$ 39.700.000	9%	3	12%
Total general	158	415.714	\$ 4.938.203.815	\$ 1.711.454.456	35%	30	19%

Fuente: Sistema SIGDP-Auditoría Interna.

XI.2 Cumplimiento del programa de seguimiento a compromisos suscritos por centros auditados

El resultado global de la situación de compromisos suscritos en procesos de auditoría al finalizar el año 2018 es la que se muestra en la siguiente tabla según el número de compromiso pendientes de implementación a inicios del 2018, distribuido por año en el que realizó o suscribió el compromiso inicial:

Año	N° de Compromisos por año.	Situación compromisos al 31 de diciembre 2018.		% Cumplimiento
		Cumplidos	Pendientes	
2015	4	4	0	100%
2016	3	3	0	100%
2017	29	28	1	97%
2018	24	11	13	46%
TOTAL	60	46	14	77%

Cabe destacar que 11 de 13 acciones pendientes correspondientes al año 2018 tienen plazos comprometidos de aplicación para el año 2019, por lo que no es posible considerarlos como pendientes o fuera de plazo.

El resultado global se explica por un interés permanente de dirección del servicio en cuanto a recoger las observaciones que se identifiquen y tomar las acciones pertinentes para mitigar y dar solución oportuna a los hallazgos de auditoría. Es una práctica o parte de la cultura organizacional el cumplir con las metas o acciones comprometidas por el servicio.



Finalmente, la Unidad de Auditoría Interna realiza acciones de seguimiento de manera continua y permanente, para revisar y validar según los medios de verificación comprometidos, generando reportes trimestrales de cumplimiento al Defensor Nacional, con la finalidad de proveer información respecto del nivel de avance y cumplimiento y así aportar al proceso de toma de decisiones, para anticipar eventuales dificultades en la fase de implementación.

XI.3 APOORTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

De acuerdo con el compromiso suscrito en el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2018, aprobado mediante Rex. N° 499 del 1° de diciembre de 2017, se estableció una meta cuyo objetivo fue fortalecer el control interno regional a partir de una autoevaluación en áreas de soporte a la gestión de defensa, para determinar aspectos de control interno necesarios de potenciar o fortalecer.

A partir de lo anterior, se buscó identificar brechas o aspectos críticos que servirían de insumo, a fin de elaborar y/o aplicar mecanismos de control como, por ejemplo, auditorías o lineamientos de control, de acuerdo con los resultados levantados.

Según un diagnóstico elaborado en abril y presentado al Defensor Nacional, se definió trabajar y aplicar encuestas de autoevaluación en las siguientes áreas:



- Control claves de acceso a sistemas.
- Gestión de peritajes.
- Juicios y demandas.

Como insumo principal de esta encuesta de autoevaluación a las Defensorías Regionales, se incorporó al Plan Anual de Auditoría 2019 las siguientes actividades de auditoría, con la finalidad de precisar y analizar las áreas de riesgo:

- Peritajes.
- Gestión de tecnologías de información.

XI.4 APOYO EN INSTANCIA DE VALIDACIÓN DE METAS Y COMPROMISOS

institucionales

Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

La UAI realizó una revisión permanente y asesoría respecto de los niveles de avance y cumplimiento del 100 por ciento de las metas suscritas por las 16 defensorías regionales y la Defensoría Nacional. La revisión se realizó conforme a los medios de verificación establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) aprobado por Resolución Exenta N° 499, del 1° de diciembre de 2017.

Todos los centros de responsabilidad cumplieron sus metas y en forma complementaria, el resultado fue validado exitosamente por el equipo de Auditoría Ministerial de Justicia.

Estos buenos resultados son producto de una sistematización en la operatividad de las metas comprometidas y en una cultura organizacional que busca avanzar y cumplir de la mejor forma posible los compromisos suscritos.

Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG)

Para el periodo 2018, en el Programa de Mejoramiento para la Gestión se comprometieron 34 acciones, de las cuales 15 se desarrollaron en 2017 (44,1 por ciento), 18 en 2018 (52,9 por ciento) y una se dio por no implementada, para efectos del indicador asociado a PMG. Lo anterior, ya que su aplicación fue extemporánea y no se ajustó al compromiso original, concluyendo con una acción reformulada.

En particular, el resultado de 2018 es de un 94,7 por ciento, es decir 18 acciones implementadas el año t de un total de 19.

El resultado global de un 97 por ciento (33 sobre 34) se explica principalmente por un interés permanente de la dirección del servicio en cuanto a recoger las observaciones que se identifiquen y tomar las acciones pertinentes para mitigar y dar solución oportuna a los

“En 2018 se efectuaron 13 procesos de auditorías internas, que abarcaron en la generalidad a todo el servicio, ya que los temas abordados implicaban en forma transversal a la institución”.

hallazgos de auditoría. Lo anterior, como parte de una cultura organizacional instalada en cuanto a superar aquellas acciones que podrían significar una eventual situación de riesgo que afecte los procesos y/o imagen del servicio. Ello se explica también por acciones continuas y permanentes de seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna, para revisar y validar según los medios de verificación comprometidos.

Transparencia activa

Se realizaron revisiones constantes para certificar el cumplimiento de esta exigencia legal, al tiempo que se presentaron sugerencias y aportes para la actualización, difusión y mejora de la información institucional, según las exigencias del Consejo para la Transparencia.

Incorporación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)

Se realizó un proceso de asesoría y seguimiento permanente, para

asegurar la puesta en práctica del proceso de convergencia hacia las NICSP, sobre la base de los lineamientos e instrucciones de la Contraloría General de la República.

Ciberseguridad

Conforme al Instructivo Presidencial N°8/2018, durante 2018 el jefe de servicio procedió a designar como encargado de Ciberseguridad a la jefatura de esta unidad, quien será responsable de velar por la seguridad informática del servicio y el cumplimiento de las normativas dictadas al efecto.

Informes trimestrales de acciones de control interno

La unidad emitió reportes trimestrales de información en los ámbitos financiero-contable, de compras, de procesos investigativos, de declaraciones de interés y patrimonio del equipo directivo del servicio, constatando que la información entregada fuese oportuna, completa y exacta según las muestras analizadas.

Convenio de Desempeño Individual (CDI)

Se realizó evaluación al Convenio de Desempeño Individual (CDI) del Defensor Nacional al finalizar su primer año de gestión, con un cumplimiento de 100 por ciento en los seis objetivos comprometidos, según lo siguiente:

- Ampliar el nivel de cobertura de la defensa penal adolescente, para fortalecer la entrega de una atención especializada a imputados adolescentes.
- Potenciar la calidad de la entrega de la defensa penal penitenciaria, para brindar una atención especializada eficaz a personas condenadas.
- Reforzar la oferta de defensa penal especializada, para entregar un servicio preparado para las nuevas necesidades sociales del país.
- Desarrollar una política comunicacional y una agenda internacional, para generar una

relación directa y abierta con la comunidad, afianzando el rol de la Defensoría Penal Pública.

- Potenciar la gestión interna de la Defensoría Penal Pública, generando espacios de integración de las personas que se desempeñan en la institución para reforzar la gestión de personas.
- Desarrollar y potenciar instancias que ayuden al reconocimiento público de personas injustamente privadas de libertad en el marco del “Proyecto Inocentes”.

Inspecciones y auditorías de la Contraloría General de la República

Durante 2018 no se desarrollaron procesos de fiscalización por el órgano contralor. Solo se entregó información complementaria respecto de un proceso de 2017, información que se encuentra disponible en el *banner* de Transparencia Activa, sección Auditoría al Ejercicio Presupuestario, sin que existan situaciones pendientes por desarrollar. 🚩

15/02/2019 9:59:48 FONDO ANTILEF-HURIDENT

Fecha	Sucursal	N° Operación	Descripción	Cheques/ Cargos(\$)	Depositos/ Abonos(\$)	Saldo
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0010107043 NOMINA 0000814736			
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0010107043 NOMINA 0000814894	5.960.000		
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0010107043 NOMINA 0000814745	712.000		985.447.504
14/02	STGO. PRINCIPAL	2063814	TRANSFERENCIA INTERNET A BANCO ESTADO S.T.C.B	269.392		991.407.504
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	DEPOSITO CON DOCUMENTOS	174.007		992.119.504
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0010107043 NOMINA 0000818166	9.445		992.368.899
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0010107043 NOMINA 0000818125	3.617.551	1.000.000	992.562.903
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0010107043 NOMINA 0000817685	2.699.401		991.572.348
12/02	STGO. PRINCIPAL	1720	DEPOSITO CON DOCUMENTOS	459.209		995.169.899
				78.856		997.889.300
				18.029.043		998.347.509
						998.426.365

http://empresarial.bancoestado.cl/bancoestado/procesos.asp?MID=MAID=HOME=000&RQI=447ACCSUF28F48CCAA805H1E2D98C97B&mspd4EB44F... 1/2





XII. GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y ADMINISTRATIVA

XII. GESTION PRESUPUESTARIA Y ADMINISTRATIVA

El Departamento de Administración y Finanzas (DAF) es responsable de apoyar el servicio de defensa penal pública mediante soporte administrativo y financiero para el desarrollo de sus estrategias o satisfacer de manera oportuna y eficiente los requerimientos de bienes y servicios de los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional.

Del mismo modo, es el garante de cautelar la efectiva ejecución de los recursos presupuestarios asignados a la institución y de desarrollar procesos de trabajo estandarizados y procedimientos normados que promuevan la excelencia de la gestión administrativa a nivel institucional.

Dentro de sus funciones principales se contempla:

- Elaboración de proyecto exploratorio y proyecto de presupuesto.
- Elaboración y propuesta de asignación presupuestaria y control de su efectiva ejecución.
- Programación de ejecución presupuestaria anual y ajuste al programa de caja.
- Elaboración de informes presupuestarios para la Contraloría General de la República, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Dirección de Presupuestos y el Congreso, entre otros, y a las unidades internas de la Defensoría.
- Coordinación y control de la gestión del proceso de abastecimiento de bienes y servicios a nivel nacional.

- Llevar la contabilidad de la Defensoría Nacional y coordinar la contabilidad de las defensorías regionales.
- Servicio de mantención de inmuebles y proyectos de infraestructura.
- Gestión del activo fijo.
- Administración de bienes fungibles y bodega en la Defensoría Nacional.
- Gestión documental y administración de la oficina de partes de la Defensoría Nacional.
- Prestación de servicios generales para la Defensoría Nacional.
- Apoyar los procesos administrativos y financieros de las defensorías regionales de todo el país.

XII.1 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

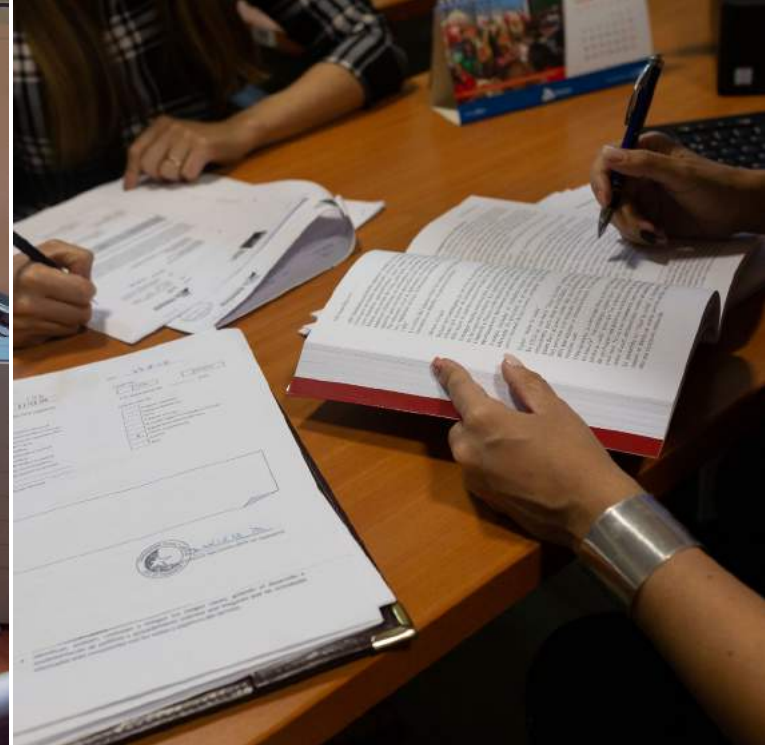
La Ley N° 21.053, del 27 de diciembre de 2017, autorizó un presupuesto para 2018 de 57 mil 589 millones 605 mil pesos (M\$ 57.589.605), lo que significó un aumento de 1,9 por ciento respecto del año anterior, correspondiente a los mayores recursos autorizados en materia de defensa, por el aumento gradual del precio

promedio de las jornadas licitadas del 'Programa de defensa penal pública' por mil 216 millones 116 mil pesos (M\$ 1.216.116) y la continuidad operacional por 316 millones 603 mil pesos (M\$ 316.603) para el pago de bienes, atención a comparecientes, reposición de mobiliario, máquinas y equipos, equipamiento y programas informáticos.

Además, se incorporó una diferencial para la regularización del traspaso de auxiliares al estamento administrativo, financiada con resignación por 30 millones 424 mil pesos (M\$ 30.424).

Posteriormente, el presupuesto inicial fue modificado mediante decretos, los que principalmente incorporaron el bono escolar, el aguinaldo de Fiestas Patrias y Navidad, el bono institucional de asignación de desempeño, el 'Bono Atacama' (Ley N° 20.815) y parte del reajuste de diciembre. Además, se incorporaron recursos para financiar indemnización por incentivo al retiro, asignación de antigüedad (bienes) y los recursos para la instalación de la Defensoría Regional en la recientemente creada Región de Ñuble, entre otros.

Cabe señalar que el presupuesto también se vio afectado por la rebaja presupuestaria efectuada por la Dipres como ajuste fiscal a todo el Sector Público, con todo lo cual, a diciem-



bre de 2018 quedó un presupuesto vigente de 58 mil 906 millones 465 mil pesos (M\$ 58.906.465).

El gasto devengado al 31 de diciembre alcanzó a 58 mil 877 millones 302 mil pesos (M\$ 58.877.302), equivalente al 99,95 por ciento de ejecución. Estos recursos permitieron financiar principalmente el gasto en personal, que corresponde al 51 por ciento del gasto total acumulado y que incluye las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 720 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias.

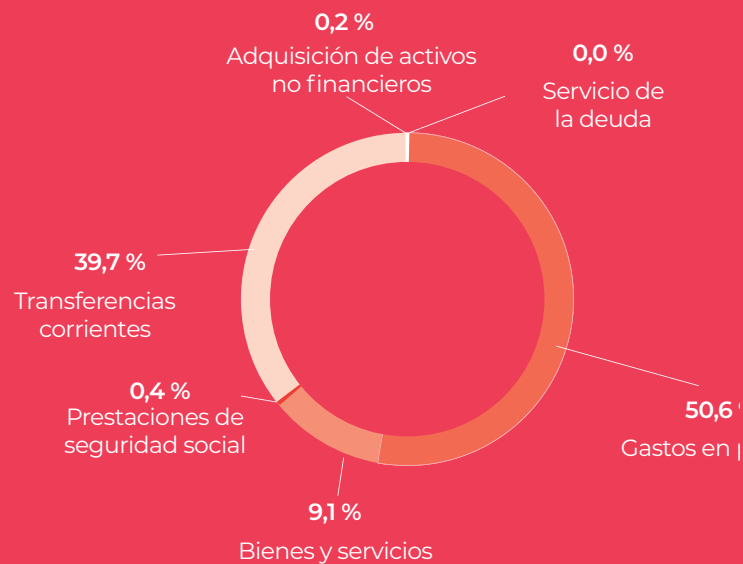
Por otra parte, el gasto del 'Programa de licitaciones de defensa penal pública' representó un 35 por ciento, con una dotación promedio mensual de 524 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública (470 jornadas de defensa general y 54 jornadas de defensa penitenciaria). El restante 14 por ciento estuvo compuesto por los gastos de operación, prestaciones previsionales, peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros.

A continuación se presenta un cuadro con el detalle de ejecución presupuestaria en miles de pesos, a niveles de ítems asignados en la Ley de Presupuestos, y un gráfico con la distribución del gasto devengado:

EJECUCIÓN ACUMULADA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Ley de Presupuestos Año 2018	Ppto. Vigente 2018	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
TOTAL INGRESOS	57.589.605	58.906.465	58.912.192	100,01%	-5.727
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	31.310	31.310	100,0%	0
Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro	0	31.310	31.310	100,0%	0
OTROS INGRESOS CORRIENTES	169.204	319.204	644.514	201,9%	-325.310
Recuperaciones y reembolsos por Licencias médicas	159.483	309.483	520.537	168,2%	-211.054
Multas y Sanciones Pecunarias	1.512	1.512	77.800	5145,5%	-76.288
Otros	8.209	8.209	46.177	562,5%	-37.968
APORTE FISCAL	57.417.659	58.324.517	58.003.214	99,4%	321.303
Remuneraciones	28.455.451	29.427.391	29.196.970	99,2%	230.421
Resto	28.962.208	28.897.126	28.806.244	99,7%	90.882
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.742	2.742	4.461	162,7%	-1.719
Vehículos	2.742	2.742	4.461	162,7%	-1.719
SALDO INICIAL DE CAJA	0	228.692	228.692	100,0%	0
	Ley de Presupuestos Año 2018	Ppto. Vigente 2018	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
TOTAL GASTOS	57.589.605	58.906.465	58.877.302	99,950%	29.163
GASTOS EN PERSONAL	28.455.451	29.804.994	29.801.491	100,0%	3.503
- Sueldos	27.478.658	28.914.213	29.376.766	101,6%	-462.553
- Honorarios	73.856	68.957	68.712	99,6%	245
- Trabajos Extraordinarios	183.185	178.564	83.999	47,0%	94.565
- Viáticos Nacionales	700.378	626.959	264.762	42,2%	362.197
- Viáticos al Exterior	19.374	16.301	7.251	44,5%	9.050
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.777.495	5.349.654	5.349.563	100,0%	91
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	242.732	242.732	100,0%	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	23.248.130	23.407.710	23.382.230	99,9%	25.480
Aplicac. Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	1.567.248	1.567.248	1.567.048	100,0%	200
Auditorías Externas	522.948	444.948	441.060	99,1%	3.888
Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública	20.489.884	20.727.464	20.719.122	100,0%	8.342
Programa de Concesiones Ministerio de Justicia	667.821	667.821	654.879	98,1%	12.942
AIDEP	131	131	61	46,8%	70
BLODEPM	98	98	61	61,7%	38
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	108.529	100.286	100.196	99,9%	90
Mobiliarios y Otros	26.522	22.885	22.884	100,0%	1
Maquinas y Equipos	19.084	18.639	18.621	99,9%	18
Equipos Informáticos	22.111	22.111	22.106	100,0%	5
Programas Informáticos	40.812	36.651	36.585	99,8%	66
SERVICIO DE LA DEUDA	0	1.089	1.089	100,0%	0
Deuda Flotante	0	1.089	1.089	100,0%	0

Distribución del Gasto M\$ 58.877.302



En el subtítulo 'Gastos en personal' el nivel de ejecución alcanzó el 100 por ciento, lo que permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata, los honorarios y viáticos nacionales del período 2018, además de los trabajos extraordinarios realizados entre diciembre de 2017 y noviembre de 2018.

Además, se pagaron las remuneraciones con el bono institucional de la asignación de modernización, diferencial de reajuste, bonos de escolaridad, vacaciones, aguinaldos y 'Bono Atacama', de acuerdo con las disposiciones legales al efecto.

Los recursos del subtítulo de ‘Bienes y servicios de consumo’, con una ejecución también del 100 por ciento, permitieron cubrir la operación de las 16 defensorías regionales, las tres inspectorías zonales (Norte, Centro y Sur) y la Defensoría Nacional. La mayoría de los gastos correspondieron a materias operacionales de la institución, principalmente de servicios informáticos, servicios básicos, aseo, vigilancia y mantención, además de suministros, pasajes y arriendos de inmuebles.

Un 48 por ciento del presupuesto se distribuyó en las distintas defensorías regionales y un 52 por ciento en la Defensoría Nacional, siendo en ésta última donde se concentran los contratos de suministros y servicios informáticos para todo el país, que representan aproximadamente el 87 por ciento de lo asignado a la unidad central.

Además, este subtítulo contempló dos glosas presupuestarias: una referida a los gastos de capacitación, con una ejecución de 139 millones 666 mil pesos (M\$ 139.666), y otra relacionada con los gastos de atención a comparecientes, con una ejecución de 99 millones 183 mil pesos (M\$ 99.183).

