



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

INFORME ESTADO SITUACIÓN Y DESAFIOS

DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEFENSORIA NACIONAL

OCTUBRE 2021

1. NOMBRE DEPARTAMENTO Y UNIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2. NOMBRE DEL DIRECTIVO A CARGO

RODRIGO CAPELLI MORA

3. FUNCION INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

El Depto. de Gestión de Personas y D.O (GP y DO) tiene como misión: “Contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, potenciando el desarrollo de las personas durante su ciclo de vida laboral; promoviendo nuestros valores y ambientes laborales saludables, reconociendo el aporte de nuestro(a)s funcionarias/os al quehacer institucional”.

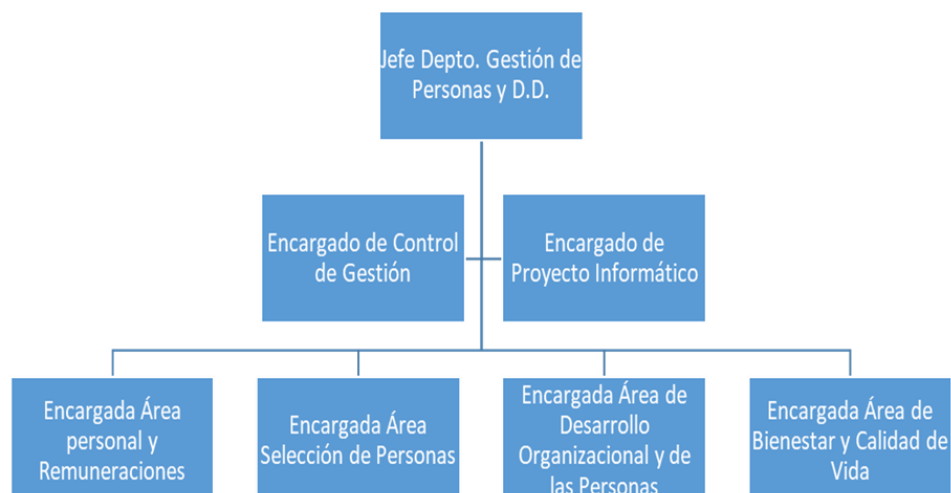
Los Objetivos estratégicos que orientan el quehacer de este Departamento son:

- Implementar la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, evaluando permanentemente su impacto.
- Optimizar continuamente los procesos de soporte y gestión de personas, así como sus mecanismos de control.
- Proponer y asesorar en el desarrollo de estrategias y programas que permitan fortalecer el buen desempeño de los equipos, la gestión del cambio y el bienestar organizacional.

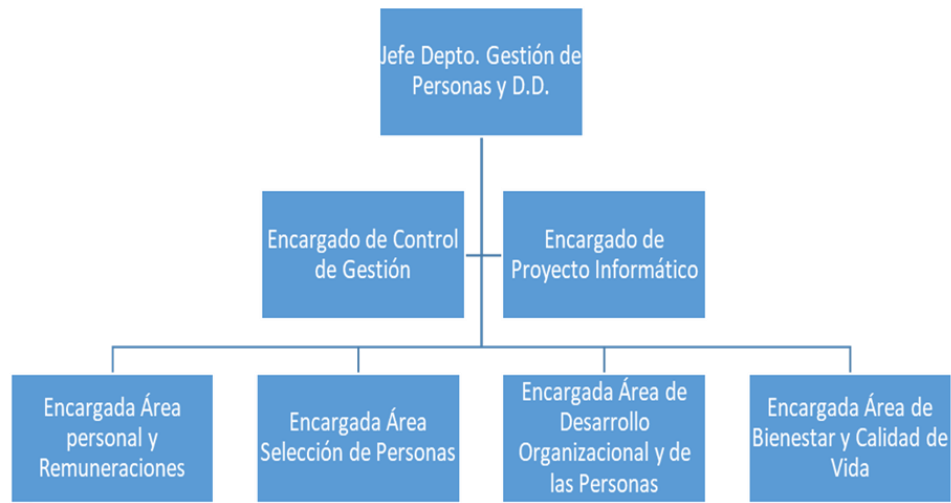
El Departamento de Gestión de Personas y D.O, cuenta con las siguientes áreas de trabajo:

- ÁREA DE PERSONAS Y REMUNERACIONES:** Encargada de normar, supervisar y ejecutar directamente o a través de las unidades regionales los procesos asociados al ingreso, derechos de los/as funcionarios/as, mantención y egreso de las/os funcionarias/ durante su permanencia en la institución y, del proceso de general de remuneraciones.
- ÁREA DE SELECCIÓN DE PERSONAS:** Encargada de gestionar los procesos concursales y de selección, resguardando el cumplimiento del marco normativo, garantizando el principio de igualdad de oportunidades. El objetivo central de ésta es el de dotar y proveer de personas calificadas desde lo profesional y lo técnico que se alineen con la misión y estrategia institucional. Esta área además se encuentra a cargo de liderar el Programa de Reconocimiento Institucional implementado a lo largo de todo el país
- ÁREA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y DE LAS PERSONAS:** Será la encargada de ejecutar, normar, gestionar y supervisar todos los procesos relacionados con la capacitación institucional y gestión del desempeño, junto con asesorar y/o diseñar e implementar programas o acciones vinculadas al desarrollo de los funcionarios durante su ciclo de vida.
- ÁREA DE BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA:** Es la encargada de velar que, a través del Servicio de Bienestar, se proporcione la asistencia médica, económica, social y cultural a sus afiliados/as y cargas familiares legalmente reconocidas, en la medida que sus recursos lo permitan. Además deberá propender, conforme a las atribuciones y funciones del Servicio de Bienestar, al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del personal de la Institución, de acuerdo a las políticas generales de Bienestar y Gestión de Personas que dicte la Defensoría Penal Pública, de modo de lograr la utilización más completa, adecuada y racional de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponga, orientándolos a proporcionar una atención integral a sus afiliados, todo ello dentro de las normas que se establecen en el reglamento respectivo. Además, propenderá al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida laboral mediante el desarrollo de actividades que fomenten la conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo, la actividad física;
- ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN:** Encargada de apoyar el proceso de planificación, evaluación y control de gestión del Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional; y
- ÁREA DE PROYECTO INFORMÁTICO:** Será la encargada de definir, gestionar, evaluar y controlar el o los sistemas informáticos, utilizados para el apoyo a la gestión del área de Gestión de las Personas.