En el subtítulo de ‘Prestaciones de seguridad social’ se ejecutaron gastos de indemnización por incentivo al retiro por 242 millones 732 mil pesos (M\$ 242.732), correspondientes a seis funcionarios que dejaron de prestar funciones en la institución.

En el subtítulo de ‘Transferencias corrientes’ los recursos asignados tuvieron como objetivo financiar principalmente los gastos del ‘Programa de licitaciones de defensa penal’, además de los peritajes, auditorías externas, el programa de concesiones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y los aportes a organismos internacionales, que en su conjunto representaron el 40 por ciento del gasto ejecutado.

La mayor incidencia en la ejecución del subtítulo se explica en el ‘Programa de licitaciones de defensa penal’, que representó el 89 por ciento del gasto del subtítulo y con el cual se cubrieron 470 jornadas (al 31 de diciembre 2018) de abogados externos que entregan servicios de defensa penal pública y 54 jornadas de abogados en materia de defensa penitenciaria.

La ejecución del ‘Programa de licitaciones’ alcanzó a 20 mil 719 millones 122 mil

“A diciembre de 2018, el presupuesto vigente era de 58 mil 906 millones 465 mil pesos (M\$ 58.906.465). Al 31 de ese mes, el gasto devengado alcanzó a 58 mil 877 millones 302 mil pesos (M\$ 58.877.302), equivalente al 99,95 por ciento de ejecución”.

pesos (M\$ 20.719.122), equivalentes al 100 por ciento del presupuesto vigente del programa. El detalle del gasto devengado del ‘Programa de licitaciones de defensa penal’ es el siguiente:

Ejecución a diciembre 2018 del ‘Programa de licitaciones de defensa penal pública M\$	
Regiones	Ejecución
Arica	632.227
Tarapacá	917.566
Antofagasta	1.150.192
Atacama	528.581
Coquimbo	965.191
Valparaíso	2.108.317
O’Higgins	1.283.473
Maule	1.195.439
Bío-Bío	1.950.303
Araucanía	1.191.185
Los Ríos	514.883
Los Lagos	1.053.237
Aysén	138.694
Magallanes	297.086
Metro Norte	3.372.335
Metro Sur	3.420.247
Defensoría Nacional	164
Total	20.719.122

(*) Publicaciones del llamado a licitación y otros.

El segundo componente de gasto en incidencia del subtítulo son los peritajes, con un 7 por ciento, que son efectuados conforme lo establece el art. 20 letra h) de la Ley N° 19.718 por prestadores externos, para ayudar a la gestión de defensa penal pública.

Los recursos ejecutados alcanzaron a mil 567 millones 48 mil pesos (M\$ 1.567.048), equivalentes al 100 por ciento del presupuesto autorizado, que se distribuye en las 16 defensorías regionales. Con dicho monto se logró financiar un total de 13 mil 349 peritajes. El gasto por tipo de peritaje se presenta en la siguiente tabla:

Nivel de gasto por tipo de Peritaje año 2018		
Tipos de Peritajes	Gasto M\$	% sobre el total
Peritajes investigacion de accidentes	3.435	0,2%
Informes en Derecho	5.620	0,4%
Peritajes Asistente Social	648.604	41,4%
Peritajes Psicológicos	421.835	26,9%
Peritajes Psiquiátricos	151.859	9,7%
Peritajes Médico Legista	57.021	3,6%
Peritajes Fotográficos	336	0,0%
Peritajes Investigación Criminalística	121.906	7,8%
Peritajes Neurológicos	160	0,0%
Peritajes Tránsito	1.540	0,1%
Otros Peritajes	25.468	1,6%
Peritajes Toxicológico	100.678	6,4%
Peritajes Antropológico	9.976	0,6%
Peritajes Traducción Sordomudo	6.771	0,4%
Peritajes Informáticos	1.050	0,1%
Peritajes Balísticos	10.790	0,7%
Totales	1.567.048	100%

Respecto de las auditorías externas, que tienen como objetivo controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten servicios de defensa penal pública, éstas se orientaron a abordar los temas de calidad de atención, estándares de defensa, de cumplimiento del modelo operacional, de cargas de trabajo y de gestión de defensa, principalmente.

El gasto en auditorías alcanzó a 441 millones 60 mil pesos (M\$ 441.060), de un presupuesto vigente de 444 millones 948 mil pesos (M\$ 444.948), equivalentes a un 99,1 por ciento en el nivel de ejecución y un 2 por ciento de incidencia en el subtítulo de 'Transferencias corrientes' y que involucró las siguientes auditorías:

- **Auditoría percepción usuarios:** con la Pontificia Universidad Católica de Chile, por 22 millones 912 mil pesos (M\$ 22.912), saldo faltante de un contrato de 2017. Ejecución del 100 por ciento.
- **Auditoría cumplimiento indicadores:** con la empresa *Activa Research*, por 19 millones 200 mil pesos (M\$ 19.200). Pago de cuotas 3 y 4 de contrato a tres años. Res. N° 343, del 8 de agosto de 2017. Saldo 2019 por 22 millones 600 mil pesos (M\$ 22.600).
- **Auditoría de contratos:** con la empresa *Intellity Consulting*, por 133 millones 805 mil pesos (M\$ 133.805). Contrato completado en 100 por ciento. Res. N° 78, del 14 de marzo de 2017.
- **Auditoría penitenciaria:** con la Pontificia Universidad Católica de Chile, por 66 millones 886 mil pesos (M\$ 66.886). Actuaciones mínimas de defensa penitenciaria. Res. N° 346, del 3 de septiembre de 2018. Saldo 2019 por 28 millones 664 mil pesos (M\$ 28.664) equivalentes al 30 por ciento del contrato.
- **Auditoría satisfacción usuarios:** con la empresa Cadem, por 76 millones 160 mil pesos (M\$ 76.160). Primer año de ejecución de contrato a 36 meses. Res. N° 173, del 16 de mayo de 2018. Saldo para 2019 y 2020 por 371 millones 840 mil pesos (M\$371.840).
- **Auditoría reclamaciones:** con la empresa BGM, por 47 millones 402 mil pesos (M\$ 47.402). Ejecución del 100 por ciento del contrato. Res. N° 310, del 6 de agosto de 2018, y Res. N° 422, del 15 de noviembre de 2018.
- **Auditoría de entrevistas a usuarios:** con Gabriel Carreño, por 19 millones 700 mil pesos (M\$ 19.700). Ejecución del 100 por ciento de contrato de auditoría de entrevistas a usua-



rios DPP. Res. N° 333, del 22 de agosto de 2018, y Res. N° 434, del 27 de noviembre de 2018.

- **Auditorías de pares:** por 54 millones 995 mil pesos (M\$ 54.995). Contratos de licitación por zonas. Ejecución del 50 por ciento en 2018 y el saldo en 2019.

Verónica Encina : 6 millones 480 mil pesos (M\$ 6.480).

Rodrigo Ríos: 5 millones 250 mil pesos (M\$ 5.250).

Andrés Cruz: 2 millones de pesos (M\$ 2.000).

Carlos Espinoza: 1 millón de pesos (M\$ 1.000).

Ctro. Prof Des Gest: 5 millones de pesos (M\$ 5.000).

Fernando Santelices: 6 millones 300 mil pesos (M\$ 6.300).

Gonzalo Aranda: 6 millones 530 mil pesos (M\$ 6.530).

Gonzalo Rodríguez: 5 millones 455 mil pesos (M\$ 5.455).

Ignacio Pinto: 6 millones 480 mil pesos (M\$ 6.480).

José Luis Andrés: 5 millones 250 mil pesos (M\$ 5.250).

Pablo Ortiz C.: 5 millones 250 mil pesos (M\$ 5.250).

Además, se pagaron las cuotas de aporte a los organismos internacionales, por un total de 122 mil pesos (M\$ 122), para la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) y el Bloque de Defensores Públicos del Mercosur (Blodepm), y la transferencia al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de 654 millones 879 mil pesos (M\$ 654.879), para el pago del subsidio fijo de operación y el sistema de climatización por la concesión del Centro de Justicia de Santiago (CJS),

“El gasto del ‘Programa de licitaciones de defensa penal pública’ representó un 35 por ciento, con una dotación promedio mensual de 524 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública (470 jornadas de defensa general y 54 jornadas de defensa penitenciaria”).

representando ambas un 3 por ciento del gasto de subtítulo.

La ejecución del subtítulo de ‘Adquisición de activos no financieros’ alcanzó un 99,9 por ciento, equivalente a un gasto de 100 millones 196 mil pesos (M\$ 100.196), que correspondió a la adquisición y reposición de mobiliario, equipos de aire acondicionado principalmente en regiones, además de equipamiento y licencias informáticas.

Finalmente, en materia de ‘Ingresos presupuestarios’, los recursos percibidos en 2018 obedecieron a lo siguiente:

En el subtítulo ‘Transferencias corrientes’ correspondió registrar el ingreso, de parte de la Caja de Compensación Los Andes, correspondiente al fondo de retiro por los gastos ejecutados por concepto de indemnización por incentivo al retiro de seis funcionarios de la institución, conforme lo establece la legislación. Dicho monto implicó un total de 242 millones 732 mil pesos (M\$ 242.732), de los cuales 31 millones 310 mil pesos (M\$ 31.310) se financiaron con los recursos que se ingresaron a este subtítulo.

En el subtítulo ‘Otros ingresos corrientes’ la ejecución alcanzó a 664 millones 514 mil pesos (M\$ 644.514), sobre un presupuesto

vigente de 319 millones 204 mil pesos (M\$ 319.204). Estos mayores ingresos percibidos correspondieron en gran parte a la mayor recuperación de licencias médicas.

En ‘Aporte fiscal’ el presupuesto se incrementó respecto de lo autorizado por ley en 906 millones 858 mil pesos (M\$ 906.858), correspondiente a mayores recursos para creación de la nueva Región de Ñuble, bono institucional, indemnización por funcionarios acogido al fondo de retiro, ‘Bono Atacama’, recursos para déficit de licitaciones con reasignación de la Subsecretaría de Justicia y reajuste de remuneraciones mes de diciembre, mediante los Decretos N° 1.061, 1.424, 1.429, 1.845, 1.886 y 1.949, respectivamente. Asimismo, se incorporó una rebaja efectuada por la Dipres de 570 millones 657 mil pesos (M\$ 570.657), según el Decreto N° 651. Con lo anterior, el presupuesto vigente alcanzó a 58 mil 324 millones 517 mil pesos (M\$ 58.324.517), de los cuales se recibió el 99,4 por ciento del mismo.

En ‘Venta de activos no financieros’ la ejecución fue de 4 millones 461 mil pesos (M\$ 4.461), con un presupuesto de 2 millones 742 mil pesos (M\$ 2.742). Este ingreso correspondió a la venta del vehículo institucional de la región de Aysén.

2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

a) Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

En el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) que suscribió la Defensoría Penal Pública, el equipo de trabajo del Departamento de Administración y Finanzas definió las siguientes metas:

Meta 2018	Nombre	Descripción
Meta N° 1	Diseñar e implementar un nuevo sistema para la programación, asignación y control de caja regional.	Crear un nuevo sistema, donde las defensorías regionales soliciten las remesas en dinero derivadas del 'Programa de caja anual', se les asigne el monto autorizado y se controlen las disponibilidades a nivel nacional.
Meta N° 2	Diseñar e implementar un sistema de pago reembolso en la Defensoría Nacional.	Diseñar e implementar un sistema de pago reembolso que involucre la confección de la solicitud, conexión con sistema de cometidos y sistema fondo fijo, considerando un nuevo diseño y que sea fácil de usar por los encargados de pago y encargados contables de la Defensoría Nacional.
Meta N° 3	Tiempo promedio de atención a los requerimientos express de servicios generales.	Cumplimiento en los tiempos para la atención de los requerimientos de servicios generales clasificados como "express"(3) y que sean digitados en el sistema de SSGG "ServiMaster".

b) Iniciativas de gestión e hitos importantes DAF

Durante 2018 el Departamento de Administración y Finanzas realizó las siguientes actividades:

- **Disminución en los tiempos de pago a proveedores**

En el periodo 2018 la Defensoría Penal Pública

cursó el pago de 20 mil 231 facturas de proveedores (incluyendo boletas y otros), con un plazo promedio de pago de 7,1 días, contados desde la fecha de emisión del documento hasta el pago final al proveedor. Las acciones de mejora continua de los procesos administrativos en la gestión de pago permiten una mejora en los indicadores y una estandarización de los procesos internos. La evolución anual de los tiempos de pago ha sido la siguiente:

Año	Total facturas	Tiempo promedio acumulado de pago Defensoría(1) (Desde fecha emisión a pago final)
2015	20.626	10,5 días
2016	20.359	9,6 días
2017	21.236	9,2 días
2018	20.231	7,1 días

El indicador mide el tiempo en días desde que la factura es emitida por el proveedor, revisada por el encargado de la compra, se emite el cheque o transferencia en Contabilidad y la posterior entrega al proveedor. FUENTE: Sistema seguimiento facturas "SEGFAC".



- **Compras y control de contratos**

El año 2018 dejó como un hito importante en la memoria de la institución, particularmente en nuestra área de Compras y Contratos. La Defensoría Penal Pública fue distinguida con el premio a una *“Destacada trayectoria en compras públicas y colaboración”* en la categoría mejor servicio en Gobierno Central.

Los criterios utilizados por Chilecompra para otorgar el premio fueron el apoyo permanente a las políticas y nuevos proyectos impulsados por esa institución y la excelencia en los procesos, dentro de los cuales se destaca la planificación, la baja proporción de reclamos de proveedores y el pago oportuno a nuestros proveedores. La actividad de premiación se realizó en el marco

de la celebración de sus 15 años de existencia, durante el seminario “Transformación digital desde las compras públicas”, realizado en la Feria ExpoMipe.

Siguiendo con la línea de apoyo a las nuevas iniciativas que desarrolla la Dirección de Compras, el área de Compras de la Defensoría organizó una videoconferencia con todo el país, con la presencia de un destacado profesional de la Dirección de Compras, para realizar una capacitación sobre licitaciones menores a 100 UTM -en el nuevo formato simplificado, con proceso completo de revisiones y autorizaciones, incluyendo firma electrónica-, vía mercado público. Ello implica un gran cambio en la forma de generar nuestras licitaciones, utilizando formatos-tipo validados

“El gasto en auditorías alcanzó a 441 millones 60 mil pesos (M\$ 441.060), de un presupuesto vigente de 444 millones 948 mil pesos (M\$ 444.948), equivalentes a un 99,1 por ciento en el nivel de ejecución”.

por la Contraloría General de la República y evitando el excesivo uso de papel en la interacción de las autorizaciones.

En cuanto a la instancia de acreditación de competencias, se alcanzó un importante avance con la incorporación de nuevos perfiles de cargo en la participación de este medio de evaluación de conocimientos, logrando la validación el jefe del Departamento de Administración y Finanzas, lo mismo que profesionales de los Departamentos de Gestión de Personas e Informática, respectivamente, quienes interactúan desde distintas etapas en los procesos de compras.

En cuanto al desempeño de nuestros indicadores de gestión, se releva el cumplimiento de nuestra meta interna en licitaciones sin oferentes, logrando 4,35 por ciento, lo que significa que sólo 4 procesos, de un total de 92 licitaciones, no tuvieron oferentes, lo que implica un importante avance en la participación de oferentes, con un promedio de 4,4 ofertas.

Por último, se destaca el cumplimiento de las programaciones de compras en cuanto a la publicación de las licitaciones de defensa en el sistema de mercado público durante 2018. Esta práctica generará un ambiente de mayor estabilidad y seguridad hacia al mercado, asegurando que nuestros procesos se realizan periódicamente y con plazos de publicación que permitirán a los potenciales oferentes preparar con tiempo mejores ofertas.

- **Mantenciones de inmuebles y remodelaciones**

Durante 2018 la Defensoría se abocó a mejorar los espacios de atención de público y acercar la institución a localidades apartadas, asegurando la prestación de un servicio de defensa de mayor calidad en todo el territorio nacional.

En el marco de la habilitación de oficinas, durante el año destacó la remodelación y habilitación de la Defensoría Regional de Ñuble, que inició su operación a contar de septiembre. Estas oficinas permitirán

acomodar la dotación necesaria para dar soporte institucional al funcionamiento de la nueva región.

- **‘Normas Internacionales de contabilidad en los servicios públicos’ (NICSP)**

El 31 de diciembre de 2018 la Defensoría Penal Pública concluyó exitosamente con el plan de convergencia para puesta en práctica de las ‘Normas internacionales de contabilidad de los servicios públicos (NICSP), proceso liderado desde 2015 por la Contraloría General de la República. Con ello, la Institución se encuentra en condiciones, a partir de abril de 2019, de presentar sus estados financieros de 2018 firmados bajo completa adopción de la Normativa NICSP-CGR, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución N° 16 de 2015, y ser auditados por la Contraloría General de la República o cualquier organismo que sea facultado por este ente de control.

Durante del proceso de revisión, efectuado por la misma Contraloría, la Defensoría fue incluida dentro de los 20 mejores servicios que destacaron en el proceso de convergencia hacia las NICSP y de presentación de sus estados financieros. 🌟





Defensoría
Procuraduría General de la Nación

Defensoría
Procuraduría General de la Nación

**Defensoría**
Sin defensa no hay Justicia

¿Qué delitos a





XIII. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

XIII. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Según lo establecido en el artículo 9° de la Ley N° 19.718, que creó la Defensoría Penal Pública, la Dirección Administrativa Nacional (DAN) tiene la responsabilidad de organizar y supervisar las unidades administrativas del servicio y por consiguiente estas áreas de planificación y gestión administrativa, sobre la base de instrucciones generales, objetivos, políticas y planes de acción que fije el Defensor Nacional.

XIII.1 AGENDA ESTRATÉGICA 2018 - 2021

En este contexto, el principal objetivo de la gestión estratégica y de las acciones institucionales alusivas desarrolladas durante

2018 se orientó a fortalecer la planificación y el control mediante la inclusión de criterios de excelencia en un sistema de información que, bajo el nombre de 'Defensoría Colectiva', define la agenda estratégica de la Defensoría Penal Pública para el período 2018 - 2021 y busca aportar a la coordinación institucional de los distintos departamentos, unidades y defensorías regionales.

Todo este proceso, ha sido validado en las distintas instancias de coordinación institucional, es decir tanto el 'Comité directivo de la Defensoría Nacional' como el 'Comité de desarrollo estratégico', teniendo en cuenta una serie de criterios previos a la calendarización de actividades:

“Bajo el nombre de ‘Defensoría Colectiva’, la agenda estratégica de la Defensoría Penal Pública para el período 2018 - 2021 busca aportar a la coordinación institucional de los distintos departamentos, unidades y defensorías regionales”.

1. La disponibilidad de recursos para su desarrollo.
2. La interacción y consistencia de contenidos con otras actividades institucionales relevantes, incluidas en la ‘Agenda de coordinación estratégica’.
3. Algunas acciones de mejora continua, asociadas a la necesaria participación con las unidades regionales, tanto en su diseño, desarrollo y mejora continua.
4. La interacción con otras instituciones del ámbito de la aplicación de justicia, que ha dificultado su avance y que establece algunas restricciones, fuera del ámbito de competencia institucional.

Estos ajustes específicos se orientan a la obtención de resultados y al cumplimiento cabal de los objetivos estratégicos de la Defensoría Penal Pública, pero a

partir de definiciones estratégicas previas, que fueron definidas por la institución para el período 2015 - 2018:

1. Prestación del servicio de defensa penal pública

Proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado. Representar judicialmente al imputado, interviniendo en todas las actuaciones judiciales y audiencias de la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta el final del proceso, acorde con la voluntad e intereses de éste.

2. Generación y difusión de información de defensa penal

Se refiere a la difusión a la comunidad de la labor institucional, en el marco de la reforma procesal



penal, y a la definición de un sistema de información y estadísticas que da cuenta del análisis de la información que refleja la actividad de la Defensoría Penal Pública y que se pone a disposición de la comunidad nacional mediante publicaciones periódicas en la página web, además de la respuesta oportuna a diversos requerimientos de datos.

En total, la agenda estratégica reúne once proyectos, que se han trabajado bajo el mismo formato de desarrollo que utiliza el Premio Anual a la Excelencia Institucional (PAEI), que organiza anualmente el Servicio Civil. Esto, con la finalidad de que respondan tanto a las orientaciones estratégicas de la institución como a los atributos y aspectos metodológicos considerados relevantes en la evaluación de las iniciativas destacadas en ese premio.

En síntesis, este formato recoge los siguientes tres criterios generales y seis orientaciones de evaluación utilizadas por el PAEI:

Criterios

- 1) **Eficiencia y productividad:** considera la evaluación del avance obtenido en aquellas iniciativas de gestión desarrolladas por los distintos servicios para mejorar la productividad y la eficiencia en el uso de los recursos, teniendo en cuenta su dotación y presupuesto anual.
- 2) **Gestión de personas:** considera la evaluación de las iniciativas realizadas por los servicios para fortalecer el desarrollo y el desempeño de las

personas, el perfeccionamiento de las políticas de gestión de personas, la incorporación de buenas prácticas laborales y la participación funcionaria.

- 3) **Calidad de servicio:** considera la evaluación del avance en las iniciativas realizadas por las instituciones para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, la incorporación de la ciudadanía en ello y la satisfacción de los usuarios finales.

Orientaciones

- a) **Consistencia:** definición clara de objetivos, vinculación con las definiciones estratégicas de la institución.
- b) **Calidad:** incorpora la opinión de los destinatarios y da respuesta a las necesidades de los usuarios.
- c) **Innovación:** debe caracterizarse por ser una medida/acción novedosa.
- d) **Comunicación y participación:** identificación de acciones de comunicación y sensibilización, mecanismos y niveles de participación de usuarios/ciudadanía, directivos, gremios y/o funcionarios, según corresponda.

e) **Resultados:** los resultados informados indican una positiva evaluación sobre la base de mecanismos de evaluación del logro de los objetivos.

f) **Capacidad de ser replicada:** iniciativa con potencial de ser aplicada, de desarrollar la misma mejora en otros procesos y/o procedimientos internos de la propia institución o de otras instituciones públicas.

XIII.2 CARTERA VIGENTE DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Eficiencia y productividad

1. Desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad

Ejecutada entre enero y diciembre de 2018, esta iniciativa -a cargo del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR)- tuvo como objetivo generar una aplicación informática capaz de permitir un análisis integrado y un monitoreo permanentemente disponible de toda la información alusiva a la calidad de la prestación de defensa penal pública.

En los talleres realizados el año pasado, con la participación de todas las defensorías regionales del país, más las unidades y departamentos

de la Defensoría Nacional, se generó una primera experiencia de análisis integrado de datos, a partir de lo cual se focalizaron los procedimientos a intervenir y se diseñó una primera versión de esta aplicación informática.

Tanto la disponibilización de la información como su monitoreo permanente se ejecutan mediante una estrategia que incorpora herramientas tecnológicas, el apoyo de estudios y minutas técnicas y un trabajo de mejoramiento a nivel comunicacional.

Entre otros resultados, el desarrollo de esta aplicación ha mejorado la capacidad institucional de efectuar un análisis integrado de datos, para permitir un mejor desempeño en la prestación de defensa, aumentando -de paso- la cifra de consulta de aplicación informática y, en lo práctico, las cifras de alegatos de ilegalidad de control de detención, de acogimiento de tales solicitudes, de aplicación de la prisión preventiva y de duración de esta medida cautelar.

2. Programa de formación y capacitación a distancia

Previsto para ejecutarse entre abril de 2019 y abril de 2020, este proyecto -dependiente del Departamento de Gestión de Personas

y Desarrollo Organizacional- tiene diversos objetivos, siendo los más relevantes el ampliar la cobertura de la capacitaciones a un mayor número de funcionarios, aumentar gradualmente el número de actividades de formación a distancia y disminuir el gasto asociado a relatorías y a los cometidos funcionarios necesarios para ejecutarlas.

Para el primer año de ejecución se han previsto las siguientes actividades:

- a) **Cápsulas sobre indicadores de defensa:** la idea es generar sin costo cuatro cápsulas audiovisuales -de no más de 10 minutos cada una-, para socializar ante defensores y asistentes institucionales y licitados los objetivos, contenidos y fórmula de cálculo de los indicadores del servicio de defensa. La cobertura prevista para este proyecto, que actualmente se encuentra en etapa de validación, alcanzará a mil personas por año.
- b) **Academia de defensa general:** el objetivo principal es cambiar el formato de esta tradicional actividad de capacitación interna, de modo que ahora contemple tres días de formación presencial y otros dos vía *e-learning*, a fin

de aumentar su frecuencia y cobertura, además de disminuir su costo. Su primera versión está prevista para el segundo semestre de 2019 y estará dirigida a 40 defensores institucionales y licitados en cada una de sus dos versiones.

- c) **Inducción institucional:** su finalidad es similar a la actividad anterior, en el sentido de llevar al formato *e-learning* la tradicional etapa de inducción para quienes se incorporan a las labores directas o asociadas a la defensa pública, tanto en el ámbito institucional como licitado. El proyecto, actualmente en fase de estudio técnico y económico, pretende una cobertura inicial de 500 personas para su primera etapa de ejecución, prevista para el primer semestre de 2020.
- d) **Defensa penal juvenil:** el objetivo de la actividad es diversificar la estrategia de capacitación orientada a los defensores con alto desempeño, mediante el uso de cápsulas de video. La meta inicial de la iniciativa, actualmente bajo estudio técnico y económico, es alcanzar una cobertura de 30 defensores en su primera versión, prevista para el segundo semestre del próximo año.

3. Sistema de gestión de contratos

A cargo del Departamento de Administración y Finanzas (DAF), esta iniciativa busca reducir los tiempos actuales del proceso de gestión de contratos de defensa, mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos, y disminuir el gasto asociado, entre otros objetivos.

La idea es asumir la gestión y administración de contratos de defensa licitada como un todo integral, que incorpore los aspectos más relevantes del proceso, es decir las necesidades regionales de cobertura y la definición de las dotaciones autorizadas; los respectivos llamados a licitación; la evaluación y adjudicación de las ofertas; la puesta en operación, la ejecución y el cierre de los contratos.

Según las cinco fases de desarrollo previstas, en octubre de 2018 se definió el equipo de trabajo y la propuesta general, mientras que a diciembre se definió el mapa de procesos, la validación de los intervinientes, la Carta Gantt de actividades y la medición de Línea Base.

Luego, entre enero y junio de 2019 deberán quedar listas la planificación del proyecto, la toma de requerimientos y el diseño prototipo. La etapa 4 (2019-2020) considera el desarrollo

“La agenda estratégica 2018 -2021 reúne once proyectos, que se han trabajado bajo el mismo formato de desarrollo que utiliza el Premio Anual a la Excelencia Institucional (PAEI), que organiza anualmente el Servicio Civil, con la finalidad de que respondan tanto a las orientaciones estratégicas de la institución como a los atributos y aspectos metodológicos considerados relevantes en la evaluación de las iniciativas destacadas en ese premio”.

de las soluciones definidas, la puesta en marcha de las mejoras y su evaluación, mientras que la fase 5 y final, programada desde 2019, supondrá el análisis de los resultados.

4. Desarrollo ejecución en medio libre

Este proyecto, cuyo desarrollo está a cargo del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), se encuentra en sus primeras etapas de desarrollo y tiene como objetivo contribuir a la reinserción social de personas condenadas a pena sustitutiva y a la mantención de su libertad mediante el apoyo, asesoría y defensa jurídica especializada durante la etapa de ejecución de la pena privativa de libertad y de la pena mixta.

Para el cumplimiento de este objetivo, se han planteado preliminarmente las siguientes líneas de acción:

- 1) Construir y desarrollar durante 2019 un modelo de defensa especializada para condenados a pena sustitutiva que incorpore y sea aplicable a las diferentes realidades y necesidades regionales para una óptima cobertura del mismo.
- 2) Fortalecer y desarrollar competencias que permitan ejecutar acciones de orientación, acompañamiento y asistencia técnica en la atención especializada de defensa penal a los condenados a penas sustitutivas a través de un equipo multidisciplinario.
- 3) Evaluar el modelo de defensa especializada para condenados a pena sustitutiva a través de una auditoría externa para evaluar la satisfacción de usuarios.

GESTIÓN DE PERSONAS

5. Jornadas de comunicaciones internas “Laboratorio de ideas: Defensoría conectada”

Este proyecto, a cargo de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP), supone un cambio de metodologías y herramientas en el ámbito, mediante un plan estratégico cuya iniciativa principal -ya en marcha- es la realización de tres jornadas anuales de comunicación interna.

La idea de fondo es que tales criterios sean incorporados como parte esencial de las relaciones laborales de la Defensoría, con la finalidad de que todos los miembros de la institución compartan un discurso y refuercen su sentido de pertenencia, tengan acceso a la información relevante y cuenten con espacios transversales de participación, co-construcción, retroalimentación, fortaleciendo así los ambientes laborales internos.

En detalle, tras un diagnóstico efectuado entre agosto y noviembre de 2016 -que incluyó la realización de una encuesta de valoración entre funcionarios y colaboradores licitados-, la planificación y formación de los equipos se efectuó de enero a diciembre de 2017, a partir

de lo cual la ejecución de las jornadas comenzó en enero de 2018, con las tres primeras versiones anuales.

Las jornadas se realizan en todo el país, con la participación activa de los equipos de todas las defensorías regionales y de la Defensoría Nacional. Hasta ahora, se ha capacitado en comunicaciones internas a directivos, encargados de comunicaciones del nivel central y regional, además de profesionales del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.

Entre otros logros, se elaboró el plan de comunicaciones internas y se difundió entre los funcionarios; se creó el comité de comunicaciones internas, con el rol de definir las temáticas de estas jornadas. En total, a nivel país se desarrollaron 50 jornadas de comunicaciones internas, en las que se levantaron temas relevantes, ideas innovadoras y necesidades específicas de los funcionarios, a través de fichas de retroalimentación.

Tras la puesta en marcha del proyecto, se realizó una encuesta de evaluación, que fue contestada por 722 personas. En detalle, más del 97 por ciento de ellas considera que las jornadas son valiosas para conocer y ser parte del quehacer institucional, mientras que más del 81 por

ciento las consideró eficientes para acceder a información y más del 90 por ciento señaló haber podido expresar su opinión e ideas en estas instancias.

6. Programa de reconocimiento

Esta iniciativa depende del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional y busca reconocer los aportes funcionarios según distintos ejes y tipos de acciones: i) Desempeño laboral destacado (Defensoría Regional destacada, defensor/a penal público/a destacado/a, asistente defensoría local destacado/a, funcionario/a DPP destacado/a); ii) Trayectoria laboral (años de servicio, cese de funciones); iii) Cualidades personales (buzón de reconocimiento, valores institucionales), y iiiii) Innovación.

El concepto general es reconocer, por un lado, los aportes más destacados, que den cuenta de altos niveles de desempeño y la entrega de un valor agregado a la institución, lo que convierta a estos funcionarios/as o áreas institucionales en referentes internos. Y, por otro, reconocer aquellas trayectorias, cualidades personales o aportes de innovación que reflejan un alto compromiso con la institución y su labor, la presencia de cualidades o valores positivos o el desarrollo de conductas que aportan a mejorar la calidad

y eficiencia del trabajo institucional, entre otros detalles.

Hasta ahora el proyecto tuvo una primera aplicación en el segundo semestre de 2018 y los resultados obtenidos muestran un aumento de participación de todos los estamentos en las iniciativas de reconocimiento, el desarrollo de un compromiso de todas las defensorías regionales con esta idea y el surgimiento de adaptaciones del proyecto a la realidad particular de cada defensoría, bajo una lógica de reconocimiento que sea permanente en el tiempo. La primera evaluación de impacto se realizará al término del actual período anual.

7. La Defensoría tiene cuenta

Este proyecto, a cargo de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana, institucionaliza una iniciativa previa generada por una de las asociaciones de funcionarios de la Defensoría (Andfud) y, básicamente, premia las mejores historias enviadas por los funcionarios y funcionarias, escritas en un máximo de 110 palabras.

El objetivo principal es recoger, sistematizar y preservar este patrimonio cultural de la institución, que usualmente alude a realidades poco presentes en el debate público, protagonizadas usualmente por personas o

grupos que enfrentan particulares condiciones de vulnerabilidad. También permite rescatar las vivencias de los funcionarios, estimulando así la cultura organizacional y la pertenencia institucional.

A partir de dos versiones ya desarrolladas, el proyecto incorpora esta vez la edición de un pequeño libro con todos los cuentos y, a partir de las reuniones de evaluación y análisis ya realizadas, se estudia ampliar su cobertura a personas adultas o jóvenes privadas de libertad.

Según la planificación vigente, enviada por la asociación de funcionarios a un concurso de fondos de la Caja de Compensación Los Andes, la tercera versión de este certamen incorpora la convocatoria y recepción de cuentos entre marzo y junio, la evaluación y selección de los mejores relatos entre junio y julio, además de un acto cultural de cierre y la edición del libro respectivo en las primeras semanas de agosto de 2019.

CALIDAD DE SERVICIO

8. 'Defensoría abierta'

Se trata de un proyecto integral de desarrollo institucional, vinculado al rol que deberá jugar la institución en la puesta en marcha del 'Cuarto plan de gobierno abierto', en cuyo

contexto la Defensoría será responsable de impulsar la meta de 'justicia abierta'.

En lo específico, 'Defensoría abierta' está a cargo de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) y busca acercar la institución y su labor a la ciudadanía, a través de un programa integral de mejoramiento de los distintos soportes, formatos y puntos de contacto a través de los cuales la Defensoría se relaciona con sus usuarios, con otros actores del sistema de justicia y con la sociedad en su conjunto en una interacción de ida y vuelta.

El criterio básico que orienta este cambio tiene que ver con reforzar el conocimiento que la ciudadanía tiene del derecho a la defensa y su ejercicio práctico, lo que facilita -a su vez- que la institución pueda velar por la dignidad y los derechos humanos de todas las personas y garantizar especialmente el acceso a la justicia de aquellas personas en situación de especial vulnerabilidad.

Con la 'Defensoría abierta' buscamos contribuir a democratizar el conocimiento de los derechos de todas las personas en materia penal, así como aclarar y transparentar los roles de los distintos actores del sistema de justicia, para mejorar la confianza en las instituciones y fortalecer tanto el estado de derecho como la paz social.



En detalle, esta iniciativa contempla cuatro productos relevantes:

a) Política de 'Gobierno abierto'

Co-creación, con todos los funcionarios y funcionarias de la Defensoría, de un documento con los principios y valores que regirán en la institución para la aplicación concreta del plan de 'Gobierno abierto', enfocado en el derecho a la defensa. Esta política será difundida en toda la institución, de manera que cada funcionaria y funcionario sepa cómo pueda aportar, desde la perspectiva de 'Gobierno abierto', para garantizar el acceso igualitario a la justicia y la dignidad de todas las personas.

b) Programa de lenguaje claro

Elaboración de un programa de contenidos que permita a todas las personas, con sus distintas características (migrantes, jóvenes, pueblos originarios, personas privadas de libertad, minorías sexuales y personas con capacidades diferentes, entre otros) puedan conocer y exigir sus derechos en el ámbito penal. Estos contenidos serán difundidos a través de los distintos soportes y canales institucionales, por ejemplo a través de cápsulas audiovisuales para redes sociales y web, entre otros formatos. El proceso incluye también el rediseño de la página web institucional (www.dpp.cl), que jerarquizará sus contenidos bajo estos criterios, para hacerlos más accesibles a los usuarios.

c) 'Datos abiertos'

Desarrollo de una plataforma digital participativa, en la que organizaciones, ciudadanía y usuarios podrán acceder a información de manera clara (en términos gráficos y en formatos abiertos como CSV) sobre el quehacer de la Defensoría en materia de estadísticas, política institucional, presupuestos, contratos y otras informaciones relevantes del servicio. La plataforma incluirá también un espacio activo de participación y retroalimentación ciudadana, de manera que quienes lo deseen puedan proponer qué datos o informaciones desean conocer.

d) 'Mi Defensoría': estrategia multicanal de atención al usuario

Fortalecimiento de la atención al usuario/a (con especial foco en migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad) a través de todos los puntos de contacto (presenciales o virtuales), para brindar información en línea sobre causas, ubicación de oficinas y agendamiento de entrevistas con el defensor o defensora asignado/a.

Tras un período de diagnóstico cumplido entre enero y abril de 2018, entre mayo y octubre del mismo año se ejecutó la planificación del

proceso y la formación de los equipos responsables, luego de lo cual se inició la ejecución de este proyecto, prevista como permanente. La primera evaluación de su marcha está prevista para abril de 2019.

9. Atención de usuarios

Este proyecto, a cargo del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), busca optimizar la experiencia de servicio de defensa de los usuarios mediante la incorporación de herramientas tecnológicas que faciliten y amplíen los canales de acceso a la atención, mejoren la capacidad de resolución y la calidad de la información que se entrega, de modo que ésta sea integrada y oportuna para la gestión de defensores y asistentes.

En 2018 comenzó a nivel nacional el levantamiento de la información sobre atención de usuarios, a partir de lo cual se definieron ocho etapas de trabajo, para un plazo total de dos años de ejecución, las que incluyen: levantamiento de información, detección de necesidades, desarrollo de un modelo de atención de usuarios, capacitación en desarrollo de competencias comunicacionales, desarrollo de los hitos definidos para el sistema integral de atención de usuarios, creación de un acceso virtual para

consulta y autoagendamiento, y evaluación y monitoreo de uso del sistema. Se estima que esto último será posible tras el desarrollo de los hitos del sistema.

10. Defensa penal especializada para imputados migrantes y extranjeros

Esta iniciativa, también bajo la responsabilidad del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), busca instalar una prestación de defensa de extranjeros y migrantes que entregue cobertura especializada a través de defensores locales y/o licitados exclusivos en algunas regiones y preferentes en el resto de ellas.

En detalle, supone un defensor(a) exclusivo(a) y un(a) trabajador(a) social en Arica y Parinacota, dos defensores(as) exclusivos(as) y un(a) trabajador(a) social en Tarapacá, dos defensores(as) exclusivos(as) y un(a) trabajador(a) social en Antofagasta y un defensor(a) exclusivo(a) y un(a) trabajador(a) social en la Defensoría Regional Metropolitana Norte (DRMN), específicamente en la Defensoría Local de Santiago.

Para el resto del país, la prestación especializada se entrega con defensores preferentes, que concentran de manera

prioritaria las causas de imputados extranjeros y migrantes. La certificación de especialidad es otorgada por la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) a aquellos defensores que aprueben el examen que se realizará anualmente al finalizar la ‘Academia de defensa penal de extranjeros’. De este modo, quienes aprueben dicha academia serán marcados en el sistema informático de la institución (Sigdp) para llevar un registro de esta cobertura especializada a nivel nacional.

Según los plazos previstos, el proyecto se inició en 2018 y su desarrollo tomará un año, de modo que al 1º de enero de 2020 la defensa de extranjeros deberá quedar constituida con un modelo de prestación y un manual de actuaciones mínimas.

11. Desarrollo de habilidades comunicacionales para defensores penales públicos

Este proyecto, dependiente del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), se generó a partir de la situación diagnóstica descrita y de las positivas experiencias desarrolladas previamente en las Defensorías Regionales de Atacama y Magallanes.

A partir de ello, en 2018 se decidió extender esta iniciativa a otras regiones, buscando mejorar las habilidades comunicacionales de los defensores públicos, ya sea generándolas, reforzándolas o reconduciéndolas, a través de ejercicios prácticos que generen un impacto positivo en nuestros usuarios.

El primer paso fue determinar, a través de un análisis cualitativo en las ocho regiones en que se desarrolló esta idea, el estado de las primeras entrevistas anteriores a la audiencia judicial que se realizan a los usuarios, considerando a lo menos los aspectos de nivel de construcción de la relación con el cliente, de estructura de la entrevista (inicio, recepción de información, explicación y planificación, cierre), el lenguaje utilizado, el nivel de escucha y empatía.

Con estos antecedentes se identificaron los principales aspectos críticos en las entrevistas que pueden comprometer la calidad del servicio y luego se contrató a un psicólogo experto, que adaptó el modelo de entrevistas de Calgary Cambridge a 24 competencias. Este modelo, basado en evidencia, fue creado para entrenar a estudiantes de medicina en habilidades de entrevista, con el objetivo de mejorar la relación médico-paciente.

Está constituido por 71 competencias observables, que se organizan en torno a dos dimensiones transversales a la entrevista: construir una relación con el cliente y proporcionar una estructura a la

Política de ‘Gobierno abierto’: Co-creación, con todos los funcionarios y funcionarias de la Defensoría, de un documento con los principios y valores que regirán en la institución para la aplicación concreta del plan de ‘Gobierno abierto’, enfocado en el derecho a la defensa.

conversación. Su premisa básica es que si se fortalecen las habilidades de comunicación, se logran entrevistas más efectivas en precisión, eficiencia, apoyo y colaboración, lo que por un lado reduce los conflictos y reclamos, mientras que por otro se mejoran los resultados de satisfacción tanto del paciente como del médico, la adherencia a los planes de tratamiento, el alivio de los síntomas y los resultados clínicos.