4. ORGANIZACIÓN Y PERSONAS



4.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



4.2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

UNIDAD DE DESEMPEÑO	CARGO O FUNCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO	CALIDAD JURIDICA	ESTAMENTO	GRADO
DEPARTAMENTO DE GESTION DE PERSONAS Y D.O.	JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS Y DES.ORGANIZACIONAL	CAPELLI MORA RODRIGO ANDRES	PLANTA	DIRECTIVO	3
DEPARTAMENTO DE GESTION DE PERSONAS Y D.O.	SECRETARIA DEPTO. GESTIÓN DE PERSONAS	ANTILEN FIEDLER LIDIA DEL PILAR	PLANTA	ADMINISTRATIVO	16
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN	ENCARGADO CONTROL DE GESTIÓN	JARA GORTEAU CLAUDIO EDUARDO	CONTRATA	PROFESIONAL	11
ÁREA DE PROYECTO INFORMÁTICO	ENCARGADO AREA DE PROYECTO INFORMATICO	ROJAS DONOSO RAUL ARTURO	SUPLENTE PLANTA	PROFESIONAL	8
ÁREA DE PERSONAS Y REMUNERACIONES	ADMINISTRATIVO ÁREA PERSONAL	CARGO VACANTE (Giselle Vidal)	CONTRATA	ADMINISTRATIVO	19
	AUXILIAR	ROMEO GOMEZ JUAN MANUEL	SUPLENTE EXTERNO	AUXILIAR	20
	ADMINISTRATIVO ÁREA PERSONAL	MIQUEL RODRIGUEZ CLAUDIO	CONTRATA ART. 87	ADMINISTRATIVO	18
	ADMINISTRATIVO ÁREA PERSONAL	GUAJARDO SOTELO DENISE ALEJANDRA	CONTRATA	ADMINISTRATIVO	16
	ADMINISTRATIVO ÁREA PERSONAL	ELGUETA PARRAGUEZ BLANCA ALEJANDRA	CONTRATA	ADMINISTRATIVO	16
	PROFESIONAL ÁREA DE PERSONAL	GAJARDO MANCILLA LORENA ALEJANDRA	CONTRATA	PROFESIONAL	10
	ENCARGADO(A) ÁREA DE PERSONAL	CARGO VACANTE (Viviana Vivanco)	SUPLENTE EXTERNO	PROFESIONAL	8
	ENCARGADA DE REMUNERACIONES	CARRERÑO PINO MILENA ANDREA	CONTRATA	PROFESIONAL	11
	PROFESIONAL ÁREA DE REMUNERACIONES	VIDAL TORRES GISELLE ALMENDRA	CONTRATA	TÉCNICO	14
ÁREA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y DE LAS PERSONAS	PROFESIONAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	SEPULVEDA ALVAREZ MARIA CECILIA	SUPLENTE EXTERNO	PROFESIONAL	11
	ENCARGADO(A) DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	CARGO VACANTE (Valeria Vargas)	SUPLENTE EXTERNO	PROFESIONAL	9
	PROFESIONAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	SANHUEZA ZAMORA MARCELO IGNACIO	CONTRATA	PROFESIONAL	11
	PROFESIONAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	CARGO VACANTE (Estefanía Cabrera)	CONTRATA	TÉCNICO	18
	PROFESIONAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	RAMIREZ VILLEGAS IGNACIO	PLANTA	PROFESIONAL	7
ÁREA DE SELECCIÓN DE PERSONAS	ENCARGADA ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	MAYQUEL COSTA JOCELYN ANDREA	CONTRATA	PROFESIONAL	10
	PROFESIONAL ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	CONTRERAS BOTTACCI SERGIO	CONTRATA	TÉCNICO	18
	PROFESIONAL ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	BECERRA JORQUERA FROILAN ANDRES	CONTRATA	TÉCNICO	18
	PROFESIONAL ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	GAJARDO ROMERO CAROLINA ELISA	CONTRATA	TÉCNICO	17
ÁREA DE BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA	ADMINISTRATIVO	LUNA VALDES WALTER EMILIO	CONTRATA ART. 87	ADMINISTRATIVO	16
	CONTADOR SERVICIO BIENESTAR	HINOJOSA GONZALEZ BENJAMIN ISMAEL	CONTRATA	TÉCNICO	18
	ENCARGADA AREA DE BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA	NUÑEZ ORTEGA PAMELA SOLEDAD	CONTRATA	PROFESIONAL	9

4.3 LOCALIZACIÓN FÍSICA, DE LAS UNIDADES Y FUNCIONARIOS DE SU DEPENDENCIA

Av. Alameda 1583 piso 6, Santiago Centro (Edificio Los Héroes)

4.4 ORDEN DE SUBROGANCIA

- I. Pamela Núñez Ortega
- II. Jocelyn Mayquel Costa

5. GESTIÓN

5.1 PROCESOS DE LINEA

A continuación, se desglosan los principales procesos del Departamento de Gestión de Personas y D.O:

- 1) Nombramientos
- 2) Remuneraciones
- 3) Viáticos - cometidos
- 4) Cargas familiares
- 5) Asistencias
- 6) Permisos y feriados
- 7) Procesos de Pólizas
- 8) Ejecución y control del Sub. 21
- 9) Licencias Médicas
- 10) Pago de beneficios
- 11) Bienestar
- 12) Calidad de vida
- 13) Capacitación
- 14) Gestión del desempeño
- 15) Ambientes laborales
- 16) Inducción
- 17) Higiene y seguridad
- 18) Concursos
- 19) Procesos de selección
- 20) Prácticas profesionales
- 21) Programa de Reconocimiento Institucional

5.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

1) Externos:

Contraloría General de la República, Servicio Civil, DIPRES, Ministerio de Justicia, Isapres o Fonasa, AFP, Suceso, Mutual de Seguridad y Cajas de Compensación.

2) Internos:

Directivos DN, Directivos Regiones, Encargados de GP Regionales, Asociaciones de Funcionarios, y funcionarias(os)

5.3 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO

- 1) **Ausentismo por Licencia médica:** Mide el porcentaje de días no trabajados por funcionario/a por enfermedad común.

$$\frac{\sum \text{N}^\circ \text{ de licencias recuperadas con derecho a subsidio}}{\text{N}^\circ \text{ de licencias con derecho a subsidio}}$$

- 2) **Siniestralidad:** Mide el porcentaje de días no trabajados por funcionario/a por accidentes del trabajo o enfermedad profesional. Este indicador, sirve, a su vez, como base para el cálculo de la tasa de cotización para Mutual de Seguridad
La medición del indicador está determinada por los días de Licencia Médica (LM) tipo 5 y 6

$$\frac{(\sum \text{N}^\circ \text{ de días de licencia por accidentes del trabajo o enfermedades profesionales año } t) \times 100}{\text{Dotación Efectiva año } t}$$

- 3) **Accidentabilidad:** Mide el porcentaje por funcionario/a de licencias médicas por accidentes del trabajo o enfermedad

$$\frac{\sum(\text{N}^\circ \text{ de licencia por accidentes del trabajo o enfermedades profesionales año } t) * 100}{\text{Dotación Efectiva año } t}$$

- 4) **Recuperación de licencia médicas:** Mide el porcentaje de licencias médicas con derecho a subsidio cuyos subsidios han sido recuperados de las instituciones de salud. La medición está dada por todas aquellas licencias con una antigüedad de más de 6 y menos de 24 meses.

$$\frac{\sum \text{N}^\circ \text{ de licencias recuperadas con derecho a subsidio}}{\text{N}^\circ \text{ de licencias con derecho a subsidio}}$$

- 5) **Ejecución presupuesta de capacitación:** Mide el grado de ejecución del presupuesto de capacitación asignado.

$$\frac{\text{Presupuesto ejecutado año } t}{\text{Total del presupuesto año } t}$$

- 6) **Funcionarios/as Capacitados/as:** Mide el porcentaje de funcionarios/as capacitados/as respecto a la dotación.

$$\frac{\sum \text{N}^\circ \frac{\text{funcionarios}}{\text{as}} \text{ Capacitados/as año } t}{\text{Dotación efectiva año } t} * 100$$

- 7) **Horas Extras:** Mide el promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario/a. Este indicador irá desfasado en un mes.

$$\frac{\sum \text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t}{\text{Dotación efectiva año } t}$$

- 8) **Horas Compensadas:** Mide el promedio mensual de horas compensadas realizadas por funcionario/a.

$$\frac{\sum \text{N}^\circ \text{ de horas compensadas realizadas año } t}{\text{Dotación efectiva año } t}$$

5.4 CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA)

Para el año 2021-2022 el Departamento de Gestión de Personas y D.O., cuenta con 1 contrato vigente con la Empresa BROWSE INGENIERÍA DE SOFTWARE S.A. cuyo objetivo es el servicio de soporte y mantención del sistema de gestión de recursos humanos (SIGPER), el cual además cuenta con servicios adicionales opcionales. El monto del contrato vigente asciende a 2.210,88 U.F con impuestos incluidos, según el siguiente detalle:

- 1) Soporte y Mantención a todo evento corresponde a un monto de 1.370,88 U.F (impuestos incluidos), dividido en 24 cuotas mensuales de 57,12 U.F.
- 2) Servicios Adicionales Opcionales (modalidad de horas de consultoría a pedido) cuenta con un presupuesto de 1,20 U.F. por cada hora efectivamente trabajada; el valor total del contrato por este concepto es de 840 U.F., equivalente a un total de 700 horas.

5.5 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS

El Departamento de Gestión de Personas y D.O, se relaciona con entidades externas en las materias que se señalan a continuación, siendo las principales:

- 1) **Servicio Civil**, relacionada a reportar el cumplimiento del grupo de normas; Convenio de Desempeño Individual (CDI) de los Directivos, reportes de Concursos, Prácticas profesionales y otras materias relacionadas con el desarrollo de las personas, Registro capacitación institucional, Convenios en materia de capacitación, entre otros.