Así, entonces, y con el apoyo de cada uno de los equipos regionales involucrados, se prepararon cuatro casos de simulación según las necesidades y perfiles de los usuarios, concebidos como un campo de entrenamiento formativo y no evaluativo. Cada caso orientó, a su vez, cuatro fases del proceso: i) proporcionar información; ii) construir relación con el(la) imputado(a); iii) proporcionar una estructura a la entrevista, y iv) planificación.

En total, entre agosto y noviembre de 2018 se realizaron ocho talleres, en cada uno de los cuales participaron entre 15 y 18 defensores, con una duración de dos medias jornadas consecutivas. Tras cada taller se realizó un análisis, en que cada participante exploró y revisó sus acciones y pensamientos, el estado emocional y otros datos útiles para mejorar su desempeño en situaciones reales.

XIII.2 RESULTADO DE INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Los instrumentos de planificación y control de gestión para la Defensoría Penal Pública fueron los siguientes en 2018:

- **Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG):** establecido en el Decreto Supremo N° 297/2017 del Ministerio de Hacienda, que aprobó el programa marco del PMG para 2018, y lo establecido en el Decreto Exento N° 2.826 del Ministro de Justicia y Derechos Humanos, de fecha 29 de diciembre de 2017, que establece los objetivos de gestión de la Defensoría Penal Pública para 2018.

Se reportó un cumplimiento de 100 por ciento de los indicadores del programa, que comprendió algunos de carácter estratégico, otros de desempeño transversal y la publicación de instrumentos que establecen incentivos de remuneraciones.

- **Convenio de Desempeño Colectivo (CDC):** regulado por la Ley N°19.553,



por el Decreto Supremo N° 983 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de dicho cuerpo legal, y por la Resolución Exenta N° 499/2017 del Defensor Nacional, visada por el subsecretario de Justicia, que aprueba el CDC para 2018.

Se informó el 100 por ciento de cumplimiento de las metas comprometidas por los 22 centros de responsabilidad de la Defensoría, con la sola excepción de las Defensorías Regionales de Antofagasta y Atacama,

equipos que obtuvieron 99,9 por ciento y 99,7 por ciento, respectivamente.

Por el nivel de cumplimiento de los instrumentos antes señalados, el personal de planta y contrata de la institución podrá acceder en 2019 al 100 por ciento del bono de modernización en su componente institucional y de equipos de trabajo.

- **Gestión de riesgos:** regulada por los requisitos técnicos fijados por el Consejo de Auditoría General de Gobierno (Caigg), contenidos en el Documento Técnico N° 104 de dicho

PMG: “Se reportó un cumplimiento de 100 por ciento de los indicadores del programa, que comprendió algunos de carácter estratégico, otros de desempeño transversal y la publicación de instrumentos que establecen incentivos de remuneraciones”.

organismo. Durante 2018 se dio cumplimiento a la totalidad de las actividades comprometidas.

- **Convenios de Desempeño Individual (CDI) Sistema de Alta Dirección Pública:** regulados por la Ley N° 19.882, y por el DS N° 172/2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5º del título VI de la Ley N° 19.882. Se reporta el 100 por ciento de las metas comprometidas en este instrumento de gestión.

a) Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión 2018

El Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para la Defensoría Penal Pública se compone de tres objetivos de gestión suscritos por la institución:

Objetivo N° 1: cumplir y medir sin errores las metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos. En todos los indicadores

se cumplió la meta establecida y todos ellos fueron correctamente medidos (ponderación 50 por ciento).

Objetivo N° 2: medir e informar correctamente los indicadores de desempeño transversales. Los nueve indicadores comprometidos fueron correctamente medidos e informados a la respectiva red de expertos (ponderación 45 por ciento).

Objetivo N° 4: publicar la formulación 2018 de los compromisos de gestión asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el servicio y sus resultados en 2017. Se cumplió totalmente este compromiso (ponderación 5 por ciento).

A continuación se revisan los resultados obtenidos y se analizan los principales factores que los hicieron posibles.

Objetivo N° 1: cumplir las metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos e informar sin errores.

El resultado de estos indicadores fue el siguiente:

Resultado de indicadores de desempeño de los productos estratégicos año 2018

N°	Nombre indicador	Meta	Ponde-rador	Resultado 2018	Porcen-taje cum-plimiento	Estado
1	Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el período t.	99,6%	20%	99,8% (878/880)	100,2%	Aprobado
2	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de medida cautelar solicitada dentro de los 90 días corridos, respecto de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos desde la última revisión de medida cautelar.	46,1%	10%	55,4% (20.106/36.297)	120,2%	Aprobado
3	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	45,7%	10%	50,7% (40.310/79.531)	110,9%	Aprobado
4	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año t.	76%	5%	75,6% (14.614/19.330)	99,5%	Aprobado
5	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t.	60%	5%	79,4% (7.091/8.935)	132,3%	Aprobado
Total			50%			

Análisis de resultados de indicadores de desempeño de los productos estratégicos:

1. Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t:

Este resultado se explica por la aplicación de adecuadas coordinaciones en todas las Defensorías Regionales, las que son apoyadas con un monitoreo permanente, que permite la aplicación oportuna de medidas correctivas que mantienen el control sobre el desempeño del indicador. La coordinación de los equipos regionales logra direccionar el esfuerzo realizado por las y los asistentes administrativos que ingresan los reclamos, los y las asesores jurídicos que realizan la investigación, los defensores y defensoras reclamados (as) que emite su informe y el o la Defensor Regional que resuelve el curso de acción.

El desempeño ha alcanzado niveles que permiten concluir un alto nivel de madurez de la institución en este proceso. Sin embargo, nos preocupa la calidad de la respuesta y no aminorar los plazos. Como herramienta de gestión, el

sistema GED permite un importante monitoreo diario sobre los reclamos ingresados, su estado de tramitación y los plazos pendientes.

En relación con la estimación de la meta y los resultados efectivos del año anterior, se aprecia una baja en los reclamos ingresados en el periodo, lo que se explica por la aplicación de mejoras en el sistema de atención de público en distintas Defensorías Regionales del país, orientadas a contar con defensores de turno que atiendan a las personas que asisten a la respectiva Defensoría Regional, canal que permite recoger y resolver las inquietudes en forma más efectiva.

2. Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de medida cautelar solicitada dentro los 90 días corridos, respecto de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos desde última revisión de medida cautelar:

A diciembre de 2018, el indicador muestra un resultado acumulado de 55,4 por ciento. El indicador tiene pequeñas variaciones por región. Los datos regionales acumulados indican que casi todas las Defensorías Regionales cumplen la meta y sólo Tarapacá presenta resultados bajo la meta, debido a que en esta región existe un número importante de imputados privados

de libertad, lo que obedece a la tipología de delitos que caracterizan a esa zona, siendo el principal los delitos de drogas. Los resultados efectivos de la demanda fueron levemente inferiores a la estimación efectuada en la meta, considerándose dentro de un rango esperado.

Esta meta aporta al objetivo de incentivar la actuación de los defensores en orden a efectuar una solicitud de revisión de la medida cautelar en aquellos imputados que se encuentran en prisión preventiva por 90 días y por ello no sólo se realiza un monitoreo periódico del desempeño en los sistemas de información institucionales, sino que se realizan acciones como reuniones técnicas o clínicas jurídicas que potencien la comprensión del defensor, permitiendo constatar que se ha internalizado la concepción de que la prisión preventiva resulta relevante en el servicio de defensa penal y que también lo es respecto del cumplimiento de los estándares de defensa, en especial con el resguardo del derecho a la libertad.

Este buen desempeño está determinado porque las medidas adoptadas en regiones han sido eficaces para el monitoreo y control. Entre estas medidas se destacan el envío de información a los defensores locales jefes, y a los defensores en general, de aquellas causas con próximo vencimiento, la revisión de carpetas de causas

de imputados privados de libertad y el análisis del indicador realizado en reuniones y clínicas jurídicas.

Otro elemento que potenció el sobrecumplimiento del indicador es que la demanda efectiva fue levemente menor a la proyección de la meta y que las solicitudes de revisión superaron la proyección para el presente año.

3. Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior:

La meta se orienta a que los imputados sean juzgados en un plazo razonable y prudente, y a que realicen oportunamente todas las diligencias que la causa amerita y, luego, procedan a solicitar el apercibimiento del plazo judicial. Este resultado tiene dispersión o variación por región y en algunas se afecta de mayor manera por la incidencia de causa externa, específicamente la política de persecución penal del Ministerio Público, que solicita la ampliación del plazo de investigación cuando lo que se debía revisar era el cierre de éste por encontrarse vencido, dejando al defensor sin posibilidad de cerrar la investigación. Frente a esto, algunas Defensorías

Regionales han emprendido acciones de coordinación con la respectiva Fiscalía.

El sobrecumplimiento se explica porque hay regiones donde ha sido posible administrar un control efectivo sobre el indicador, monitoreando de manera más cercana que las solicitudes de apercibimiento sean efectuadas por los defensores penales cuando existan mayores opciones de que se cierre la investigación. Cabe señalar que los sistemas de monitoreo se han perfeccionado y se han replicado buenas prácticas para la gestión del indicador, cuya aplicación ha permitido que la mayoría de las Defensorías Regionales pueda mejorar su desempeño.

Por otra parte, existen medidas de gestión interna que han resultado efectivas para mejorar el resultado del indicador: el énfasis en el monitoreo diario, los informes semanales, el refuerzo técnico por medio de clínicas jurídicas y reuniones de trabajo con defensores locales jefes y licitados.

En relación con la meta estimada y los resultados efectivos de 2017, es posible señalar que la demanda efectiva de 2018 (denominador) fue inferior, lo cual se puede explicar -por una parte- por el adecuado manejo de los defensores en efectuar las solicitudes de apercibimiento de cierre de investigación no sólo cuando

venza el plazo, sino cuando por el mérito de la causa existan mejores opciones de cierre. Sin perjuicio de ello, los cierres efectivos versus los proyectados también presentaron una disminución, lo cual es atribuible a la decisión del juez.

4. Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año t

El indicador mide la defensa prestada a menores de edad sólo por la dotación que creó la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) de un cupo de 50 defensores tipificados como “defensores penales juveniles”, que son abogados especializados en responsabilidad penal adolescente. El indicador depende de la distribución en regiones de esta dotación de 50 defensores penales juveniles, su permanente disponibilidad, la que también está determinada por la distribución de los tribunales que atienden causas juveniles dentro del territorio, y por la programación de audiencias de salas que atienden causas de menores de edad.

Los resultados efectivos exhiben una sobrestimación de la demanda proyectada en la meta y, en relación con los resultados efectivos de

2017 se presenta aún una menor demanda. Esto es que menos adolescentes han ingresado a la institución para recibir el servicio de defensa penal.

Existe una concentración de la demanda y la cobertura en el Centro de Justicia de Santiago (CJS), donde las Defensorías Regionales Metropolitanas Norte y Sur atienden en conformidad a la demanda para sus zonas y a la disponibilidad de salas de audiencia, lo cual permite maximizar la cobertura de especialización como un componente de calidad de la prestación de defensa penal.

El indicador ha presentado año tras año una máxima capacidad de absorción de demanda, la que se ha limitado producto del esfuerzo institucional de reforzar las actuaciones de defensa en la etapa de ejecución de la pena, ya que ello implica una mayor carga de trabajo principalmente por el acompañamiento que esta etapa implica con el menor de edad, para evitar el quebrantamiento de condena gestionando redes de apoyo familiares y del sector. Por ello, se han explorado mecanismos de ampliación de cobertura mediante externalización y especialización de defensores locales adultos.

Medición defensa juvenil incluyendo externalización:

A partir de 2019, se medirá la defensa especializada considerando el componente externo, incluyendo contratos externos y defensores adultos especializados, lo cual durante 2018 ha sido monitoreado en el sistema GED, alcanzando una mayor cobertura de defensa especializada juvenil de un 83,3 por ciento:

5. Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t

El resultado se explica por el esfuerzo de los equipos regionales, en coordinación con la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) por capacitar a un mayor número de defensores públicos en defensa penal de indígenas, a la coordinación en la asignación de estos defensores, a la correcta tipificación de imputados -lo que permite mejorar los registros en nuestras bases de datos-, sumado al monitoreo continuo del indicador por medio de los sistemas computacionales de la Defensoría Penal Pública.

El desempeño ha permitido entregar una defensa penal que responda a las necesidades y particularidades de la población de imputados indígenas. La Defensoría Penal Pública ha especializado defensores a quienes



ha entregado conocimientos y competencias adecuadas para este tipo de defensa penal. Con lo anterior, la atención entregada por estos defensores a los imputados e imputadas indígenas asegura una defensa de calidad y pertinente a su cultura.

El resultado de este indicador está fuertemente determinado por el rendimiento que obtengan las Defensorías Regionales de Arica y Parinacota, La Araucanía y Los Ríos, dado que ellas concentran la mayor dotación especializada y la mayor demanda. Un ejemplo de ella es la Defensoría Penal Mapuche (DPM), formada sólo por defensores especializados indígenas y un facilitador intercultural. Por último, cabe precisar que los defensores especializados indígenas son

tipificados por el jefe de la Unidad de Defensa Penal Especializada en el Sistema de Gestión de Defensa Penal.

En relación con la proyección de meta, es posible señalar que la demanda efectiva de 2018 fue superior, lo cual puede ser explicado por la realización de esfuerzos tendientes a tipificar adecuadamente a los imputados indígenas y mejorar los registros. En relación con el numerador, se sobrepasaron las expectativas de proyección de demanda y los resultados efectivos de 2017, esto por las razones ya explicadas en relación con el incremento de la formación de defensores especializados y la oportuna asignación a causas indígenas.

Objetivo N° 2: medir e informar correctamente indicadores transversales de desempeño:

El resultado de estos indicadores fue el siguiente:

Resultados de indicadores de desempeño transversales 2018

Indicadores transversales	Ponderador	Medición 2018	Estado
1.- Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	5%	99,2% (121/122)	Aprobado
Se ha dado respuesta al 100 por ciento de las solicitudes dentro del plazo legal, mientras que el 99,18 por ciento se hizo en un plazo inferior al legal, es decir, 15 días hábiles.			
2. Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	5%	60% (3/5)	Aprobado
De los cinco trámites digitalizados de la Defensoría, hay tres para los cuales se cuenta con registro de uso (<i>Lobby</i> , <i>Transparencia</i> y <i>OIRS</i>). Para los 2 restantes (<i>Consulte su defensor</i> y <i>Consulte estado de su causa</i>), <i>DIE</i>			
3.- Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo en el año t.	5%	100% (5/5)	Aprobado
Implicó la medición de cinco programas de capacitación, tres de ellos asociados directamente a las habilidades técnicas de defensa, tales como litigación y defensa especializada en dos áreas clave para la Defensoría (defensa indígena y penitenciaria), y dos de ellos dirigidos a fortalecer las competencias propias de las áreas de apoyo de la defensa y/o gestión de personas, con el fin de fortalecer a los equipos que componen la institución.			
4.- Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	5%	4,3% (4/92)	Aprobado
El comportamiento de este indicador presenta una alta incidencia de factores externos, puesto que el volumen de participación de oferentes depende del tipo de mercado, la zona geográfica donde se realiza la licitación, la especialidad de los proponentes en los rubros requeridos, la estructura financiera, la formalidad de los proveedores para participar en procesos licitatorios y si éstos tienen como práctica permanente revisar continuamente los procesos licitatorios de Mercado Público para participar en las licitaciones disponibles.			

Indicadores transversales	Ponderador	Medición 2018	Estado
5. Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	5%	0,9% (7/755)	Aprobado
Significó una baja sustantiva respecto de la tasa alcanzada en 2017, la que fue de 1,84 por ciento. Y entre los elementos facilitadores que pudieron haber influido en aquello, se encuentran la operatividad de los comités paritarios.			
6.- Índice de eficiencia energética.	5%	9,3 \bar{x} (212.088/ 22.752)	Aprobado
De acuerdo al certificado de cumplimiento N° 2414958 de la Subsecretaría de Energía, de fecha 01 de enero de 2019, el consumo anual fue de 111,9 (KWh/m2), lo que promedia 9,3 (KWh/m2) mensual. La DPP cumple con la exigencia de poseer al menos 8 meses de registro de consumos en los 68 edificios llegando a un total de 12 meses por sobre lo exigido.			
7.- Porcentaje de medidas para la igualdad de género del programa de trabajo implementadas en el año t	5%	100% (4/4)	Aprobado
Todas las actividades fueron realizadas conforme a lo programado y se cumple el PMG. El detalle es el siguiente: Medidas para la igualdad de género			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género. ✓ Medir indicador(es) diseñados en 2017. ✓ Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas o estudios. 			
8. Porcentaje de compromisos de auditorías implementados en el año t.	5%	52,9% (18/34)	Aprobado
Para el periodo 2018 se anotaron 34 compromisos pendientes de implementación, de los cuales 15 se desarrollaron en 2017 (44,1 por ciento), 18 en 2018 (52,9 por ciento) y uno se dio por no implementado para efectos del indicador asociado a PMG.			

Objetivo N° 3, sobre cumplir metas de indicadores transversales

Está excluido, y no es exigible.

Objetivo N° 4: publicar la formulación de 2018 y los resultados de 2017 de los compromisos de gestión asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones.

Este compromiso del PMG implicaba publicar, al 31 de diciembre de 2018, los resultados obtenidos por todos los mecanismos de incentivo de remuneraciones definidos por ley para el servicio y sus resultados en 2017, y que corresponden a los siguientes mecanismos: Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y Convenios de Desempeño Individual (CDI) Sistema Alta Dirección Pública.

Para estos fines, se ha creado en la página web institucional (www.dpp.cl) un link denominado “Compromisos de Gestión Institucional”, que lleva a la siguiente dirección electrónica: http://www.dpp.cl/transparencia/2015/compromisos_gestion.html, sitio en el cual se pueden revisar directamente los documentos comprometidos. Este compromiso fue aprobado en su totalidad.

a) Resultados Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2018:

El Convenio de Desempeño Colectivo 2018 fue aprobado mediante la Resolución Exenta N°499, del 01 de diciembre de 2017, y comprometió a 747 funcionarios, distribuidos en 22 centros de responsabilidad. Contenía un total de 85 metas, de las cuales 21 correspondieron al nivel central y 64 a metas de los equipos regionales, que consistieron en cuatro metas iguales para todas las Defensorías Regionales del país.

Dado que todos los centros de responsabilidad cumplieron las metas comprometidas en un 100 por ciento para 2018 -con la excepción de las Defensorías Regionales de Antofagasta y de Atacama, que lograron 99,9 y 99,7 por ciento de cumplimiento respectivamente, todos los funcionarios contarán con el 100 por ciento del incremento de la asignación señalada en el artículo 7° de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones posteriores.

El detalle de los centros de responsabilidad con su dotación efectiva y su porcentaje de cumplimiento se presenta en la siguiente tabla:

Resultados Convenio Desempeño Colectivo año 2018

N° Equipo de Trabajo	Identificación equipos de trabajo	N° de personas que componen cada equipo	N° de metas por equipo	Porcentaje de cumplimiento global
1	Dirección Administrativa Nacional	28	4	100%
2	Departamento de Estudios y Proyectos	24	4	100%
3	Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	31	4	100%
4	Departamento de Administración y Finanzas	22	3	100%
5	Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional	21	3	100%
6	Departamento de Informática y Estadísticas	13	3	100%
7	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18	4	100%
8	Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%
9	Defensoría Regional de Antofagasta	31	4	99,9%
10	Defensoría Regional de Atacama	25	4	99,7%
11	Defensoría Regional de Coquimbo	28	4	100%
12	Defensoría Regional de Valparaíso	56	4	100%
13	Defensoría Regional Metropolitana Norte	88	4	100%
14	Defensoría Regional Metropolitana Sur	84	4	100%
15	Defensoría Regional de O´Higgins	35	4	100%
16	Defensoría Regional del Maule	33	4	100%
17	Defensoría Regional del Biobío	54	4	100%
18	Defensoría Regional de La Araucanía	40	4	100%
19	Defensoría Regional de Los Ríos	17	4	100%
20	Defensoría Regional de Los Lagos	33	4	100%
21	Defensoría Regional de Aysén	26	4	100%
22	Defensoría Regional de Magallanes y Antártica Chilena	21	4	100%
	Total general de la institución	747	85	

En el caso de los compromisos suscritos por las Defensorías Regionales, al ser indicadores del ámbito de control de “producto”, éstos guardan directa relación con la operación y giro del negocio, midiendo actuaciones de defensa o respuesta a usuarios, por lo que el avance en general durante el año correspondió a un 100 por ciento para todas las Defensorías Regionales.

En relación con los compromisos de los equipos de la Defensoría Nacional, la mayoría de las metas tienen relación con mediciones de procesos, que requieren de programaciones previas para la ejecución de las actividades. Al respecto, se informa que la Unidad de Control de Gestión solicitó a cada uno de estos equipos que efectuaran la programación de sus actividades, a fin de asegurar el cumplimiento de sus compromisos. Tal programación fue realizada en su totalidad y sirvió de instrumento de control para la realización de las acciones que posibilitaron que cada equipo de trabajo diera cumplimiento a sus respectivas metas anuales.

Para el logro de estos buenos resultados fue fundamental el adecuado funcionamiento del sistema de control de gestión institucional, el que permitió la sistematización de las mediciones de estos compromisos y, cuando correspondía, la sistematización de medios de verificación. Con ello se logró disponer de una reportabilidad oportuna y un seguimiento per-

“El Convenio de Desempeño Colectivo 2018 fue aprobado mediante la Resolución Exenta N°499, del 01 de diciembre de 2017, y comprometió a 747 funcionarios, distribuidos en 22 centros de responsabilidad. Contenía un total de 85 metas, de las cuales 21 correspondieron al nivel central y 64 a metas de los equipos regionales”.

manente, lo cual permitió adecuados desempeños de los equipos de trabajo tanto en la parcialidades evaluadas como también en su evaluación anual.

Para el logro de estos buenos resultados se destaca el involucramiento de todos los integrantes de los equipos de trabajo: directivos, defensores penales públicos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares, quienes desde sus respectivos roles y responsabilidades sustentaron durante todo el período el cumplimiento de cada una de las metas.

b) Resultados Gestión de Riesgos 2018:

El total de planes de tratamientos de riesgos comprometidos por los distintos centros de responsabilidad alcanzan a 81 y se han desarrollado todos, alcanzando un 100 por ciento de cumplimiento. De éstos, se consideran los cuatro de cada regional, que en total alcanzan a 64. El resto corresponde a los centros de responsabilidad de la Defensoría Nacional, que suman un total de 17

PTR, logrando a la fecha un total desarrollado de 17 PTR, lo que da un cumplimiento de 100 por ciento.

A pesar de haber tenido algunos pequeños retrasos en la aplicación de algunas estrategias, todos los centros de responsabilidad nacional y regional con PTR desarrollaron sus estrategias. En este monitoreo del año se han revisado las estrategias y las que presentaban un atraso lo subsanaron mediante la comunicación entre el centro de responsabilidad respectivo y la Unidad de Control de Gestión, encargada del proceso de gestión de riesgos.

En el sistema SIG GED se ha incorporado la nueva región de Ñuble, solo para la puesta en marcha del formato de los reportes, pues de 2018 se hizo cargo la regional del Biobío. Para los análisis y desarrollo se consideró a ambas como una sola Defensoría Regional, razón por la que se podría considerar que son 85 compromisos, pero la regional de Ñuble solo aparece como el formato de los reportes del GED.

Resultado de ejecución planes de tratamiento de riesgos año 2018

Identificación equipo de trabajo	Fórmula de cálculo	Resultado 2018
Defensorías Regionales (16) (*)	(4/4)	100.0%
Departamento Administración y Finanzas	(3/3)	100.0%
Departamento Estudios y Proyectos	(3/3)	100.0%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	(2/2)	100.0%
Departamento Informática y Estadísticas	(3/3)	100.0%
Departamento Gestión de Personas y D.O.	(3/3)	100.0%
Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	(2/2)	100.0%
Unidad de Asesoría Jurídica	(1/1)	100.0%
Unidad de Control de Gestión	(1/1)	100.0%

(*) Cada Defensoría Regional (16) ha comprometido en 2018 un total de cuatro estrategias a desarrollarse.

Como parte de la gestión de riesgos 2018 se elaboran los planes de tratamientos de riesgos para el periodo 2019. Para ello se confeccionó la **matriz de riesgos estratégica** y la **matriz de riesgos abreviada**, con las cuales se confeccionan los planes de tratamiento de riesgos, producto solicitado para 2019. Se trata de un informe específico que solicita el Caigg a los servicios y entidades públicas. Contiene los riesgos críticos identificados, de acuerdo con la siguiente clasificación:

- Al menos 10 riesgos de tipo financiero.
- Al menos 10 riesgos de tipo estratégico.
- Al menos 10 señales de alerta del Sistema de Prevención de Delitos:
 - Lavado de dinero (LA).
 - Financiamiento de terroristas (FT).
 - Delitos funcionarios (DF).

c) Resultado Convenios de Desempeño Individual (CDI) Sistema de Alta Dirección Pública.

Los cargos de la Defensoría Penal Pública adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes :

Nombre / Cargo	Periodo de vigencia CDI
Andrés Mahnke Malschafsky, Defensor Nacional (DN)	24 de diciembre 2017 al 24 de diciembre 2020 (Renovación de nombramiento)
María Cristina Marchant Cantuarias, Directora Administrativa Nacional (DAN)	10 de junio de 2018 al 10 de junio de 2021 Reglamento antiguo
Marco Antonio Venegas Espinoza, jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR)	1º de enero de 2016 al 1º de enero de 2019
Rodrigo Capelli Mora, jefe Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional (DGPDO)	1º de febrero de 2016 al 1º de febrero de 2019
Rubén Romero Muza, jefe Departamento de Estudios y Proyectos (DEP)	1º de julio de 2016 al 1º de julio de 2019
Enrique Martínez Ramírez, jefe Departamento de Administración y Finanzas (DAF)	1º de noviembre de 2016 al 1º de noviembre de 2019
Guillermo Briceño Páez, jefe Departamento de Informática y Estadísticas (DIE)	1º de febrero de 2017 al 1º de febrero de 2020

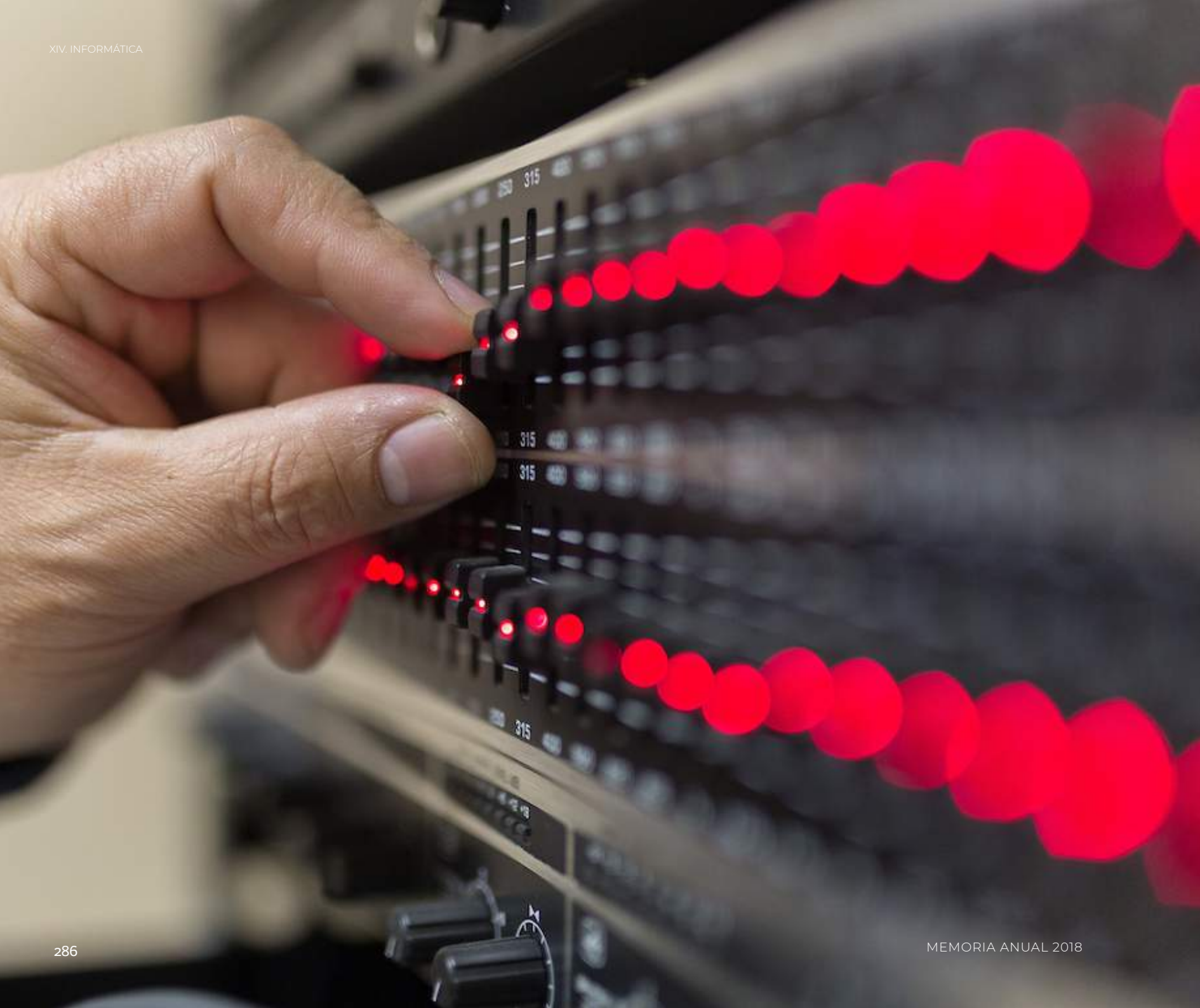


Los altos directivos públicos ya señalados presentaron sus informes de cumplimiento anual y parcial en el tiempo y forma fijados, alcanzando todos ellos un resultado de 100 por ciento en el cumplimiento de sus metas.

En el caso del CDI del Defensor Nacional, por corresponder a un cargo de primer nivel jerárquico, se envió el informe de cumplimiento correspondiente a su primer año del segundo período de gestión al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos,

informe que fue debidamente aprobado por dicha instancia.

Para los cargos de segundo nivel jerárquico, sus informes parciales y anuales han sido revisados y retroalimentados por la Unidad de Control de Gestión y aprobados por su jefatura directa. La evaluación anual ha sido aprobada por el Defensor Nacional mediante la emisión una resolución exenta, en que establece el grado de cumplimiento anual logrado en sus objetivos de gestión. 🚀





XIV. INFORMÁTICA

XIV.

INFORMÁTICA

Al Departamento de Informática y Estadística (DIE) le corresponde diseñar, administrar y gestionar la instalación y utilización de tecnología de información y comunicaciones de la Defensoría, debiendo velar por que se cumplan los niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad de los servicios informáticos, además de generar y validar la información estadística de la institución.

Además de lo señalado, sus principales labores se concentran en las siguientes actividades:

- **Planificar uso de la tecnología:** revisar, actualizar y hacer seguimiento al plan tecnológico, revisar y actualizar los manuales de procedimientos, gestionar incidentes de seguridad de la información.
- **Coordinar continuidad operacional:** formular y ejecutar presupuesto, elaborar bases y contratos, administrar y evaluar contratos, coordinar equipamiento tecnológico, poner en operación nuevos equipos y/o sistemas, dar soporte a la operación.
- **Coordinar desarrollo de sistemas:** validar requerimientos, elaborar y gestionar plan anual, realizar desarrollo, efectuar pruebas técnicas, elaborar manuales y capacitar.
- **Emitir información estadística:** emitir informes cuatrimestrales, emitir informes mensuales, emitir indicadores de gestión, responder peticiones de información.

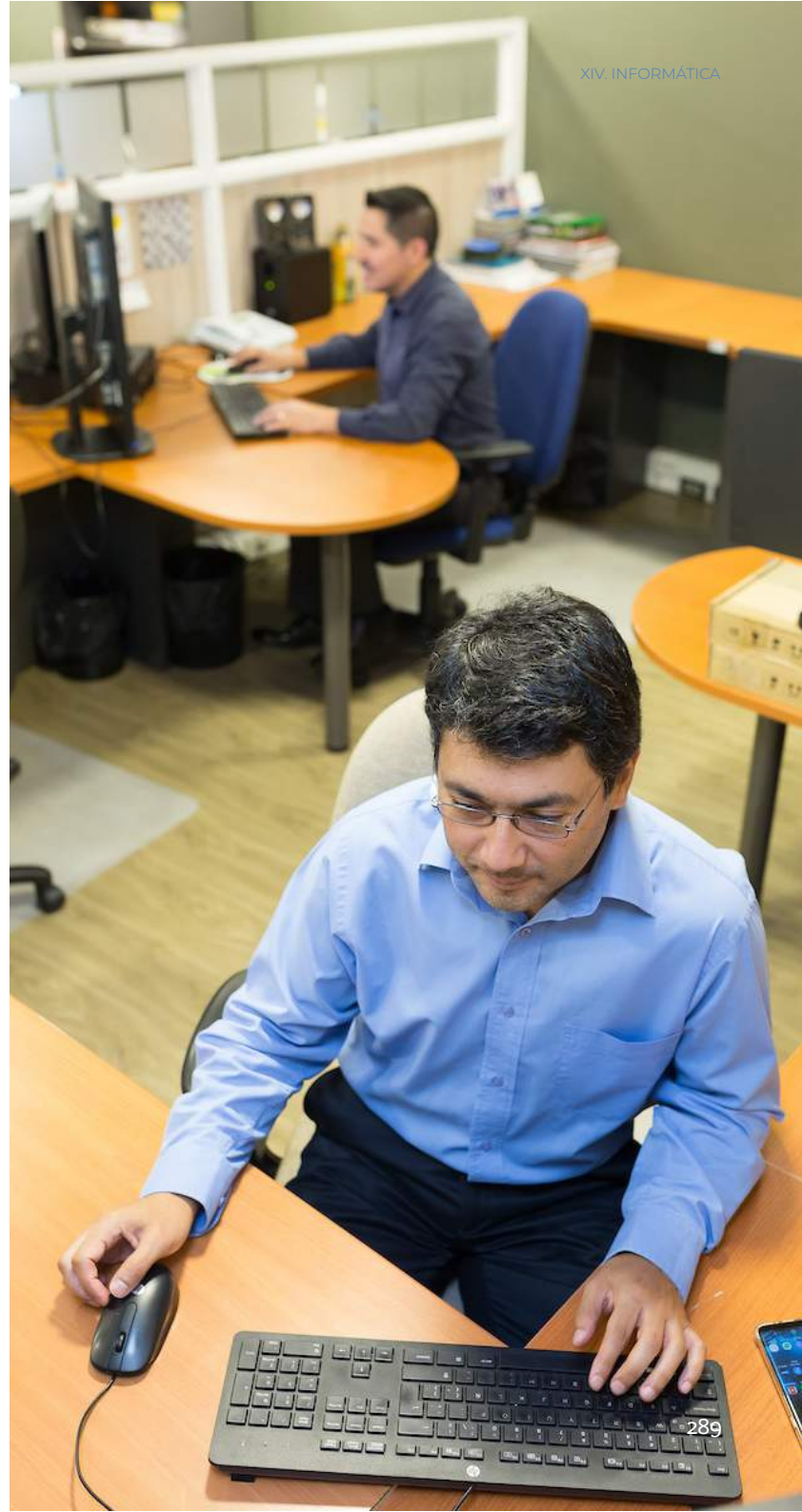
En este marco, las tareas y actividades desarrolladas durante 2018 fueron las siguientes:

Transformación digital

En línea con la agenda digital impulsada por el Gobierno de Chile, el DIE se ha enfocado en aplicar transformación digital a los procesos de negocio y de soporte de la Defensoría, buscando sistematizar, automatizar y optimizar su quehacer.

Los pilares de esta transformación son:

- Interoperabilidad, a través de iniciativas interinstitucionales de carácter colaborativo, con el fin de intercambiar datos mejorando la calidad de éstos. Entre éstas se cuentan: tramitación electrónica, creación automática de causas, creación asistida de causas vía controles de detención, consulta histórico de causas y acreditación de defensores.
- Menos papeles, a través del proyecto de 'Carpeta digital', que permite a los defensores públicos contar con información digitalizada en línea y consolidada.
- Integración de sistemas, a través del proyecto 'Portal único', para facilitar y unificar el acceso a diversas aplicaciones institucionales.
- Inteligencia de negocios, a través de los proyectos 'Cubo BI' y 'Power BI', para facilitar la



obtención rápida y sencilla de datos provenientes de los sistemas institucionales, para su análisis e interpretación, de manera que puedan ser aprovechados para la toma de decisiones y se conviertan en conocimiento para los responsables a nivel regional y nacional.

Modelo de trabajo de desarrollo

El Departamento ha establecido un modelo de trabajo para el desarrollo de sistemas informáticos basado en los siguientes aspectos:

- Instauración de buenas prácticas en el ámbito de tecnologías de información.
- Gestión centralizada de la cartera de proyectos por medio del 'Comité de desarrollo'.
- Gestión de proyectos basados en metodología SCRUM para desarrollo ágil de *software* y PMBOK como guía metodológica para gestión de proyectos.
- Construcción estandarizada de *software* por medio de un *framework* de desarrollo especializado.

XIV.1 Cartera de proyectos 2018 (áreas de Operaciones, Desarrollo y Estadísticas)

Durante el año se prepararon los siguientes planes anuales de trabajo:

- Renovación de servicios tecnológicos, con 11 proyectos;
- Estudio de servicios tecnológicos, con 5 proyectos;
- Desarrollo de sistemas informáticos, con 10 proyectos; e,
- Informes estadísticos, con 6 proyectos.

XIV.1.2 Inclusión del proyecto “Diseño de una nueva plataforma institucional de gestión de causas” en presupuesto exploratorio 2019

En el diagnóstico efectuado, se evidenció que el sistema informático actual -Sistema de Gestión de Defensa Penal (Sigdp)- no está a la altura de los requerimientos de información para la prestación de defensa, por su orientación al registro -que proviene tanto de su diseño inicial como

de las lógicas imperantes al inicio del proceso de reforma procesal penal (esquemas registrales y estancos)- como por el hecho de que no usa información proveniente de otras instituciones y se remite a incorporar acciones ya registradas por otros, poniendo en entredicho -por duplicidad- la certeza de la información ingresada al sistema.

Otro problema fundamental del uso del sistema actual es la percepción desmedrada de los usuarios sobre su utilidad y estabilidad, y la falta de participación usuaria en el diseño y retroalimentación.

También es necesario señalar que el estándar tecnológico del sistema ya se encuentra desfasado respecto de los demás desarrollos emprendidos en el área (por ejemplo Ministerio Público, Poder Judicial), lo que compromete seriamente las posibilidades de avance del sistema de justicia globalmente considerado, puesto que las dificultades para interoperar y compartir información, que provienen de alguna de sus funcionalidades ya en obsolescencia, harán más lento

o imposible el avance de un sistema que, de otro modo, podría mejorar sus servicios en información de modo más veloz.

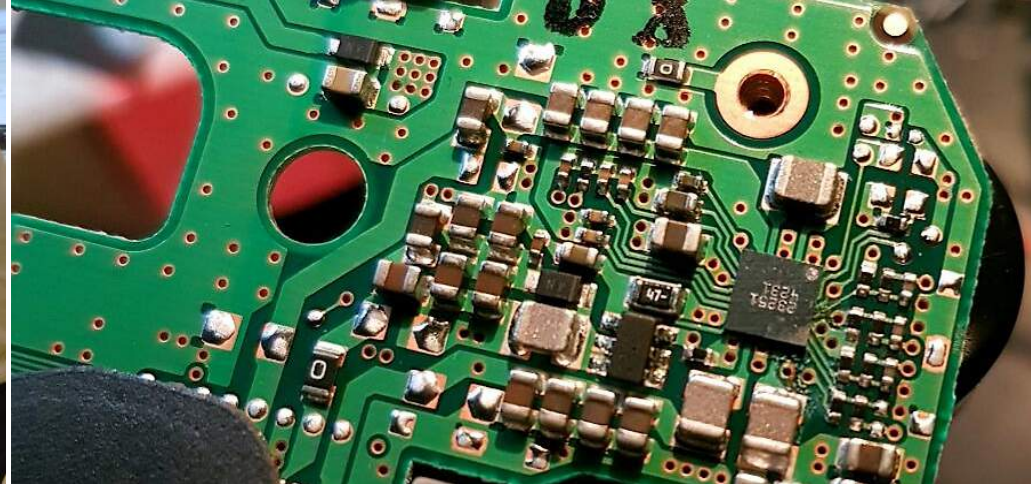
Por ello, en el presupuesto exploratorio 2019 de la Defensoría Penal Pública se incluyó el proyecto “Diseño de una nueva plataforma institucional de gestión de causas”, que consta de:

- **Etapa 1 :** Diseño, solicitud año 2019 por 83 millones 462 mil pesos (M\$ 83.462); y,
- **Etapa 2 :** Desarrollo, estimación preliminar 2020-2023, por un total de 877 millones 76 mil pesos (M\$ 877.076).