- 2) **Contraloría General de la República (CGR)**, en materias de toma de razón de diversos tipos de resoluciones, concursos, auditorías y dictámenes.
- 3) **Dirección de Presupuesto (DIPRES)**, en aspectos relacionados con el Presupuesto asignado al Subtítulo 21
- 4) **Ministerio de Justicia**, en temas relacionados con el presupuesto relacionado al subtítulo 21, nombramientos, entre otros.
- 5) **Mutual de seguridad**, referentes en temas de higiene y seguridad laboral, capacitación, accidentes y/o enfermedades profesionales.
- 6) **ISAPRES y Fondo Nacional de Salud (Fonasa)**, con respecto a la gestión de licencias médicas y subsidios.
- 7) **Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)**, como referente en temáticas relacionadas a las cargas familiares y licencias médicas.
- 8) **PREVIRED**, contactos referidos al pago de cotizaciones, recepción de información previsional y otros.

6. AMBITO DE DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DE LINEAS O PROYECTOS DE DESARROLLO QUE TIENE A CARGO EL DEPARTAMENTO O UNIDAD. (BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO, RESULTADOS Y ETAPAS FUTURAS DE DESARROLLO), RELEVANDO SU RELACIÓN CON ALGUNO DE LOS 4 OBJETIVOS Y DE LOS 2 PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Durante el periodo 2021, el Departamento de Gestión de Personas y D.O. tiene ciertos programas en etapa de desarrollo, relacionados con dar cumplimiento al cuarto Objetivo estratégico Institucional relacionada a nuestra labor, que busca específicamente “Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas”.

- I. PROGRAMA DE AUTOCAUIDADO: Su objetivo es el de fortalecer el bienestar de los equipos regionales y del nivel central, mediante la entrega de herramientas de autocuidado e implementación de redes de apoyo en el ámbito laboral.
- II. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO, el cual busca generar una Cultura institucional en torno al Reconocimiento, mediante la instalación de un Programa centrado en ‘Nuestro ADN’, nuestra esencia, que refleje el espíritu de todos(as) los(as) colaboradores(as) de la Defensoría Penal Pública y puedan ser reconocidos(as) con relación a las distintas contribuciones que realizan diariamente, a través de la implementación de cuatro ejes diferenciadores pero que se complementan entre sí y dan como resultado una propuesta integral con respecto a las diversas modalidades de trabajo e intereses de las personas.
- III. PROGRAMA DE HABILIDADES DIRECTIVAS, orientado a desarrollar un programa de trabajo permanente, que contribuye a potenciar las capacidades colectivas en las triadas directivas regionales y/o directivos del nivel central, impactando de manera positiva en los equipos y en los procesos organizacionales.
- IV. PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA, éste se encuentra enfocado en fortalecer la calidad de vida laboral de todos quienes trabajan en la Defensoría Penal Pública, estableciendo una línea continua y sistemática de gestión de personas en materia de promoción de salud, cultura, deporte y recreación.

7. PLAN ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

7.1 DESCRIPCIÓN MODELO DE TRABAJO PARTICIPATIVO PARA SU ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN INSTITUCIONAL.

El plan estratégico de nuestro Departamento nace frente a la necesidad de establecer un plan de trabajo a mediano plazo, y orientar nuestras acciones en coherencia con una lógica permanente, consensuada y conocida por todos los que son parte de este equipo de trabajo.

Para la elaboración de este plan estratégico, en primer término, se realizó con el apoyo de una consultora un diagnóstico mediante la realización de focus group con directivos de la Defensoría Nacional y Directivos Regionales, con las Asociaciones de Funcionarios, con los encargados de Gestión de Personas regionales y funcionarios/as del Departamento. Este diagnóstico apuntaba a identificar y clarificar que expectativas se tenía con respecto a la labor que debía cumplir el Departamento Gestión de personas y quienes son parte de ese rol a nivel nacional.

El resultado arrojó tres elementos claves: La impecabilidad operativa como elemento relevante, el generar instancias que resguarden el desarrollo de las personas y ser un referente institucional que conlleve un mayor involucramiento en los temas estratégicos de la Institución.

Adicionalmente, se desprenden de este diagnóstico la necesidad de mejorar ciertas modalidades de trabajo y de optimizar elementos relacionados a la organización interna para fortalecer el cumplimiento de las tareas.

Los resultados mencionados previamente, fueron sociabilizados con el equipo directivo, con los encargados regionales de Gestión de Personas, como asimismo con quienes son parte de este Departamento, dándose inicio al desarrollo de dicho Plan Estratégico donde los y las encargadas de cada Área del Departamento lideraron estos lineamientos con sus equipos respectivos, lo que fue complementado con el aporte de funcionarios/as de Gestión de Personas de regiones y del propio departamento.

Finalmente, y tras revisar todos los aportes y sugerencias, dicho plan, fue presentado al Defensor Nacional y a la Directora Administrativa Nacional para su validación final.

7.2 PRINCIPALES LINEAS DE TRABAJO DEFINIDOS EN EL PLAN

A continuación, desglosaremos las tres líneas de acción señaladas previamente y que orientan al Plan estratégico:

IMPECABILIDAD OPERATIVA:

orientada a fortalecer la eficiencia de los procesos administrativos y la mejora y desarrollo de los sistemas informáticos, mediante la implementación y actualización de los módulos existentes y generar el desarrollo de nuevas funcionalidades.

DESARROLLO DE LAS PERSONAS:

tiene como objetivo central la implementación de líneas de acción específicas de la Política de Gestión de Personas que se encuentran conectadas con el ciclo de vida laboral.

PROTAGONISMO EN LO ESTRATÉGICO:

implica la participación en el desarrollo de programas transversales y estratégicos de la institución en materias de gestión de personas, con el objetivo de seguir posicionándonos como asesores con respecto a temáticas que si bien pueden ser de otras áreas impactan en las personas que son parte de la institución.

8. DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL Y DESAFIOS (FUTURO)

8.1 PRINCIPALES LOGROS DURANTE SU ADMINISTRACIÓN

- I. Implementación de la política de gestión y desarrollo de nuestras personas.
- II. Actualización y difusión de la nueva Política de Gestión de Personas. (2016-2018)
- III. Reestructuración y reorganización Depto Gestión de Personas y DO. (2017)
- IV. Construcción participativa de referentes multidisciplinarios orientados a la creación del Código de ética Institucional. (2016)
- V. Implementación de los nuevos grupos de normas instauradas por el Servicio Civil. (2017)
- VI. Construcción, difusión e implementación del Programa de reconocimiento Institucional. (2018-2021)
- VII. Creación del Procedimiento de prevención y denuncias de Maltrato y Acoso Laboral y Sexual, con enfoque de género. (2016-2020)
- VIII. Implementación del Programa de Autocuidado y Bienestar psicológico. (2020)
- IX. Fortalecimiento del Programa de Habilidades Directivas. (2015 a la fecha)
- X. Implementación de los juegos deportivos Institucionales en su versión 3ra, 4ta y 5ta (años 2016, 2017 y 2018), en el marco de la política de calidad de vida laboral.
- XI. Premio Sergio Mey Colvin 2019 de la Caja Los Andes, por contar en la DPP con prácticas laborales que mejoran la calidad de vida de sus trabajadores y sus familias. (2019).
- XII. Desarrollar e implementar procesos concursales y de selección centrados en el modelo de competencias (2016-2021)

8.2 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS DE MEJORA

- I. Implementar a través de las funcionalidades que entrega el Power Bi nuevas consultas relacionadas a los procesos administrativos de Gestión de Personas, lo que permitirá que las regiones puedan visualizar y gestionar de forma oportuna la información relacionada con los procesos claves, y así poder tomar definiciones oportunas.
- II. Actualizar y/o desarrollar procedimientos, de acuerdo a las observaciones y sugerencias realizadas por la Contraloría General de la República en su última auditoría.
- III. Actualizar y normalizar en el sistema la información histórica relacionada a la carrera funcionaria

8.3 PROPUESTAS, DESAFIOS DE LA UNIDAD O DEPARTAMENTO CARGO

- I. Realizar un diagnóstico para identificar la percepción y el estado del arte con respecto a considerar y evaluar un proyecto que considere la implementación de teletrabajo en la Institución.
- II. Continuar la implementación del programa de autocuidado a nivel nacional.
- III. Continuar con la implementación y el desarrollo del programa de reconocimiento Institucional.
- IV. Implementar las metas del Departamento de Gestión de Personas en el Convenio de Desempeño Individual del Defensor Nacional
- V. Continuar en el desarrollo y evaluación del programa referido al Plan de resguardo Institucional.

9. TEMAS RELEVANTES EN DESARROLLO (CONTINGENCIA)

IDENTIFICACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE MATERIAS PENDIENTES, SENSIBLES O DE RIESGO PARA LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

En este apartado hay que considerar los siguientes puntos claves:

- I. La necesidad de provisionar los cuatro cargos vacantes del Departamento:
 - a. Encargado/a del Área de personas y remuneraciones, el cual se encuentra vacante desde el 1 de enero del año 2021, cargo de especial relevancia para el funcionamiento del Departamento.
 - b. Administrativo/a del área de Personal, vacante desde el mes de marzo del año 2021
 - c. Profesional del Área de Desarrollo Organizacional y de las personas, vacante desde febrero del año 2020 y,

d. Encargado/a del Área de desarrollo organizacional y de las personas, el cual se encuentra vacante desde el 1 de julio del año 2021, cargo de especial relevancia para el funcionamiento del Departamento.

II. Déficit estructural del presupuesto del subtítulo 21 de M\$413.033, principalmente por nuestro crecimiento adicional, el que históricamente fue cubierto por las glosas de viáticos nacionales y horas extraordinarias, que para el año 2021 no fue posible realizar por las rebajas implementadas. **(Anexo N°1: Minuta enviada a Minju)**

III. Proveer los 25 cargos distribuidos a nivel nacional que se encuentran vacantes al 01 de noviembre del 2021 y que afectan el funcionamiento de las distintas unidades laborales. En efecto, ya habiendo transcurridos 18 meses desde la entrada en vigencia del Oficio Circular N° 15, de 2020, al interior de la Institución se han generado movimientos en materia de personal, originados en renunciaciones, permisos sin goce de remuneraciones, licencias médicas, parentales de emergencia, retiros por invalidez, por ley de incentivo al retiro, comisiones de servicio, fallecimientos, cargos para la implementación de la DR. de Ñuble, etc., según el siguiente detalle:

N°	Motivo	Quien Deja Cargo	Región	Localidad	Estamento	Calidad Jurídica	Grado
1	Por Invalidez	Juana Cruz Veas	4-Defensoria Regional De Atacama	Vallenar	Administrativo	Contrata	18a
2	Renuncia Voluntaria	Mauricio Rojas Barraza	5-Defensoria Regional De Coquimbo	La Serena	Administrativo	Contrata	20a
3	Por Invalidez	Corina Janett Fernández Cortez	5-Defensoria Regional De Coquimbo	La Serena	Administrativo	Contrata	20a
4	Autorización Dipres	Ñuble	9-Defensoria Regional De Ñuble	Ñuble	Profesional	Contrata	9p
5	Autorización Dipres	Ñuble	9-Defensoria Regional De Ñuble	Ñuble	Técnico	Contrata	15t
6	Autorización Dipres	Ñuble	9-Defensoria Regional De Ñuble	Ñuble	Administrativo	Contrata	19a
7	Autorización Dipres	Ñuble	9-Defensoria Regional De Ñuble	Ñuble	Auxiliar	Contrata	20x
8	Fallecimiento	Juan Ignacio Lafontaine	10-Defensoria Regional Del Biobío	Concepción	Defensor Local	Contrata	5p
9	Renuncia Voluntaria	Juan Muñoz Carrasco	10-Defensoria Regional Del Biobío	Los Ángeles	Defensor Local	Contrata	11p
10	Por Invalidez	Alvaro Sepúlveda Perez	12-Defensoria Regional De Los Ríos	Los Rios	Profesional	Contrata	9p
11	Renuncia Voluntaria	Sebastian Lagos Vera	14-Defensoria Regional De Aysén	Coyhaique	Defensor Local	Contrata	9p
12	Retiro Voluntario	Ricardo Carmi Nahas	14-Defensoria Regional De Aysén	Aysén	Técnico	Contrata	18t
13	Renuncia Voluntaria	Daniela Mayorga Paredes	14-Defensoria Regional De Aysén	Chile Chico	Administrativo	Contrata	20a
14	Renuncia Voluntaria	Jacqueline Ramirez Vergara	17-Defensoria Regional Metropolitana Sur	Santiago	Administrativo	Contrata	18a
15	Fallecimiento	Andres Alejandro Saa Carrasco	17-Defensoria Regional Metropolitana Sur	Santiago	Administrativo	Contrata	20a
16	Por Nombramiento	Pablo Aranda Aliaga	18-Defensoría Nacional	Santiago	Profesional	Contrata	5p
17	Indemnización Art.84 Ley 21.306	Francisco Geisse Graepp	18-Defensoría Nacional	Santiago	Profesional	Contrata	6p
18	Por Nombramiento	Luis Rodriguez Neira	18-Defensoría Nacional	Santiago	Profesional	Planta	6p
19	Por Nombramiento	Viviana Vivanco Pinto	18-Defensoría Nacional	Santiago	Profesional	Suplente	8p
20	Renuncia Voluntaria	Valeria Vargas Yañez	18-Defensoría Nacional	Santiago	Profesional	Suplente	9p
21	Por Nombramiento	Milena Carreño Pino	18-Defensoría Nacional	Santiago	Técnico	Contrata	14t
22	Renuncia Voluntaria	Estefanía Cabrera Bravo	18-Defensoría Nacional	Santiago	Técnico	Contrata	18t
23	Retiro Voluntario	Nelly Alvarez Arroyo	18-Defensoría Nacional	Santiago	Administrativo	Contrata	20a
24	Renuncia Voluntaria	Veronica Parra Navarro	17-Defensoria Regional Metropolitana Sur	Santiago	Administrativo	Contrata	20a
25	Renuncia Voluntaria	Javiera Nazif Muñoz	18-Defensoría Nacional	Santiago	Profesional	Suplente	5p

- I. Actualmente la Defensoría Penal Pública mantiene dentro de su equipo de trabajo 28 suplencias externas permanentes de funcionarios/as, de los estamentos Profesionales, Técnicos, Administrativos y Auxiliares, los cuales se encuentran nombrados como suplentes, y que se distribuyen de la siguiente forma:

Estamento	N° Funcionarios (as)
Auxiliar	4
Administrativo	8
Técnico	4
Profesional	12
Total general	28