XIV.1.3 Realización de talleres de capacitación en regiones

Se realizaron talleres de capacitación en todas las regiones, específicamente en Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

“En línea con la agenda digital impulsada por el Gobierno de Chile, el DIE se ha enfocado en aplicar transformación digital a los procesos de negocio y de soporte de la Defensoría, buscando sistematizar, automatizar y optimizar su quehacer”.



XIV.1.4 Seguimiento a la ejecución de cartera de proyectos (áreas de Desarrollo, Estadísticas y Operaciones)

El cumplimiento de los planes anuales de trabajo fue el siguiente:

- Renovación de servicios tecnológicos : 100 por ciento.
- Estudio de servicios tecnológicos : 100 por ciento.
- Desarrollo de sistemas informáticos : 90 por ciento. Al 31 de octubre de 2018 se implementó la funcionalidad de tramitación de causas a través de interconexión con la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), incluyendo *web service* para obtener RIT asociados a un RUC. A la fecha, solo se encuentra pendiente la recepción y carga automati-

ca de respuestas a la tramitación, porque ha requerido de un trabajo de desarrollo conjunto en ambas instituciones.

- Informes Estadísticos : 100 por ciento.

XIV.2 Principales proyectos Área de Desarrollo

El cumplimiento de los planes anuales de trabajo fue el siguiente:

- **Creación automática control de detención**
Funcionalidad que permite crear causas en el SIGDP, correspondientes a controles de detención, recuperando los datos de la misma mediante interconexión con la CAPJ, junto con validar la identidad del imputado con el Servicio de Registro Civil a través de la 'Plataforma de interoperabilidad de servicios electrónicos del Estado' (PISEE).

“En el presupuesto exploratorio 2019 de la Defensoría Penal Pública se incluyó el proyecto ‘Diseño de una nueva plataforma institucional de gestión de causas’, que consta de una etapa de diseño y otra de desarrollo, prevista entre 2020 y 2023”.

- **Tramitación electrónica**
Funcionalidad del SIGDP para dar cumplimiento a la Ley de Tramitación Electrónica, mediante la cual se pueden realizar tramitaciones de las causas de la Defensoría a través de una interconexión con la CAPJ.
- **Inteligencia de negocios**
Iniciativa que nace de la necesidad de obtener conocimiento desde los datos guardados por nuestros sistemas informáticos. Se diseñaron dos proyectos de análisis de datos:
 - **Cubo BI:** herramienta de apoyo para la eficiencia de la gestión regional y la toma de decisiones.
 - **Power BI:** herramienta de visualización de datos, conectada a las bases de datos de nuestros sistemas informáticos, de apoyo al análisis y la gestión regional.
- **‘Carpeta digital’**
Servicio en línea que permite acceder a una nube privada, que concentra todos los documentos que se adjunten a una causa, agilizando la disponibilidad de dichos documentos en un solo lugar de manera fácil y concentrada.

XIV.3 Desarrollo y ejecución de procesos de contratación de servicios tecnológicos

Se desarrollaron procesos de contratación para los siguientes servicios:

- *Housing*, seguridad y monitoreo: gran compra de convenio marco.
- Telecomunicaciones: licitación pública con toma de razón.
- Licenciamiento balanceador de carga *Kemp*: trato directo, causal art. 10 N° 7 letra g) del reglamento de la Ley N° 19.886.
- Telefonía móvil: licitación pública.
- Licenciamiento *Oracle*: trato directo, causal artículo 10 número 7 letra e) del reglamento de la Ley N° 19.886.
- Licenciamiento antivirus: convenio marco.
- Plataforma de legislación, jurisprudencia y doctrina penal: trato directo, causal artículo 10 número 7 letra e) del reglamento de la Ley N° 19.886.

Además, el 21 de noviembre de 2018 se publicó un llamado a licitación pública con toma de razón para la contratación del servicio de arriendo de plataforma de correo electrónico. El 21 de diciembre de 2018 se recibieron ofertas de cuatro empresas, las que serían evaluadas. Se preveía proponer al Defensor Nacional la adjudicación durante la primera quincena de enero de 2019. 🚀





XV.
HITOS
REGIONALES



› HITOS

DEFENSORÍA REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA

HITO 1: **Declaran inocente al único imputado por la muerte de dos carabineros en el altiplano de Arica**

Por falta de participación, el Tribunal Oral en lo Penal de Arica absolvió al ciudadano boliviano Juan Carlos Quispe Chacolla de la imputación formulada en su contra por el Ministerio Público, que lo acusaba como autor del homicidio de dos carabineros en servicio, ocurrido el 22 de enero de 2015 en el altiplano de Arica.

En su fallo, los magistrados argumentaron su decisión de absolver a Quispe por el delito de maltrato de obra a carabineros en servicio con resultado de muerte, lo que fue un hito para la Defensoría Regional, que desplegó

a gran parte del equipo de la Defensoría Local de Arica durante los dos años que duró la investigación y los 30 días en que se desarrolló el juicio oral.

HITO 2: **Instalación de la Defensoría Indígena y Aymara en dependencias institucionales**

En septiembre y luego de culminar el proceso de licitación y adjudicación para la prestación de este modelo especializado de defensa, estos abogados y sus profesionales de apoyo comenzaron a atender en las dependencias dispuestas por la Defensoría Regional de Arica y Parinacota, tras el arriendo y habilitación de una nueva oficina, ubicada a menos de dos cuadras de la sede regional.

Lo anterior implica que una nueva defensoría local se suma a las ya existentes a nivel nacional, además de una mejora en las instalaciones, tanto en espacio físico como en accesibilidad para nuestros usuarios.

**HITO 3:
Extranjeros y migrantes
conocieron sus derechos en el
terminal internacional de buses
en Arica**

En el marco de la conmemoración del 'Día mundial contra la trata de personas', la Defensoría Regional participó en una jornada de difusión y sensibilización que permitió informar a quienes transitan diariamente por el Terminal Internacional Arica-Tacna sobre el delito de trata de personas y sobre la importancia de que conozcan los derechos que los asisten como migrantes y extranjeros en caso de que sean detenidos o imputados y sin importar su procedencia o nacionalidad.

Los profesionales de la institución valoraron la buena recepción que tuvo el material de difusión, lo que permitió generar espacios de conversación y recoger algunas denuncias de los extranjeros y migrantes presentes en el recinto, actividad que por primera vez se celebra en este complejo, altamente transitado.

**HITO 4:
Grabación de saludos navideños
de imputados(as) para enviarlos
a sus familiares vía redes
sociales**

En vísperas de fin de año y por segundo año consecutivo, el equipo de la Oficina de Defensa Aymara e Indígena de Arica y Parinacota realizó una grabación audiovisual de saludos hechos por internos e internas extranjeros, indígenas y privados de libertad en la cárcel de Acha, con el objetivo de generar un espacio de comunicación con sus familias con la ayuda de la Defensoría.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **TARAPACÁ**

HITO 1: **Avances en defensas especializadas**

En 2018, la Defensoría Regional de Tarapacá mantuvo un abanico de seis modelos de defensa penal especializada, más un esquema nuevo de manejo de la Defensoría Local de Iquique y de la defensa de adolescentes, lo que ha permitido hacer más eficiente y eficaz la labor de sus equipos jurídicos.

Los seis primeros modelos atienden a los usuarios más recurrentes y más vulnerables, a saber: mujeres, indígenas, extranjeros, imputados por delitos de robo y similares, los condenados a penas sustitutivas, los imputados o condenados con discapacidad

psiquiátrica, los beneficiarios de la defensa penitenciaria y los que acceden a los Tribunales de Tratamiento de Drogas (TTD). En el séptimo caso se consideran usuarios genéricos, pero también la atención especializada a los adolescentes, grupo que precisa de atención preferente.

Para contextualizar, el 19 por ciento de los imputados en Tarapacá durante 2018 fueron mujeres, mientras que las personas indígenas sumaron el 9,8 por ciento y los extranjeros el 18 por ciento. Por tipo de delito, en los primeros lugares aparecen los de la Ley N° 20.000, en que están considerados la mayoría de los imputados extranjeros, y los robos, que llegan al 5,3 por ciento.

HITO 2:

Convenio con Gendarmería por cumplimiento de penas sustitutivas

En un hecho inédito para la Defensoría Penal Pública y gracias a un convenio suscrito en noviembre de 2018 entre la Defensoría Regional de Tarapacá y Gendarmería de Chile, desde diciembre se ejecuta la 'Prestación de servicios en beneficio a la comunidad en las dependencias institucionales en la zona.

Tal acuerdo especifica que la Defensoría dispondrá de dos plazas mensuales para el trabajo voluntario y no remunerado de personas condenadas a penas sustitutivas de prestación de ese tipo de labores.

El convenio fue aprobado mediante la Resolución Exenta N° 189, del 5 de noviembre de 2018, firmada por el Defensor Regional, Marco Montero. Actualmente se cuenta con la dedicación de una persona (mujer y madre), quien cumple labores de apoyo administrativo en el almacenamiento de carpetas físicas y terminadas, además de otra documentación, en la dirección administrativa regional de la Defensoría.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE ANTOFAGASTA

HITO 1: **Proyectos deportivos y culturales se consolidan como alternativa de reinserción**

Durante 2018, la Defensoría Regional desarrolló un total de diez proyectos de carácter artístico, cultural y deportivo financiados por el Fondo Nacional de Desarrollo Regional y otros organismos e instituciones que respaldaron las respectivas propuestas institucionales.

El objetivo de fondo es brindar a las personas privadas de libertad espacios de crecimiento en áreas que no estaba consideradas como una herramienta de reinserción. Gracias a estos proyectos se benefició a más de 200 personas entre hombres y mujeres, adultos y jóvenes, chilenos, extranjeros e indígenas.

Para ello, la Defensoría Regional estableció una serie de convenios de colaboración con instituciones como el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, la Fundación Prodemu, Gendarmería y Conadi, entre otras, y también fue capaz de consolidar un alto nivel de contribución del mundo privado, a todos quienes se les invitó a participar del proceso de reinserción social de las personas privadas de libertad.

HITO 2: **'Primer seminario de derecho penal e interculturalidad'**

En Antofagasta se realizó la primera versión de este encuentro de debate reflexivo entre los distintos actores del ámbito, en torno a la relación del derecho penal con miembros

de pueblos indígenas y comunidades de migrantes.

El seminario sobre derecho penal e interculturalidad fue co-organizado por las Defensorías Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo y Valparaíso, y contó con la participación de destacados expertos nacionales y extranjeros, que revisaron aspectos normativos, jurisprudenciales y estudios sociológicos en torno a los desafíos que la legislación nacional y americana tiene en relación con el creciente fenómeno de la migración.

HITO 3: Defensa especializada en migrantes

Durante el año se consolidó en la región la defensa especializada de migrantes y extranjeros, que pasó de ser un plan piloto a un programa de defensa especializada y que, mediante el proceso de licitación, se extendió durante todo el año prestando defensa jurídica en audiencias y en recintos penitenciarios, además de prestar atención social a usuarios y familiares a través de un equipo multidisciplinario. Este programa es único en Chile y ha brindado más de 200 atenciones jurídicas y un centenar de orientaciones sociales.

HITO 4: Convenio con el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

Para potenciar el desarrollo de actividades artístico culturales a los recintos penitenciarios y brindar a las personas privadas de libertad más y mejores alternativas de reinserción a través de expresiones de esta naturaleza, la Seremi de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y a Defensoría Regional firmaron un convenio de cooperación que estableció líneas de trabajo conjunto y colaborativo en favor de los hombres y mujeres de toda la región que se encuentran internos en centros de reclusión. La primera actividad enmarcada en este convenio fue un proyecto de telar indígena para mujeres del Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Antofagasta.

HITO 5: Consolidación de acción penitenciaria

Durante 2018 el equipo de defensa penitenciaria de Antofagasta cumplió un rol relevante en la resolución de temas vinculados a las condiciones de vida y de salud de los internos e internas en los distintos centros penales de la región. A través de distintas

acciones jurisdiccionales, se lograron importantes pronunciamientos de la Corte de Apelaciones de Antofagasta y de la Corte Suprema respecto de la oportuna atención de salud que debe prestarse a los condenados privados de libertad, tanto dentro como fuera del recinto penitenciario.

El equipo -integrado por un coordinador regional, cuatro defensores públicos y tres asistentes sociales con desempeño en Calama, Taltal, Tocopilla y Antofagasta- cumplió una exitosa función en el otorgamiento de libertades condicionales en las dos sesiones anuales de la respectiva comisión, consiguiendo un alto número de aprobaciones y, en los casos de rechazo, mediante la interposición de más de cien amparos, se llegó a casi un 80 por ciento de aprobaciones del beneficio.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE ATACAMA

HITO 1: **Seminario por aniversario N° 17 de la reforma procesal penal en la región**

Para conmemorar los 17 años de funcionamiento de la reforma procesal penal en la región y explorar una mirada amplia, diversa y crítica sobre los desafíos, nudos problemáticos y temas emergentes que enfrenta el sistema de justicia penal chileno, la Defensoría Regional de Atacama organizó el seminario “Desafíos para el sistema de justicia penal, hacia la tercera década del siglo XXI”.

En este exitoso encuentro, que contó con la presencia del Defensor Nacional, Andrés

Mahnke, participaron destacados académicos y profesionales de la región. “Es importante conmemorar estos 17 años de la reforma en nuestra región. Sobre todo que nos detengamos a hacer debate, a reflexionar desde el margen -como dice Zaffaroni-, desde las regiones, donde podamos reconocer el impulso civilizador de la reforma procesal penal como una política pública transversal y republicana, que incorporó el enfoque de los derechos y las garantías en la administración de justicia, sobre todo en tiempos donde el estado de derecho democrático es asediado en varias partes del mundo”, explicó el Defensor Regional, Raúl Palma.

HITO 2: Primera exposición de derechos humanos organizada por la Defensoría Regional

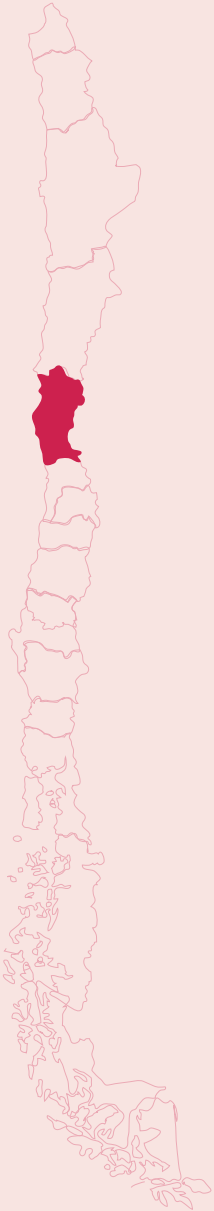
En el marco de su balance de gestión 2017 y con la finalidad de resaltar la misión institucional de defender los derechos humanos de las personas en el ámbito penal y garantizar el acceso a la justicia de los grupos especialmente vulnerables, la Defensoría Regional de Atacama organizó la primera exposición sobre derechos humanos en la región.

Diversas instituciones públicas y organizaciones sociales respondieron con entusiasmo al llamado, para aprovechar de mostrar a la comunidad regional el trabajo diario que realizan para promover y proteger los derechos humanos.

En el hall de entrada del salón J. J. Vallejos de Copiapó -la capital regional- se dispusieron los módulos del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (Sernameg), la Asociación de Hermanos Peruanos en Copiapó, el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi), el Programa Habilidades para la Vida y el Programa

Convivencia Escolar de la Municipalidad de Copiapó, el Hogar de Cristo y el Observatorio de Derechos Humanos de la Universidad de Atacama.

La Defensoría instaló un módulo dedicado a difundir las características del “Proyecto Inocentes”, que releva casos de personas inocentes que han debido pasar diversos períodos privadas de libertad por errores del sistema penal.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE COQUIMBO

HITO 1: **Creación de la 'Mesa regional de mejoramiento de calidad de la defensa'**

Un impacto muy positivo en la gestión regional tuvo en su primer año de cometido la 'Mesa de mejoramiento de calidad de la defensa', integrada por funcionarios institucionales y del subsistema privado y que ha permitido mejorar notoriamente el servicio de prestación de defensa penal, la gestión directiva y la calidad de atención a los usuarios.

El grupo sesionó por primera vez en enero de 2018, con el objetivo de identificar y proponer a la Defensora Regional el desarrollo de actividades, programas de trabajo y/o ejecución de proyectos que aporten

directamente al mejoramiento de la calidad de la defensa e incidan positivamente en el incremento de los niveles de satisfacción de los usuarios y en el cumplimiento de los indicadores de control de gestión.

Destaca la conformación transversal de este equipo de trabajo, que involucra a directivos regionales, defensores locales jefes y profesionales, como también a defensores y asistentes administrativos institucionales y licitados en el subsistema privado.

El compromiso de los integrantes de esta mesa permitió motivó gestiones con la Fiscalía y distintos juzgados para mejoras de las condiciones higiénicas y mobiliarias de los calabozos, todo en pos de lograr una atención más respetuosa, diligente y digna a los usuarios.

HITO 2: Óptima atención e información a usuarios

Un hito relevante de 2018 fue la modificación del proceso de tramitación de reclamos por defensa que los usuarios presentan, especialmente desde recintos penales. Se estableció un mayor protagonismo del defensor local jefe, quien debe entrevistar al reclamante para conocer su inconformidad y, una vez finalizado el proceso, visitarlo nuevamente para explicarle la resolución que acogió o rechazó su reclamo. Así, si en 2017 hubo 81 reclamos, el año pasado bajaron a la mitad.

Gran impacto en este hito tuvieron las temáticas de las capacitaciones efectuadas, que apuntaron a enseñar a los defensores técnicas de entrevista para imputados privados de libertad y habilidades para la atención de usuarios complejos en oficinas a los asistentes administrativos.

También se optimizó la difusión a los usuarios, para lo cual se elaboraron afiches y folletería que, además de abordar los derechos de las personas, incluyeron datos prácticos sobre las direcciones de la Defensoría, los programas

de responsabilidad penal adolescente (RPA), las cuentas corrientes de tribunales y el detalles de los centros de reinserción social y las oficinas de remisión condicional de la pena, libertad vigilada y prestación de servicio a la comunidad. Resaltó aquí la creación de la tarjeta “Información de su causa”, que se entrega al usuario al término de cada audiencia, con detallada información y una cordial invitación para que soliciten entrevista con los defensores, todo lo cual logró incrementar la comunicación entre éstos y sus representados, con miras a la elaboración de la estrategia en cada caso.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO

HITO 1: **'Mesa de psiquiatría forense regional'**

Por acuerdo del pleno de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, el 24 de septiembre de 2018 se creó esta instancia, propuesta en conjunto por el Defensor Regional de Valparaíso, Claudio Pérez García, y la 'Unidad psiquiátrica forense transitoria' del Hospital Salvador.

El grupo de trabajo, que funciona al alero de la 'Comisión técnica de la reforma procesal penal' que dirige dicha Corte, surgió por la necesidad de coordinación entre las distintas instituciones de la jurisdicción.

Entre sus objetivos está capacitar a los intervinientes en la materia y realizar charlas informativas sobre el trabajo que realiza cada entidad en la elaboración de pericias. En la primera sesión, Claudio Pérez explicó

que en 2014 formó una alianza de trabajo con el Hospital Psiquiátrico 'Philippe Pinel'. En reuniones trimestrales se revisan todos los casos que el perito ha informado que se encuentren en tramitación y se examinan las medidas de seguridad impuestas y el avance de las personas sometidas a ellas.

Más tarde, esta práctica se extendió a la dotación del Hospital Salvador que opera en el módulo 117 del Complejo Penitenciario de Valparaíso, donde se cuenta con 16 plazas, destinadas solamente a hombres, por lo que las mujeres deben recurrir al Hospital Psiquiátrico 'José Horwitz Barak' o al ya mencionado centro médico de Putaendo.

El equipo también está conformado por representantes del Poder Judicial, del Ministerio Público, del Hospital 'Philippe Pinel', de la Unidad Psiquiátrica Forense Transitoria de Valparaíso y del Servicio Médico Legal (SML).