Cargos Suplentes						
N°	Centro De Costo	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Estamento	Grado
1	3-Defensoria Regional De Antofagasta	Cisternas	Veliz	Luciano Alberto	Profesional	8p
2	4-Defensoria Regional De Atacama	Monsalve	Cáceres	Raquel Andrea	Profesional	10p
3	5-Defensoria Regional De Coquimbo	Wegertseder	Castex	Franz Alejandro	Técnico	16t
4	5-Defensoria Regional De Coquimbo	Banda	Núñez	Cristóbal Antonio	Profesional	7p
5	6-Defensoria Regional De Valparaíso	Opazo	Hormazabal	Patricia Del Carmen	Profesional	5p
6	6-Defensoria Regional De Valparaíso	Marambio	Frex	Lorena Francisca	Auxiliar	18x
7	6-Defensoria Regional De Valparaíso	Rios	Ramirez	Catherine	Profesional	9p
8	6-Defensoria Regional De Valparaíso	Peña	Salas	Marcia Cristina	Técnico	16t
9	7-Defensoria Regional De O'Higgins	Vilches	Lopez	Cristian Rodrigo	Administrativo	18a
10	7-Defensoria Regional De O'Higgins	Zúñiga	Urbina	Rosita María	Administrativo	19a
11	8-Defensoria Regional De Maule	Arévalo	Tapia	Esteban Francisco	Profesional	10p
12	8-Defensoria Regional De Maule	Vivanco	Bustamante	Alberto Andrés	Administrativo	19a
13	10-Defensoria Regional Del Biobío	Urrea	Mosquera	Marcela	Auxiliar	19x
14	11-Defensoria Regional De La Araucanía	Orellana	Aparicio	Yenny Andrea	Administrativo	19a
15	11-Defensoria Regional De La Araucanía	Muñoz	Lopez	Marco Antonio	Auxiliar	19x
16	11-Defensoria Regional De La Araucanía	Gonzalez	Morales	Ana Maria	Profesional	13p
17	11-Defensoria Regional De La Araucanía	Claramunt	Jaramillo	Rodrigo Ramón	Profesional	8p
18	13-Defensoria Regional De Los Lagos	Nempo	Aguero	Mauricio Marcelo	Técnico	16t
19	14-Defensoria Regional De Aysén	Cortez	Olivares	Evelyn De Las Mercedes	Administrativo	19a
20	15-Defensoria Regional De Magallanes	Barría	Seguel	Syndia Vanessa	Administrativo	19a
21	17-Defensoria Regional Metropolitana Norte	Castro	Franco	Lorena Silvia	Profesional	6p
22	18-Defensoría Nacional	Sepúlveda	Alvarez	Maria Cecilia	Profesional	11p
23	18-Defensoría Nacional	Romeo	Gómez	Juan Manuel	Auxiliar	20x
24	18-Defensoría Nacional	Matus	Alarcon	Vanessa Eglantina	Administrativo	17a
25	18-Defensoría Nacional	Norambuena	Bravo	Rudy Carmen	Administrativo	17a
26	18-Defensoría Nacional	Espinosa	Plaza	Amador Antonio	Profesional	11p
27	18-Defensoría Nacional	Plaza	Caroca	Nayadeth Andrea	Técnico	16t
28	18-Defensoría Nacional	Jorquera	Beas	Daniela	Profesional	12p

- II. Se informa que, al 30 de septiembre del año 2021, cinco funcionarios/as han manifestado su intención de acogerse a los beneficios de la ley N°19.882 y N°20.948, cargos que según Oficio N°15, del Ministerio de Hacienda en su Numeral 3, Respecto de los reemplazos ***“Asimismo, se suspende, a contar de la fecha del presente instructivo, la incorporación de nuevos funcionarios para hacer uso de cargos que hubiesen quedado vacantes producto de personal que se haya acogido a retiro”.***
- III. En el mes de octubre se realiza solicitud de autorización ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Dirección de Presupuestos, para la contratación de reemplazos por Licencias Médicas prolongadas con cargo al Subtítulo 21, Gastos en Personal.

MINUTA ENVIADA A MINJU

Pasamos a exponer la situación actual que afecta a la Defensoría Penal Pública, Servicio creado en el año 2001, como parte del nuevo sistema procesal penal que se instauró en nuestro país a contar de esa data, el cual parte con una dotación inicial de 250 personas, que se ha ido incrementando, en proporción a la expansión que ha tenido su aplicación en el resto del país.

El siguiente cuadro sintetiza la evolución antes indicada:

Años	Dotación (N° de Cargos)	Observaciones
2001	250	Puesta en marcha Reforma Procesal Penal regiones II, III y VIII, mas Defensoría Nacional
2005	599	Puesta en marcha Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana DRMN y DRMS
2009	622	Aumentan 14 cargos (7 cargos nuevos en la Defensoría Regional de Los Ríos y 7 nuevos cargos en la Defensoría Regional de Arica y Parinacota
2011	629	Aumenta 7 cargos a contrata, correspondientes a Defensoría Indígena.
2015	712	Aumenta 83 cargos Responsabilidad Penal Juvenil (50 Abogados; 11 Asistentes Sociales y 22 Asistentes Administrativas)
2017	720	Aumenta 4 cargos: (3 administrativos más por DL nuevas (Alto Hospicio; Puerto Williams, Mejillones más un traspaso HSA) y 4 honorarios
2018	720	En septiembre del 2018 , se entregaron 3 cargos para la implementación de la DR. Ñuble, terminando con una Dotación al 31/12 de 723 cupos.
2019	722	Aumentan solo 2 cargos por Ley: 1 Cupo que corresponde al DR y un Profesional de Apoyo por la creación de la DR. de Ñuble, nos rebaja 1 Cupo de la DR. Ñuble.
2020	735	Aumenta 13 cargos: 11 corresponden a la implementación de la Defensoría Regional de Ñuble y 2 Corresponde al traspaso de honorarios a la contrata.
2021	735	Rebajan 2 cupos que corresponde a cargos reservados y aumentan 2 cupos que corresponde a traspaso de honorarios a la contrata.

Ahora bien, hay que considerar que, en el año 2005, cuando se implementa la Reforma Procesal Penal a lo largo de todo Chile, la Defensoría tiene una dotación de 600 funcionarios/as, cifra que fuera proyectada en los años 90, bajo supuestos, y acorde a criterios y valores históricos, que se tenían en el sistema judicial antiguo, que no tenían margen de certeza en la actuación futura del nuevo modelo, el cual no quedó sujeto a revisión.

Acorde a lo expuesto, es fácil advertir que las variaciones de dotación que se han incorporado a lo largo de estos veinte años, obedecen a decisiones de geo políticas administrativas, que han afectado transversalmente a todas las instituciones de Estado, como son la creación de nuevas regiones como Arica y Parinacota, Los Ríos y Ñuble, en las cuales se proporcionaron cargos para gestionar el funcionamiento administrativo de cada uno de esos lugares.

Todo lo expuesto precedentemente, busca fundamentar de forma lógica, de que, lo que se proyectó para este Servicio, ha tenido múltiples adecuaciones, proveniente de variables externas, que incluso provienen de requerimientos del mismo Estado, lo que ha hecho que se tenga que contratar personas que cumplan funciones específicas, creando por ende nuevas áreas para dar cumplimiento a los requerimientos que formulan desde el nivel central.

En paralelo, otras instituciones de la Administración del Estado, pudieron crecer por medio de la contratación de personal a honorarios, condición no entregada a la Defensoría Penal Pública, donde la dotación por esta modalidad de trabajo contractual es mínimo, para este año, se circunscribe a una persona, por lo cual la mayoría de las contrataciones que se hicieron para cubrir estas nuevas necesidades, fueron realizadas a través del único instrumento que teníamos disponible, a saber, las suplencias.

Con todo, nuestro crecimiento adicional, nos ha significado tener un déficit estructural de M\$413.033, para el año 2022, éste históricamente fue cubierto por las glosas de viáticos nacionales y horas extraordinarias, que para el año 2021 no fue posible realizar por las rebajas implementadas. En efecto, ya habiendo transcurridos 18 meses desde la entrada en vigencia del Oficio Circular N° 15, de 2020, al interior de la Institución se han generado movimientos en materia de personal, originados en renunciaciones, permisos sin goce de remuneraciones, licencias médicas, parentales de emergencia, retiros por invalidez, por ley de incentivo al retiro, comisiones de servicio, fallecimientos, cargos para la implementación de la DR. de Ñuble, etc.

Conforme a lo expuesto, se solicita nos pueda autorizar cubrir el déficit estructural a objeto de cubrir los 23 cargos fundamentales, que producto del citado déficit, no han permitido su reposición, y que afectan transversalmente a toda la institución, pero por sobre todo a aquellas relacionadas directamente con la prestación de defensa, como son defensores locales, asistentes administrativas y/o asistentes sociales, afectando con ello el mandato legal y nuestra misión Institucional de prestar servicio de defensa. Hoy, consecuentemente, esta realidad conlleva a la priorización de la urgencia y la reorganización de funciones, con indudables costos asociados, que han derivado en una sobrecarga de trabajo de nuestros funcionarios/as, aumento de licencias médicas e imposibilidad generar un reemplazo respecto quienes se encuentran en dicha situación.

Una vez cubiertos estos cargos, no se harán solicitudes adicionales a éstas, para el correcto funcionamiento de esta Defensoría Penal Pública.

Detalle de Cargos Vacantes

N°	REGIÓN	LOCALIDAD	CARGO
1	4-DEFENSORIA REGIONAL DE ATACAMA	VALLENAR	ASISTENTE DEFENSORÍA LOCAL
2	5-DEFENSORIA REGIONAL DE COQUIMBO	LA SERENA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
3	5-DEFENSORIA REGIONAL DE COQUIMBO	LA SERENA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
4	9-DEFENSORIA REGIONAL DE ÑUBLE	ÑUBLE	ASESOR JURIDICO REGIONAL
5	9-DEFENSORIA REGIONAL DE ÑUBLE	ÑUBLE	ASESOR INFORMÁTICO
6	9-DEFENSORIA REGIONAL DE ÑUBLE	ÑUBLE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
7	9-DEFENSORIA REGIONAL DE ÑUBLE	ÑUBLE	AUXILIAR-CONDUCTOR
8	10-DEFENSORIA REGIONAL DEL BIOBÍO	CONCEPCIÓN	DEFENSOR LOCAL
9	10-DEFENSORIA REGIONAL DEL BIOBÍO	LOS ANGELES	DEFENSOR LOCAL
10	12-DEFENSORIA REGIONAL DE LOS RÍOS	LOS RIOS	ASESOR JURIDICO REGIONAL
11	14-DEFENSORIA REGIONAL DE AYSÉN	COYHAIQUE	DEFENSOR LOCAL
12	14-DEFENSORIA REGIONAL DE AYSÉN	AYSEN	ASESOR INFORMÁTICO
13	14-DEFENSORIA REGIONAL DE AYSÉN	CHILE CHICO	ASISTENTE DEFENSORÍA LOCAL
14	17-DEFENSORIA REGIONAL METROPOLITANA SUR	SANTIAGO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
15	17-DEFENSORIA REGIONAL METROPOLITANA SUR	SANTIAGO	AUXILIAR-CONDUCTOR
16	18-DEFENSORÍA NACIONAL	SANTIAGO	JEFE/A UNIDAD DE DEFENSA PENAL JUVENIL
17	18-DEFENSORÍA NACIONAL	SANTIAGO	PROFESIONAL APOYO A DEPARTAMENTO DE
18	18-DEFENSORÍA NACIONAL	SANTIAGO	ENCARGADA(O) DE DIFUSIÓN DE PROGRAMAS DE DEFENSA PENAL
19	18-DEFENSORÍA NACIONAL	SANTIAGO	ENCARGADO(A) ÁREA DE PERSONAL Y REMUNERACIONES
20	18-DEFENSORÍA NACIONAL	SANTIAGO	ENCARGADO(A) DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
21	18-DEFENSORÍA NACIONAL	SANTIAGO	PROFESIONAL REMUNERACIONES
22	18-DEFENSORÍA NACIONAL	SANTIAGO	PROFESIONAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
23	18-DEFENSORÍA NACIONAL	SANTIAGO	SECRETARIA DEFENSORÍA NACIONAL

1. NOMBRE DEPARTAMENTO Y UNIDAD

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

2. NOMBRE DEL DIRECTIVO A CARGO

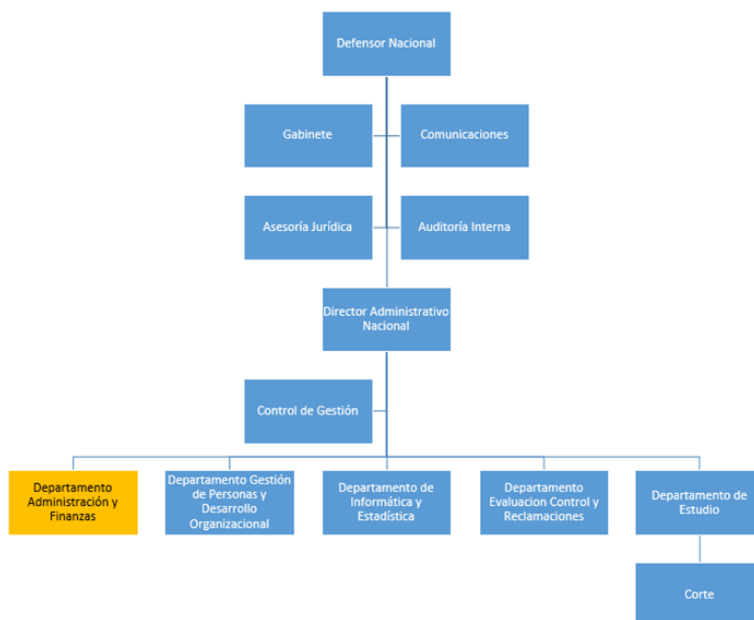
ENRIQUE MARTINEZ RAMIREZ

3. FUNCION INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

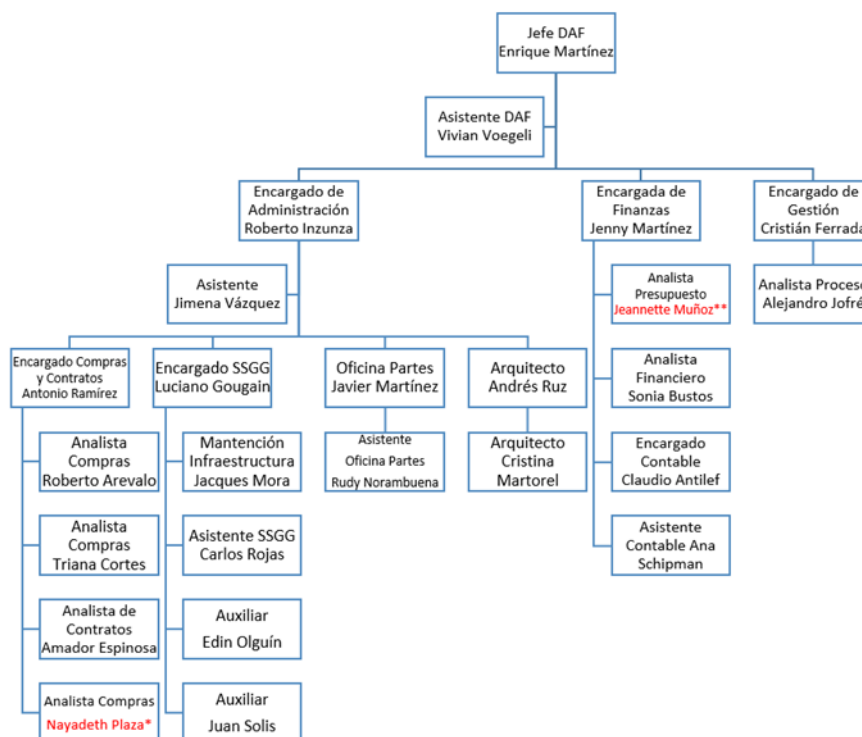
Apoyar el Servicio de Defensa Penal Pública, brindando soporte financiero para el desarrollo de sus estrategias, satisfaciendo de manera oportuna y eficiente los requerimientos de bienes y servicios de los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional como también asesorar a las Defensorías Regionales. Del mismo modo, es responsable de cautelar la efectiva ejecución de los recursos presupuestarios asignados a la institución y del desarrollo de procesos de trabajo estandarizados y procedimientos normados que promuevan la excelencia de la gestión administrativa a nivel institucional.

4. ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

4.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



4.2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL



Las tres áreas mencionadas, además de la gestión operativa inherente a las funciones de cada una, apoyan de manera permanente la gestión administrativa y financiera de las 17 Defensorías regionales y los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, además de responder principalmente a los requerimientos de las autoridades institucionales, del Ministerio de Justicia y DIPRES.