HITO 2: **Quince años de reforma procesal penal en la región**

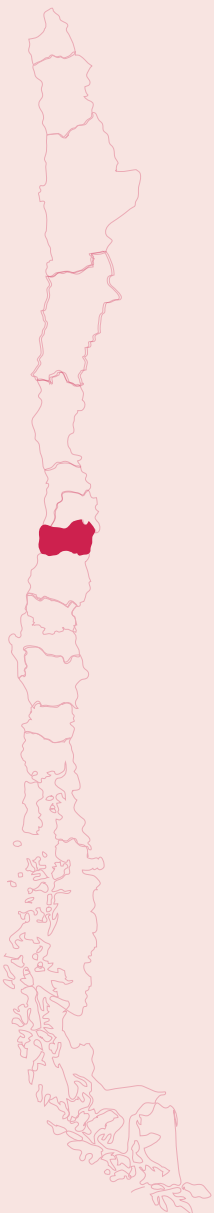
Al conmemorar los 15 años del inicio de la reforma procesal penal en la región de Valparaíso, el Defensor Regional, Claudio Pérez García, recordó que se trató de “un cambio histórico en el sistema de administración de justicia”, iniciado con el “propósito de cambiar el antiguo modelo de persecución criminal que existió casi un siglo por uno moderno, inspirado en la idea de garantizar el respeto a la dignidad de las personas y compatibilizar la investigación con el debido respeto y protección de los derechos de todos”.

Pérez García sostuvo que “este cambio relevó el ejercicio del derecho de defensa técnica de quienes se enfrentan al sistema penal”, marco en que la Defensoría Penal Pública se ha dedicado a cumplir su misión de “proporcionar defensa penal de alta calidad a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público-privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad”.

Agregó que en ese proceso, la institución ha transitado por las siguientes etapas: “Fundación, transición, legitimación y consolidación, basados en los valores de la humildad, excelencia, compromiso social y espíritu”.

Durante el acto y en el marco de la política institucional de reconocimiento funcionario, se rindió un homenaje al abogado Carlos Henríquez Martínez, coordinador del equipo de defensa penitenciaria de la región, por su trayectoria en la Defensoría.

Al entregarle la medalla de reconocimiento, afirmó que Henríquez “es una de las personas que encarna plenamente nuestros valores institucionales, en particular la humildad y el compromiso social. Su sencillez y convicción lo han transformado en un ejemplo para todos nosotros”.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE O'HIGGINS

HITO 1: Mayor cobertura nacional en carpeta digital

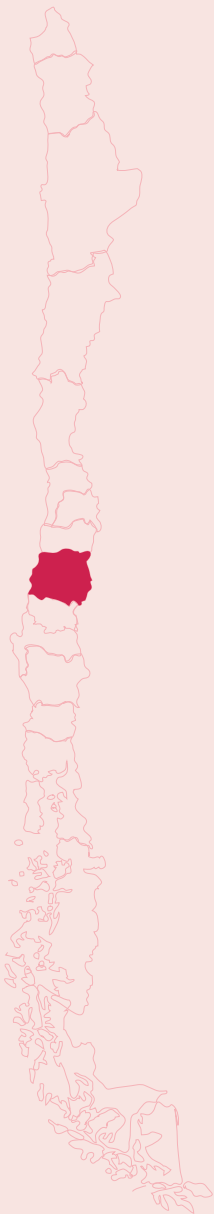
En 2017 la Defensoría Penal Pública lanzó el proyecto de carpeta digital, que consiste en digitalizar la mayoría de los documentos pertenecientes a las causas, con el fin de mantener toda esta información resguardada y al alcance de la mano en cualquier momento, con lo que se ahorra en artículos de papelería, se facilita el traspaso de información entre defensores y se mejora la gestión de defensa y la atención de público.

Durante 2018 el promedio nacional de uso de esta nueva tecnología alcanzó el 81 por ciento, contexto en que la región de O'Higgins destacó por lograr el más alto porcentaje a nivel nacional, con el 96 por ciento de las causas registradas en este nuevo formato.

HITO 2: Representación de los sacerdotes en la causa denominada “La cofradía”

En mayo de 2018 un reportaje de Canal 13 mostró a una mujer que denunciaba la supuesta existencia de una asociación ilícita criminal compuesta por sacerdotes de la Región de O'Higgins, quienes se habrían coludido para abusar de menores. A partir de ello, 14 fueron los curas desvinculados de sus funciones clericales mientras se desarrollara la investigación penal, doce de los cuales fueron representados por la Defensoría Regional de O'Higgins.

Gracias al coordinado y eficiente trabajo de los defensores públicos, la mitad de los sacerdotes involucrados han sido sobreesidos y ya se dio por desacreditada la existencia de esta asociación ilícita. Actualmente, se mantiene la representación de seis curas, aunque el Ministerio Público no cuenta con víctimas o pruebas que los involucren en los delitos que se les imputan.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DEL MAULE

HITO 1: **Avances en proyecto de carpeta digital**

Durante 2018, la Defensoría Regional del Maule avanzó sostenidamente en la puesta en marcha en la zona del proyecto de carpeta digital, cuyo objetivo es disponer en línea de la información sobre las causas, para disminuir el uso del papel en su tramitación.

En 2017, esta iniciativa comenzó a operar como piloto en el Juzgado de Garantía de Talca. Sin embargo, el año pasado la Defensoría Penal Pública inició el proceso para ampliar su operación en todo el territorio maulino. Para ello, dividió sus acciones en tres etapas: la inducción y capacitación de asistentes y defensores -que concluyó en diciembre pasado-,

la habilitación de las condiciones técnicas para disponer de los insumos necesarios en las audiencias y, por último, la puesta en funcionamiento de esta innovadora idea.

El Defensor Regional del Maule, José Luis Craig, señaló que se trata de un proyecto relevante para la institución, porque permite acceder en línea a la información de las causas, eliminando el uso del papel y agilizando las respuestas ante los usuarios.

Agregó que también posibilita que los defensores puedan disponer en línea de la información de la carpeta judicial e investigativa de una causa, para tener rápidamente a la vista el conjunto de elementos que les permitirá representar adecuadamente a imputados e imputadas.

HITO 2: Juicios complejos

El 2018 puede ser calificado como un año de juicios complejos en el Maule. En efecto, en las distintas zonas de la región se realizaron diversos juicios que significaron un particular esfuerzo de cobertura y coordinación, debido a su duración y a la participación de gran número de defensores y defensoras en ellos.

Por ejemplo, en el denominado caso del Tribunal Electoral Regional -más conocido como “caso TER”, en que la institución representó a varios imputados, acusados por una multiplicidad de delitos y con complejas materias que abordar por su especialidad- el juicio oral duró cuatro semanas e involucró a defensores de tres zonas de la región.

Luego, la causa conocida como “caso hermandad” comenzó con 33 imputados a cargo de la Defensoría y solo el control de detención se extendió por 12 días y luego llegó a juicio oral con 16 acusados defendidos por la Defensoría y con un récord de duración en la región: tres meses. Ello significó distintas coordinaciones -como movilizar a defensores y defensoras de otras zonas- para atender a los imputados

y testigos en el tribunal y para cubrir las necesidades de defensa de todas las salas del Juzgado de Garantía de Talca.

En medio de este súper juicio, además, la Defensoría debió responder a otro largo juicio contra varios gendarmes en Curicó, el que se extendió por dos semanas y requirió a cinco de los nueve defensores de la zona 1 (Curicó - Molina - Licantén - Curepto), por lo que defensores del sur de la región debieron cubrir los requerimientos del Maule Norte.

Por último, terminando el año, en el Tribunal de Linares se llevó el denominado “caso cables”, con varios imputados acusados por 31 delitos de robo de cables, que implicó el despliegue de tres defensores de las zonas 3 y 4 en un juicio que duró tres semanas.

Al comenzar el año, además, ocurrió en Licantén el caso del imputado José Navarro, que también implicó un gran despliegue de recursos y la presencia de tres defensores en una audiencia de control de detención y formalización sumamente mediática, por la supuesta sustracción de una menor.

“2018 fue un año particularmente complejo, pero ante cuyos desafíos hemos salido muy airosos, ya que hemos respondido en todos los frentes, con grandes resultados, lo que

nos consolida como un equipo totalmente afiatado y solidario, con una inmensa vocación de servicio por el Maule y su gente”, afirmó el Defensor Regional del Maule, José Luis Craig.

HITO 3: Nuevas oficinas en Curicó

Confortables y amplios espacios tiene la nueva Defensoría Local de Curicó, inaugurada el 23 de febrero de 2018 por el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, en un acto al que también asistieron altas autoridades de la región.

Las nuevas instalaciones -situada en avenida Manso de Velasco 309, esquina Villota constituyen una mejora respecto de las dependencias que la institución tenía en esa ciudad desde el inicio de la reforma procesal penal, en 2001. El nuevo inmueble cuenta con más metros cuadrados para la atención de público, oficinas para cada uno de los defensores locales y una amplia y cómoda sala de reuniones, todo lo cual se suma a una excelente ubicación en pleno centro de Curicó, a escasas cuadras del juzgado de garantía, del tribunal oral, del centro de cumplimiento penitenciario y de la Fiscalía local.

El Defensor Nacional, Andrés Mahnke, dijo que las nuevas instalaciones responden al propósito institucional de “llegar mejor a la

comunidad y fortalecer los derechos de las personas que defendemos, pero por sobre todo que los usuarios y la comunidad tengan un trato digno, acorde a un estándar que un estado democrático de derecho debe entregar a sus ciudadanos”.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE ÑUBLE

HITO 1: **Creación de la Defensoría Regional:**

La ley que creó la Región de Ñuble se publicó en el Diario Oficial el 5 de septiembre de 2017 y casi un año después, el 30 de agosto de 2018, el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, inauguró la sede institucional en Chillán, una semana antes de que esta nueva zona administrativa del país comenzara a existir oficialmente.

La Defensoría Regional de Ñuble cuenta con una dotación de 18 funcionarios, entre directivos, defensores locales y otros colaboradores. Está encabezada por el abogado Marco Montero Cid, quien ejercerá como Defensor Regional hasta febrero de 2024.

Tras los diagnósticos previos y de acuerdo con las políticas institucionales y las directrices emitidas por el Defensor Nacional, el nuevo equipo directivo regional orientó su trabajo inicial en torno a cinco ejes: posicionamiento externo, fortalecimiento interno, calidad de defensa, desarrollo tecnológico y gestión administrativa.

Por ello, todas las acciones asociadas han tenido como objetivo consolidar el posicionamiento institucional interno y externo, fortalecer el equipo de trabajo, mejorar la calidad de la prestación de defensa, aplicar tecnología en los procesos de trabajo, y sostener una gestión administrativa eficiente y eficaz.

También se han generado vínculos con todos los agentes locales relevantes del sistema de justicia, para promover la colaboración mutua

y una retroalimentación interinstitucional a través de mesas de trabajo, convenios y colaboraciones.

En todos estos procesos estratégicos se ha estimulado la participación de los funcionarios, quienes han podido formular aportes y hacer sugerencias desde sus respectivos roles.

HITO 2: Primera delegación regional asistió a los Juegos Deportivos de la Defensoría

Durante los pocos meses de 2018 en que alcanzó a funcionar y más allá del complejo proceso de instalación, el hito más trascendente de esta sede regional fue su participación en los Juegos Deportivos de la Defensoría realizados en noviembre en la región del Biobío.

Los funcionarios institucionales y colaboradores licitados de Ñuble se organizaron y lograron conformar una delegación integrada por unas 20 personas, quienes de manera alternada participaron en diversas disciplinas.

La organización previa incluyó la realización de actividades para reunir fondos, la definición

de una imagen corporativa que identificara al equipo de Ñuble y, sobre todo, la organización de turnos para asegurar la cobertura de defensa, entre otras tareas.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DEL BIOBÍO

HITO 1: **El “Proyecto Inocentes” llegó a la Escuela de Suboficiales de Carabineros en Concepción**

El Defensor Regional del Biobío, Osvaldo Pizarro Quezada, dio a conocer el “Proyecto Inocentes” a los alumnos de la Escuela de Suboficiales de Carabineros, Grupo Concepción, quienes se manifestaron sorprendidos al conocer las principales causas de error de los distintos actores del sistema de justicia criminal que llevan a personas inocentes a permanecer privadas de libertad.

El grupo -integrado por 44 cabos y sargentos (37 hombres y 7 mujeres)- agradeció esta instancia de acercamiento al sistema de justicia criminal, pues explicaron que muchas veces desconocen en qué termina o cómo se

desarrolla el trabajo investigativo que ellos iniciaron.

Entre otros puntos relevantes planteados por los carabineros está la tensión que existe entre la eficacia -asociada a la rapidez con la que deben tomar procedimientos policiales- y el cuidado que debe tenerse con la información de calidad que debería derivar de estos procedimientos policiales.

HITO 2: **Defensoría Regional entregó sus propuestas para la ‘Alianza de gobierno abierto’**

Representantes de organizaciones civiles y de instituciones gubernamentales se reunieron en la Universidad de Concepción para participar en una de las ‘Mesas de gobierno abierto’, que

a través de un proceso multilateral, abierto y participativo buscan dar vida al “Plan de acción nacional de gobierno abierto”, que se desarrolla cada dos años a nivel país.

El Defensor Regional, Osvaldo Pizarro, y la encargada de comunicaciones y participación ciudadana, Victoria Haquin, lideraron la mesa sobre “Gobierno abierto en otros poderes del Estado y organismos autónomos”, cuyo foco principal fue revisar la transparencia en el Congreso y el Poder Judicial, además de generar propuestas de ‘justicia abierta’ para acercar a la Defensoría a la comunidad.

El grupo trabajó en iniciativas que buscan generar compromisos concretos y acciones que fortalezcan y fomenten la transparencia en ambos poderes del Estado, con el propósito de mejorar el estándar de control y calidad, pero también para buscar un mayor acercamiento con la ciudadanía, que permita además reducir los actuales índices de rechazo y desconfianza institucional.

HITO 3: Trabajo interinstitucional de capacitación

Por tercer año consecutivo y con el fin de debatir temas de interés común, la Defensoría

Penal Pública, el Ministerio Público y el Poder Judicial organizaron un seminario conjunto, esta vez sobre los “Desafíos de la modificación a la Ley de Drogas”, que convocó a profesionales de las tres instituciones y a abogados externos.

La actividad ha posibilitado acercar a las tres instituciones a través de un trabajo mancomunado en temas de interés para el sistema de justicia criminal, situación que se reflejó en la alta convocatoria que logró el encuentro.

Lamberto Cisternas, ministro de la Corte Suprema y expositor del seminario, destacó el valor del encuentro, la temática abordada y la importancia de que la magistratura entregue una visión jurídica sobre temas de interés ciudadano.

HITO 4: Incorporación de traductores de creolé para potenciar el trabajo con migrantes

Debido a la creciente cantidad de migrantes que ha llegado a la región del Biobío, sobre todo a la zona de la actual región de Ñuble, se sumó a las charlas dirigidas a migrantes un traductor de *creolé*, con el fin de difundir

de mejor forma el rol de la Defensoría, para que los extranjeros residentes sepan a qué atenerse en materia penal.

Los participantes se mostraron agradecidos por la posibilidad de entender cómo opera la justicia en Chile, ya que gran parte de ellos tiene poco manejo del español, por lo que la intervención del traductor fue relevante para ellos.

Durante el encuentro llamaron la atención los relatos de los migrantes sobre sus condiciones de vida en Chile, pues denunciaron actos de discriminación y aprovechamiento de algunos chilenos, quienes no respetan sus derechos laborales o se aprovechan de su escaso manejo del español y prácticamente nulas redes de apoyo.

HITO 5: **Impecable organización de los “5° Juegos Deportivos Nacionales Biobío 2018”**

Durante tres días, cerca de 600 funcionarios y colaboradores, integrados en 17 delegaciones de la Defensoría Penal Pública de todo el país, se dieron cita en la región del Biobío para competir y compartir en 14 disciplinas deportivas.

El Defensor Regional, Osvaldo Pizarro, planteó que todo resultó según lo programado y se logró cumplir con los objetivos planteados: que las personas pudieran compartir al alero del deporte y de las actividades de recreación que se planificaron en un ambiente de compañerismo y de seguridad.

Agregó que “el involucramiento de un grupo de funcionarios en las diversas coordinaciones resultaron vitales para que ciertos imprevistos e inconvenientes que se dieron pudieran superarse sin mayores complicaciones”.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

HITO 1: **Creación de protocolo interno de funcionamiento sistema de prácticas profesionales**

La nueva Unidad Coordinadora de Prácticas Profesionales de La Araucanía puso en marcha un sistema que regula la incorporación de alumnos en práctica pertenecientes a diversas carreras e instituciones educativas para las distintas unidades y defensorías locales de la región. La idea es desarrollar una vinculación académico-profesional que posibilite un aporte mutuo entre la institución y los futuros profesionales de disciplinas como derecho, trabajo social, técnico jurídico y periodismo, todas importantes para la labor integral e interdisciplinaria que la Defensoría realiza en el cumplimiento de su misión.

Esta unidad especializada se encarga de organizar, coordinar y supervisar cada una de las tareas que implica el proceso de

incorporación de los nuevos profesionales en formación. Se encarga del contacto con las casas de estudios, con los alumnos interesados en realizar su práctica en la institución y con los respectivos supervisores institucionales o defensores locales jefes, actuando como mediadora de tales interrelaciones.

HITO 2: **Sistema de turnos de atención de público**

La Defensoría Regional puso en marcha un sistema de turnos de atención de público. A cargo de abogados institucionales, busca responder de manera inmediata a las consultas espontáneas de las personas que no tienen citación previa y concurren a las oficinas de la Defensoría a preguntar por sus causas.

El turno de atención de público (TAP) es una adaptación del sistema desarrollado en el Centro de Justicia de Santiago (CJS) y contará

con 39 abogados que se desempeñan en diferentes funciones. La idea es dar respuesta o solucionar de inmediato los temas que planteen los visitantes, de modo que si el defensor de turno lo considera necesario, debe concertar una entrevista con el abogado titular de la causa.

HITO 3: **V Seminario interregional Araucanía-Los Ríos “Sistema Interamericano de Derechos Humanos”**

En su quinta versión, esta actividad de capacitación interregional, organizada por las Defensorías de La Araucanía y Los Ríos, se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de La Frontera (UFRO), en Temuco.

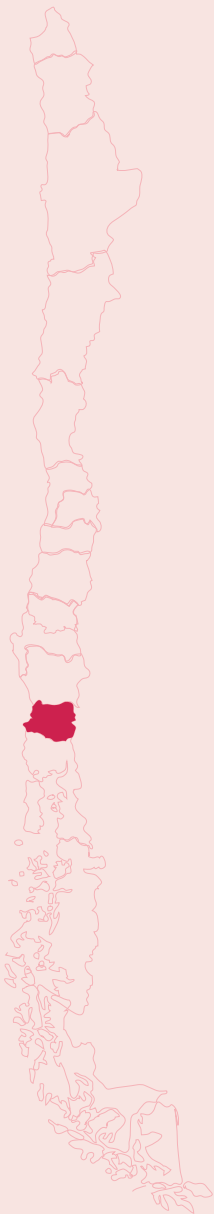
El encuentro contó con la participación de destacados académicos y expertos en derechos humanos, como la abogada Romina Sijniensky, de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y el jefe de la Unidad de Derechos Humanos de la Defensoría Nacional, Tomás Pascual Ricke, quienes debatieron sobre distintos temas vinculados con el Sistema Interamericano, la jurisprudencia relevante de la Corte Interamericana y los

estándares de privación de libertad, prisión preventiva y control de convencionalidad.

HITO 4: **Inauguración de nuevas salas de defensa especializada indígena en tribunales de la región**

Tras un trabajo coordinado y conjunto entre la institución y el Poder Judicial, la Defensoría Penal Mapuche (DPM) de La Araucanía inauguró en el Tribunal de Garantía de Pitrufquén una sala que prestará atención exclusiva y cobertura especializada de defensa penal indígena a las personas del pueblo mapuche. Se suma a otras doce salas similares que, desde 2014 y en forma paulatina, se han instalado en la región.

En este ámbito, el desafío para 2019 es completar las tres salas previstas que siguen pendientes, lo que significaría una cobertura especializada de más del 90 por ciento de las causas que involucren a personas del pueblo mapuche en la zona.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **LOS RÍOS**

HITO 1: **Primera licitación de defensa penal mapuche en Los Ríos**

Durante 2018 y por primera vez se licitó el servicio de defensa penal mapuche en la región. Hasta ese año, la oficina que entrega esta defensa especializada en Panguipulli desde mediados de 2016, lo hacía bajo la modalidad de convenio directo.

Por lo mismo, este primer proceso licitatorio formaliza y da continuidad al trabajo que realiza el equipo regional, compuesto por la defensora pública Beatriz Bertran, la facilitadora intercultural Blanca Caniulen y la asistente administrativa Aurelia Quezada.