4.3 LOCALIZACIÓN FÍSICA, DE LAS UNIDADES Y FUNCIONARIOS DE SU DEPENDENCIA

Av. Alameda 1449 piso 5,

4.4 ORDEN DE SUBROGANCIA

- I. Roberto Inzunza Leal
- II. Jenny Martinez Ibarra
- III. Antonio Ramirez Acevedo

5. GESTIÓN

5.3 PROCESOS DE LINEA

A continuación, se desglosan los principales procesos del Departamento de Administración y Finanzas son:

UNIDAD	PROCESOS	Subprocesos
Administración	1) COMPRAR	a) Planificar Compras
		b) Adquirir Bienes y Servicios
		c) Validar Facturas y Boletas
		d) Monitorear Plan de Compras
Administración	2) ADMINISTRAR CONTRATOS	a) Planificar Contratos
		b) Registrar Contrato
		c) Supervisar Contrato
		d) Evaluar Contrato
Infraestructura	3) ADMINISTRAR ACTIVOS	a) Confeccionar Plan Anual de Activos
		b) Inventariar Activo Fijo
		c) Registrar Fungibles
		d) Registrar Baja Activo Fijo
		e) Gestionar proyectos de infraestructura
		f) Confeccionar Plan Anual de mantenimiento y remodelación de edificios.
Administración	4) ADMINISTRAR DOCUMENTOS	a) Registrar Documentos y Correspondencia
		b) Oficializar y Custodiar Documentos Oficiales
		c) Distribuir Correspondencia
		d) Custodiar Documentos Oficiales
Administración	5) ADMINISTRAR SERVICIOS GENERALES	a) Planificar los servicios generales
		b) Levantar y Ejecutar Requerimiento de Servicios Generales
		c) Supervisar Prestación de Servicios Generales
Finanzas	6) FORMULAR PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	a) Elaborar Presupuesto Exploratorio
		b) Elaborar Proyecto Presupuesto
		c) Defender Presupuesto en Congreso
	7) DISTRIBUIR PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	a) Levantar Requerimiento
		b) Asignar Presupuesto
		c) Monitorear Ejecución Presupuestaria para redistribuir recursos.
	8) MONITOREAR EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	a) Emitir reportes de ejecución presupuestaria
		b) Efectuar proyección de ejecución presupuestaria
		c) Analizar desviaciones del gasto.
		d) Controlar la ejecución presupuestaria.
	9) CONTABILIZAR	a) Comprometer
		b) Devengar
c) Pagar		
d) Efectuar cierre contable y Generar Informes		
e) Custodiar Documentos Contables y Valorados		
Gestión y Procesos DAF	10) FORTALECER PROCESOS DAF	a) Planificar las tareas para el fortalecimiento de los procesos internos.
		b) Monitorear los procesos administrativos

5.4 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

Contraloría General de la República (CGR), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minju), Dirección de Presupuestos (Dipres), Congreso Nacional, Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), Secretaría General de Gobierno (SEGGOB), Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID), MOP, Departamentos y Unidades DN, Defensorías Regionales, Proveedores.

5.5 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO

El DAF posee a cargo diversas metas institucionales como también metas internas que mejora la gestión de las áreas administrativas regionales, estas son:

PMG 2021:

- Índice Eficiencia Energética
- Concentración del gasto Subt 22 + 29
- Licitaciones 2 o menos Oferentes

CDC DAF 2021:

- Tiempo Respuesta SSGG < 5 días.
- Ejecución Gasto 22 + 29
- Informes de Indicadores enviados a Def. Regionales

INDICADORES REGIONALES DAF 2021:

- % Ejecución Presupuestaria.
- % Desviación del gasto "Pago Cometidos" entre SIGFE y SEGFAC
- Días Promedio de Pago proveedores (desde fecha Emisión a Pago).
- N° de Facturas pagadas a proveedores >30 días (desde Emisión a Pago, se excluye recibos y Bol. Servicios)
- % Contratos correctamente evaluados.
- % Desviación mensual del Saldo Activo Fijo entre ADDEMPIERE y SIGFE
- % Porcentaje de compra anticipada de pasajes aéreos con menos de 10 días.
- % Porcentaje de licitaciones 2 o menos ofertas
- % Porcentaje de Órdenes de compra aceptadas en MP
- % de actividades No-Programadas.
- % de actividades programadas y Ejecutadas.

CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA)

Nº	Tipo	Nombre Proveedor	Fecha Vence	Descripción Servicio	Monto Ctto.	Tipo	% Ejec.
1	SERVICIOS INFORMATICOS	ENTEL	16-02-2024	SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA LA DPP	81.764	UF	20%
2	SERVICIOS INFORMATICOS	EVERIS CHILE S.A.	30-06-2022	SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS	36.450	UF	59%
3	ARRIENDO Y OTROS INMOBILIARIO	INVERSIONES LA HERRADURA SPA	30-06-2021	ARRIENDO INMUEBLE OFICINAS RRHH Y DIE	3.600	UF	53%
4	SERVICIOS INFORMATICOS	MIRACTIVA SPA	30-06-2021	SERVICIO IMPLEMENTACION Y SOPORTE MANT APP MOVIL	1.502	UF	80%
5	SERVICIO DE APOYO	MULTISERVICIOS E INGENIERIA CARDI LTDA	31-01-2022	SERVICIO DE ASISTENTES RECEPCIONISTAS Y ESTAFETA PARA LA DEFENSORIA PENAL PUBLICA	2.700	UF	69%
6	SERVICIOS INFORMATICOS	SISTEMAS INTEGRALES DE ENERGIAY COME	25-07-2022	SERVICIO DE INSTALACIÓN MANTENCIÓN Y REPARACIÓN REDES INFORMATICAS Y ELECTRICAS	3.000	UTM	49%
7	SERVICIOS INFORMATICOS	SYNET SPA	31-08-2024	SERVICIO DE ARRIENDO PLATAFORMA CORREO ELECTRONICA	14.910	UF	30%
8	SERVICIOS INFORMATICOS	SYNET SPA	31-03-2024	SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA	13.014	UF	33%
9	SERVICIO DE APOYO	CONECTA RESEARCH S A	31-01-2021	SERVICIO MONITOREO PRENSA	96	UF	100%
10	SERVICIOS INFORMATICOS	TECNOVA SOLUCIONES INFORMÁTICAS SPA	30-06-2022	ANALISTA DESARROLLADOR PHP PARA SIGDP	1.440	UF	7%
11	SERVICIOS INFORMATICOS	ADVISORT IT SPA	05-11-2020	DISEÑO NUEVO SISTEMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DE CAUSAS	96.228.000	Pesos	100%