Además de la gestión de defensa jurídico-técnica en causas tramitadas en los tribunales de garantía de Panguipulli y San

José de la Mariquina, en el ámbito de la difusión de derechos el equipo ha desplegado una constante agenda de trabajo en terreno, para vincular a la unidad con distintos lof que habitan el territorio.

HITO 2: **Segundo llamado a licitación de defensa penitenciaria**

En diciembre de 2018 se realizó el llamado correspondiente a la segunda licitación de defensa penitenciaria en la región de Los Ríos, proceso al que se presentaron dos estudios jurídicos de la región y cuya definición respecto del oferente, que prestará el servicio por tres años, debiera dilucidarse en abril de este año.

Destacó también la participación de esta unidad especializada en las sesiones de la comisión de libertad condicional que lleva

adelante la Corte de Apelaciones de Valdivia. Ello ocurrió por tercer año consecutivo desde 2016, cuando el programa se instaló en la región, tras el primer proceso de licitación.

Desde su creación, la unidad de defensa penitenciaria ha gestionado diversos recursos de amparo, solicitando revisar las condiciones de privación de libertad, o traslados por medidas de seguridad y por arraigo familiar de personas que cumplen penas privativas de libertad en los recintos carcelarios de la región.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS

HITO 1: **Instalación de la Defensoría Local de Puerto Varas**

Uno de los hitos de 2018 fue la entrada en operaciones de la Defensoría Local de Puerto Varas, cuya función es supervisar la defensa penal pública que se entrega en los tribunales de Calbuco, Maullín, Los Muermos y Puerto Varas.

Se trata de una jurisdicción con una demanda creciente y que hasta 2017 dependía de Puerto Montt, pese a que ese año concentró 2 mil 925 causas, equivalentes al 16,6 por ciento del total de ingresos regionales.

En una primera etapa, el defensor local jefe de Puerto Varas, Claudio Herrera, sostuvo reuniones con distintos actores del sistema, como el fiscal jefe y la jueza de garantía de

Puerto Varas, además de defensores público de la zona y de Calbuco, incluida una visita al juzgado de letras y garantía de esa localidad.

Tras el diagnóstico inicial, los principales desafíos de la nueva defensoría local se relacionan con reforzar los estándares de defensa y la defensa técnica -particularmente en las distintas líneas especializadas y, por otra parte, garantizar el acceso de los usuarios de la zona a un servicio de defensa expedito y cercano.

La apertura de esta oficina implicó el cierre de la sede institucional de Ancud, localidad en que se mantuvo la oficina licitada. Este cambio, que hubiera sido imposible sin el esfuerzo y compromiso de los integrantes de los equipos de Puerto Varas y Castro, dejó a esta última ciudad como centro neurálgico de la defensa pública en Chiloé, desde la defensoría local situada en la capital provincial.

HITO 2: Talleres de atención a usuarios

Se trata del primer hito de un camino que busca construir un modelo de atención a usuarios a partir de herramientas de comunicación eficiente, en concordancia con uno de los ejes de gestión fijados por la Defensoría Regional de Los Lagos, en orden seguir mejorando la relación institucional con los usuarios de defensa pública.

Ello, porque el ejercicio integral de la defensa no culmina con la labor que se desarrolla en la sala de audiencias, sino que también implica preocuparse de que los usuarios sepan qué ocurre en las causas que los afectan y entiendan cuál es su situación actual.

En total, 25 funcionarios y funcionarias asistieron a los dos talleres sucesivos, realizados en Puerto Montt y Castro. El contenido se centró principalmente en la escucha activa, con ejercicios prácticos y a través de una metodología de conversación con los funcionarios, a partir de la idea de que, en su mayoría, los usuarios de la Defensoría son esencialmente vulnerables desde el momento en que están expuestos al proceso penal en calidad de imputados o condenados, lo que fundamenta este eje de trabajo, fijado por la unidad regional de Estudios.

El mejoramiento de la atención usuaria continuará con el desarrollo de un programa de monitoreo y seguimiento de la atención de personas, además de talleres que profundicen los aprendizajes logrados y ofrezcan nuevas habilidades al equipo regional, con miras a construir un modelo regional de comunicación eficiente con los usuarios de la defensa pública.

› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE AYSÉN

HITO 1: **Protocolo para instalación y funcionamiento del Tribunal de Tratamiento de Drogas y Alcohol (TTD) en Aysén**

En noviembre de 2018, representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Poder Judicial, la Defensoría Penal Pública, el Ministerio Público, el Servicio de Salud y el Senda firmaron en Coyhaique un protocolo de acuerdo interinstitucional que permitirá la instalación y funcionamiento del Tribunal de Tratamiento de Drogas y Alcohol (TTD) en Aysén, con lo cual se dio un paso inédito en materia de justicia terapéutica en la zona.

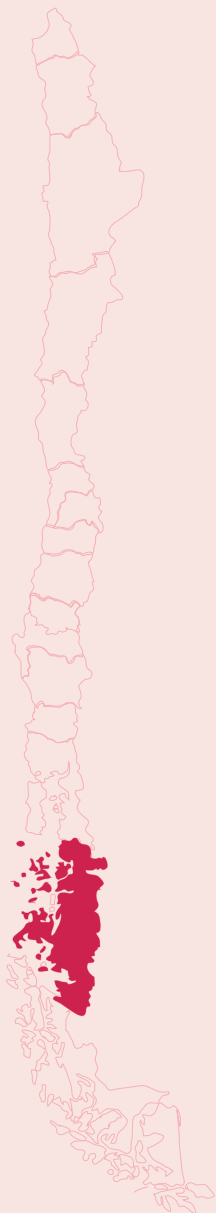
Según lo previsto, a partir del primer trimestre de 2019 la región de Aysén contará con la misma labor que realizan los TTD en todo el país. Estará ubicado físicamente en Puerto Aysén y aunque se abocará exclusivamente a mayores de edad, tanto la Defensoría Regional como

los otros actores regionales del ámbito esperan que en un futuro no muy lejano se replique esta iniciativa en otras localidades y se extienda su cobertura a los menores de edad.

Contar con este programa en la zona permitirá otorgar un tratamiento adecuado a los infractores de ley no reincidentes que presenten consumo problemático de alcohol y/o drogas, quienes podrán optar a un programa de rehabilitación en lugar de cumplir una sanción penal en cierto tipo de delitos.

La firma del protocolo inicia una nueva etapa en la región, que implica un gran avance en materia de alternativas a la persecución penal frente a hechos que pudieran ser constitutivos de delito.

La Defensoría ha sostenido siempre que ni la condena, ni mucho menos la cárcel, son las únicas ni las más efectivas formas de dar término a los procesos penales, especialmente si se considera que un número importante de



hechos se cometen bajo un contexto de adicciones o consumo problemático de alcohol y/o drogas.

Este tribunal será el número 30 del país, en un proceso que se inició en 2004 y cuya expansión a través del territorio nacional responde a sus exitosos resultados.

HITO 2: Protocolo de trabajo entre la Defensoría, el Ministerio Público y el Poder Judicial

En julio de 2018 la Defensoría Regional de Aysén, el Ministerio Público y el Poder Judicial firmaron un protocolo de trabajo que permite, especialmente durante los meses de invierno, el funcionamiento de un sistema de video conferencia para la realización de audiencias de baja complejidad entre las localidades de Cochrane y Chile Chico, cuando uno de los intervinientes -ya sea defensor o fiscal- esté imposibilitado de llegar al tribunal en que se tramite la causa.

Ambas localidades, situadas sur de la región de Aysén, están separadas por 181 kilómetros de distancia entre sí, aunque el tránsito vía terrestre entre ambas (única alternativa posible) significa no menos de tres horas de manejo en difíciles condiciones de ruta.

Las dos ciudades son asiento de tribunal y cuentan con oficinas de la Defensoría y la Fis-

calía, servicios que cuentan con sistemas de turnos únicos -en el caso de la Fiscalía- o de cobertura mutua, en el caso de la Defensoría, lo que implica que en algunas ocasiones durante el año tanto el fiscal como el defensor de Cochrane o de Chile Chico deban cubrir ambas comunas.

Según el protocolo establecido, si la ejecución de audiencias de control de detención por sistema de videoconferencia conlleva que el defensor penal público y su representado se encuentren distanciados físicamente -cada uno en un tribunal-, durante el curso de la audiencia el tribunal que la asuma adoptará las medidas que permitan al defensor y a su defendido mantener una conferencia privada y por el tiempo necesario antes y después de la audiencia, de manera de asegurar el derecho a una defensa de calidad en dicha instancia procesal.

El uso de esta herramienta informática de ninguna manera afecta la calidad del servicio que presta la Defensoría, en tanto cumple con todos los estándares exigidos por el Ministerio Público, el Poder Judicial y con los propios estándares de defensa que la Defensoría se ha auto impuesto, pero además permite -en situaciones extraordinarias- ahorrar tiempo, asegurar un tratamiento eficiente y oportuno de las causas, víctimas e imputados, y resguardar la seguridad de los funcionarios, que antes debían trasladarse de una localidad a otra con un camino complejo y con tiempos muy limitados.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE MAGALLANES

HITO 1: **Posicionamiento institucional: mesas de trabajo, comisiones y seminarios**

Durante 2018, la Defensoría Regional de Magallanes tuvo un rol preponderante en diversas instancias interinstitucionales que abordaron temas relacionados con la justicia penal, como el 'Gabinete de justicia', la 'Comisión regional de coordinación del sistema de justicia penal', el 'Consejo regional de seguridad pública', la 'Comisión interinstitucional del sistema cerrado, semicerrado e internación provisoria', la 'Comisión regional de mejoramiento de condiciones carcelarias', la 'Mesa de trabajo de responsabilidad penal adolescente', la 'Mesa de género del sector justicia' y la 'Mesa de gobierno abierto'.

Asimismo, durante el año se trabajó en conjunto con el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), con el fin de velar por el respeto de los derechos humanos de las personas imputadas, con énfasis en las personas que están reclusas en los distintos penales de la región. Se establecieron reuniones periódicas interinstitucionales y canales de comunicación fluidos, y se adoptaron medidas necesarias para prevenir la vulneración de los derechos humanos de los usuarios o informar de manera oportuna en caso de que exista alguna.

Paralelamente y en conjunto con la Universidad de Magallanes y el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), se organizó un seminario sobre "Derechos humanos, discapacidad y acceso a la justicia", con énfasis en imputados con algún grado de discapacidad mental. El encuentro tuvo como expositores al jefe de

la Unidad de Derechos Humanos de la Defensoría Penal Pública, Tomás Pascual Ricke, y al abogado Nicolás Cisternas Vásquez, de la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE).

También expusieron la terapeuta ocupacional Oskarina Palma Candia, académica de la UMAG y doctora en procesos de discapacidad, dependencia y fin de la vida; la abogada Paulina Bravo Guzmán, miembro del 'Grupo de estudio sobre capacidad jurídica de personas' y representante del Senadis y la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ); la ministra Marta Pinto Salazar, de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas; la jueza de garantía Paula Stange Kahler y el juez Julio Álvarez Toro, del Tribunal Oral en lo Penal de Punta Arenas.

La Defensoría Regional participó, además, en un seminario con motivo de la conmemoración de los 70 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Organizado por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), tuvo como expositores a la Defensora Regional, Gustava Aguilar; a la jueza de garantía Paula Stange y al director regional del INDH, Cristian Figueroa.

HITO 2: Fortalecimiento de relaciones con la Asociación de Magistrados y Gendarmería de Chile

Una inédita alianza de la Defensoría Regional con la Asociación de Magistrados permitió preparar una cápsula audiovisual con las internas del Complejo Penitenciario de Punta Arenas como principales protagonistas. La pieza recogió testimonios, carencias y anhelos de las mujeres al tenor de sus derechos humanos fundamentales.

La ceremonia de lanzamiento de la cápsula se realizó el 20 de marzo en el Complejo Penitenciario de Punta Arenas, con la participación de la ministra de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, Marta Pinto Salazar; la magistrada Paula Stange, el juez Pablo Miño, la Defensora Regional, Gustava Aguilar, y el comandante Rosendo Cerda, jefe de unidad del Complejo Penitenciario de Punta Arenas.

También en coordinación con la Asociación de Magistrados, se apoyó la realización de un taller de banquetería para internos del Centro de Educación y Trabajo (CET) del Complejo Penitenciario de Punta Arenas. Su objetivo fue entregar herramientas y técnicas del ámbito a los internos, con el fin de que, una vez que cumplan su sentencia, se encuentren en mejores condiciones para enfrentar su vida laboral. El curso, que estuvo a cargo de la banquetera Gigi Foschino, tuvo una duración de cuatro meses, nació como una idea de la presidenta de la Asociación de Magistrados,

Isabel Margarita Zúñiga, y contó con el apoyo de la Defensoría Regional y Gendarmería de Chile.

Como parte del fortalecimiento de las relaciones con la dirección regional de Gendarmería de Chile y en el marco del programa “Creciendo juntos” -que permite que internas puedan permanecer en el recinto carcelario con sus hijos menores de 2 años-, se impulsó la creación de una sala materno-infantil en la Sección Femenina del Complejo Penitenciario de Punta Arenas, gestión en que la asistente social Paula García Medina, encargada de la Unidad de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD) tuvo un protagónico y destacado rol.

Este espacio también permite dotar a la sección femenina de un lugar adecuado para que las mujeres privadas de libertad puedan cumplir con la relación directa y regular que el tribunal de familia les ha concedido, respecto de sus hijos menores que se encuentren al cuidado de otros familiares en el medio libre.

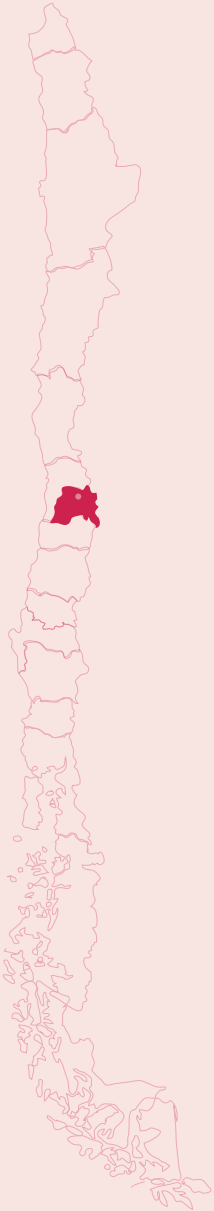
HITO 3: **Protocolo con la Corte de Apelaciones de Punta Arenas**

La Defensoría Regional, la Fiscalía Regional y la Corte de Apelaciones de Punta Arenas firmaron un relevante protocolo, a partir del

cual la Corte no exigirá delegación de poder a los abogados de ambas instituciones durante la tramitación de causas.

La iniciativa surgió tras el interés de las tres entidades por agilizar las gestiones, en cuyo contexto lograron firmar este compromiso a pocos días de cumplirse 16 años de funcionamiento de la reforma procesal penal en Magallanes.

El protocolo constituye un voto de confianza y reconocimiento de la Corte al profesionalismo y responsabilidad de los abogados de la Defensoría Penal Pública y del Ministerio Público. De hecho, su suscripción fue posible gracias a las excelentes relaciones y a la buena coordinación que han cultivado las tres instituciones en la región.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA NORTE

HITO 1: Proyecto de carpeta digital

Esta iniciativa comenzó en 2017 y completó su plena aplicación en 2018 en las cuatro zonas de la Defensoría Regional Metropolitana Norte (DRMN): Santiago, Lo Prado, Ñuñoa, y Colina, más la especialidad de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), con un total de 23 comunas. Al término del año, la digitalización de las carpetas de investigación llegó a 87 por ciento.

Junto con permitir un acceso mucho más eficiente a la información de todas las causas, el proyecto ha permitido un importante ahorro de recursos por concepto de insumos, impresión, almacenamiento y horas de trabajo.

HITO 2: Programa de coaching para directivos

En este proyecto, organizado por la DRMN y la consultora *Japiworks*, la tríada directiva -integrada por el Defensor Regional, la directora administrativa regional y el jefe de la unidad de Estudios- y los defensores locales jefes participaron durante cinco meses en dos sesiones mensuales, destinadas a potenciar sus competencias de liderazgo y comunicación.

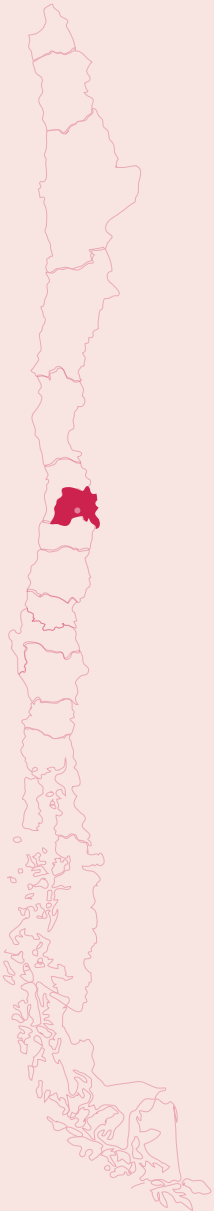
El objetivo es generar un equipo directivo regional cohesionado, integrado y alineado con los objetivos institucionales, potenciando el trabajo en equipo, la comunicación, la coordinación, la motivación de los equipos

de trabajo y el desarrollo de proyectos de innovación.

De este trabajo colectivo surgió el proyecto 'DRM Norte 2020', que a través de iniciativas sobre autocuidado, reconocimiento, gestión del conocimiento e innovación impulsará con ese plazo el desarrollo de un equipo cohesionado, humano e innovador al servicio de nuestros usuarios.

HITO 3: Proyecto piloto de visita de cárcel

Esta idea comenzó a desarrollarse en la zona de Ñuñoa a fines de 2016 y se extendió a la zona de Lo Prado a mediados de 2018. El piloto actualmente mide la entrevista efectiva de los imputados privados de libertad, considerando la primera entrevista los 15 primeros días hábiles a contar de decretada la prisión preventiva y la segunda y siguientes en un plazo no superior a 35 días corridos a contar de la primera. El objetivo del proyecto es mejorar la calidad de las entrevistas y de la información que se entrega a los imputados en prisión preventiva.



› HITOS DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR

HITO 1: **Consolidación del 'Programa de defensa de mujeres condenadas con enfoque de género' en el Centro Penitenciario Femenino (CPF) de San Joaquín**

El programa de defensa de mujeres condenadas con enfoque de género, que se desarrolla en el Centro Penitenciario Femenino (CPF) de San Joaquín, implicó un incremento de profesionales del área jurídico-social y una mayor intervención interdisciplinaria con este enfoque, con eje en los principios de igualdad y no discriminación para las mujeres condenadas.

Según estadísticas del ámbito, casi un tercio de las mujeres privadas de libertad de todo el

país se encuentran en este recinto, lo que ha significado doblegar esfuerzos y realizar un trabajo interdisciplinario en casos de especial vulnerabilidad.

El impacto de esta línea de defensa especializada ha sido muy relevante, en especial cuando la gran mayoría de las usuarias son madres y jefas de hogar, lo que llevó a la DRMS a establecer alianzas con instituciones del Estado y ONG's, además de articular redes en el área de salud y en los ámbitos materno infantil, de vinculación familiar, de extranjeras y de derecho de familia, entre otras.

En materia de beneficios intrapenitenciarios destacó también el trabajo de los defensores especializados, quienes en los últimos años participaron con derecho a voz en la comisión de libertad condicional de la Corte de

Apelaciones de San Miguel. Ello puede haber incidido en que el porcentaje de concesiones de libertad condicional para las mujeres del CPF de San Joaquín superara el 90 por ciento en el último período.

HITO 2:
Capacitación en derecho internacional de los derechos humanos e inicio de la fase de profundización para defensores penales públicos

Durante 2018 se completó la capacitación de 115 abogados institucionales en el “Curso inicial de la normativa internacional de derechos humanos para defensores penales públicos”. Este programa bianual fue desarrollado íntegramente por monitores internos y permitió la inducción de abogados, a quienes se entregaron herramientas jurídicas concretas, análisis de jurisprudencia y casos reales.

La capacitación les entregó herramientas para una mejor capacidad argumentativa, por la vía de integrar conocimientos al debate en las diversas audiencias judiciales y, a su vez, desarrollar líneas argumentales fundadas en el respeto de los derechos humanos.

Se sumó a ello el lanzamiento de la segunda fase profundizada en temáticas de derechos

humanos, que abordó temas como los estándares internacionales en materia de derechos humanos de personas privadas de libertad, la prevención de la tortura y los tratos inhumanos, crueles y degradantes; la jurisprudencia penal de defensa con enfoque de género y el control de convencionalidad, entre otros. 🚩