Nº	Tipo	Nombre Proveedor	Fecha Vence	Descripción Servicio	Monto Ctto.	Tipo	% Ejec.
12	SERVICIO DE APOYO	ALIOSHA HUMBRETO MARQUEZ ALVEAR	30-09-2023	SERVICIO FOTOGRAFICO	15.000.000	Pesos	16%
13	SERVICIOS INFORMATICOS	AM INVERSIONES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	31-03-2025	ARRIENDO EQ_MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS PARA LA DPP	31.180	UF	8%
14	SERVICIO DE APOYO	ASTRAL TRANSPORTE PRIVADO DE PERSONAS S	31-07-2021	SERVICIO RADIO TAXI	15.000.000	Pesos	41%
15	SERVICIO DE APOYO	BANCO ESTADO	16-02-2022	CONVENIO APERTURA CUENTA VISTA CORPORATIVAS DPP	3.000.000	Pesos	23%
16	SERVICIOS INFORMATICOS	BROWSE	31-12-2022	SOPORTE Y MANTENCIÓN SISTEMA SIGPER MAS ADICIONALES	2.210	UF	0%
17	SERVICIOS INFORMATICOS	BROWSE INGENIERIA DE SOFTWARE S.A.	31-12-2020	SERVICIO SOPORTE Y MANTENCION SISTEMA SIGPER	2.056	UF	100%
18	AUDITORIA EXTERNA	CADEM S.A.	15-05-2021	AE - CALIDAD DE ATENCION POR SATISFACCION DE USUARIOS DE LA DPP	448.000.000	Pesos	65%
19	SERVICIOS DE ASEO	CARLOS SANDRO MUNOZ CABRERA	31-07-2021	SERVICIO DE ASEO DN	7.448	UF	65%
20	SERVICIOS DE VIGILANCIA	CARLOS SANDRO MUNOZ CABRERA	31-08-2022	SERVICIO GUARDIAS DE SEGURIDAD	7.368	UF	25%
21	OTROS SERVICIOS	CHUBB SEGUROS CHILE S.A.	24-02-2022	SEGUROS GENERALES BIENES MUEBLES E INMUEBLES DN	540	UF	65%
22	SERVICIOS INFORMATICOS	COMERCIAL TECNOLÓGICO LIMITADA	30-04-2025	ARRIENDO PLATAFORMA CENTRAL DE SERVIDORES PARA LA DPP	25.666	UF	15%
23	SERVICIO DE APOYO	COMERCIAL TECNOLÓGICO LIMITADA	31-12-2020	CONSULTORIA IMPLEMENTACIÓN PLATAFORMA APRENDIZAJE COLABORATIVO MOODLE	13.618.889	Pesos	100%
24	SERVICIO DE APOYO	CONECTA RESEARCH S A	30-11-2020	SERVICIO MONITOREO PRENSA	1.728	UF	100%
25	SERVICIO DE APOYO	CONECTA RESEARCH S A	28-02-2023	SERVICIO MONITOREO PRENSA	1.499	UF	0%
26	MANTENCION Y SS GENERALES	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA KARAVEL LIM	23-08-2022	SERVICIO MANTENCIÓN-REPARACIÓN Y EJECUCIÓN OBRAS MENORES EN INMUEBLES DE LA DEFENSORÍA NACIONAL	2.000	UTM	46%
27	SERVICIOS INFORMATICOS	CYBERCENTER S A	28-02-2021	SERVICIO ACTUALIZACION, SOPORTE Y MANT DE SITIO WEB DPP Y OPCIONALES	3.319	UF	61%
28	OTROS SERVICIOS	DIARIO OFICIAL	31-12-2020	CONVENIO PUBLICACIONES EN DIARIO OFICIAL	19.605.000	Pesos	89%
29	SERVICIOS DE ASEO	ELBA ANDREA RIVERA CUEVAS	30-11-2023	SERVICIO ASEO INSPECTORÍA ZONAL SUR	1.000	UF	5%
30	SERVICIO DE APOYO	EMPRESA DE CORREOS DE CHILE	30-09-2021	SERVICIO CORRESPONDENCIA	4.800.000	Pesos	26%
31	SERVICIOS INFORMATICOS	EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S	31-05-2021	SERVICIO HOUSING-SEGURIDAD Y MONITOREO PARA LA DPP	11.780	UF	53%
32	SERVICIOS INFORMATICOS	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S A	31-07-2020	TELEFONÍA MÓVIL	108.599.497	Pesos	95%
33	SERVICIOS INFORMATICOS	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S A	31-03-2021	SERVICIO TELEFONIA MOVIL PARA LA DPP (P_III)	8.400.000	Pesos	27%
34	SERVICIOS INFORMATICOS	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S A	31-12-2020	SERVICIO TELEFONIA MOVIL (P_I)	21.908.770	Pesos	94%
35	SERVICIOS INFORMATICOS	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S A	31-01-2021	SERVICIO TELEFONIA MOVIL (P_II)	4.200.000	Pesos	98%
36	SERVICIO DE APOYO	ESMAX DISTRIBUCION SpA	30-06-2021	COMBUSTIBLE VEHÍCULO INSTITUCIONAL	2.500.000	Pesos	36%
37	SERVICIO DE APOYO	GLOBAL INNOVATION GROUP SPA.	31-10-2021	SERVICIO CONSULTORÍA SOPORTE Y MESA DE AYUDA	6.879.676	Pesos	0%

				PLATAFORMA DE APRENDIZAJE COLABORATIVO MOODLE			
Nº	Tipo	Nombre Proveedor	Fecha Vence	Descripción Servicio	Monto Ctto.	Tipo	% Ejec.
39	SERV. DE APOYO	GRUPO ASESOR SPA	10-08-2021	ASESORÍA TRIBUTARIA	1.400.000	Pesos	43%
40	SERVICIOS INFORMATICOS	IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES TECNODATA	31-05-2024	ARRIENDO EQUIPOS COMPUTACIONALES	43.361	UF	20%
41	SERVICIOS INFORMATICOS	IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES TECNODATA	31-05-2024	ARRIENDO EQUIPOS COMPUTACIONALES - ANEXO I	1.279	UF	4%
42	SERVICIOS INFORMATICOS	IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES TECNODATA S.A.	30-04-2021	ARRIENDO DE EQUIPOS DE ALIMENTACION ELECTRICA ININTERRUMPIDA (UPS)	13.797	UF	91%
43	SERVICIOS INFORMATICOS	INGENIERIA TICMEGA	31-01-2022	SOPORTE Y MANTENCION SISTEMA ADM_FIN SEGFAC	10.618.182	Pesos	17%
44	SERVICIO DE APOYO	INSE - INGENIERIA SERVICIOS	26-08-2023	SERVICIO MANTENCION Y SOPORTE CLIMATIZACIÓN	1.700	UF	13%
45	SERVICIO DE APOYO	MANANTIAL S.A	16-09-2022	ARRIENDO 07 DISPENSADORES/PURIFICADORES DE AGUA	1.274.490	Pesos	0%
46	ARRIENDO Y OTROS INMOBILIARIO	MARIA IRIS MARCICH MÖLLER	31-12-2021	ARRIENDO OFICINAS PARA INSPECTORIA ZONAL NORTE (LA SERENA)	98.398.000	Pesos	88%
47	SERVICIOS INFORMATICOS	MIRACTIVA SPA	31-08-2021	ANALISTA SENIOR PARA DESARROLLO SIGDP	1.512	UF	33%
48	AUDITORIA EXTERNA	MIRACTIVA SPA	14-12-2020	AE - AUDITORÍA EN LINEA DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE DEFENSA PENAL	48.973.377	Pesos	100%
49	SERVICIOS PROFESIONALES	MONICA DANIELA DE LA CARRERA MORALES	06-09-2022	SERVICIO DEFENSA ESPECIALIZADA EN MATERIA LABORAL Y CIVIL	5.000.000	Pesos	68%
50	SERVICIOS INFORMATICOS	MSLI LATAM INC.	31-12-2023	SERVICIO LICENCIAMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN SOFTWARE MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT_GRAN COMPRA ID 56335	456.879	Dólar	0%
51	SERVICIOS INFORMATICOS	OFB CONSULTING LIMITADA	31-01-2021	SERVICIO SOPORTE Y MANTENCION SISTEMA ACTIVO FIJO Y FUNGIBLES	1.152	UF	100%
52	SERVICIOS INFORMATICOS	OFB CONSULTING LTDA.	31-01-2022	SOPORTE Y MANTENCION SISTEMA ACTIVO FIJO Y FUNGIBLES DPP	384	UF	0%
53	SERVICIOS DE VIGILANCIA	OVERCOM ALARMAS Y SEGURIDAD LIMITADA	31-01-2024	MONITOREO ALARMAS DN	360	UF	0%
54	OTROS SERVICIOS	PINO ZUNIGA JORGE	12-05-2021	REGISTRO DE MARCA SIGDP 3 CLASES Y VIGILANCIA	55	UF	39%
55	AUDITORIA EXTERNA	PRICEWATERHOUSECOPEERS CONS.AUDITORES Y	31-12-2020	AI - DESARROLLO DE SISTEMA DE AUDITORÍA DE DEFENSA PENAL EN BASE A BIG DATA Y HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA AUDIENCIAS DE CONTROL DE DETENCIÓN	49.000.000	Pesos	100%
56	OTROS SERVICIOS	RUTA DEL MAIPO SOC CONCESIONARIA S.A.	31-12-2021	SERVICIO TAG	1.450.000	Pesos	47%
57	SERVICIOS INFORMATICOS	SISTEMAS ORACLE CHILE S.A.	30-04-2021	SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACIONES DE LICENCIAS ORACLE	101.153	Dólar	100%
58	OTROS SERVICIOS	SOC CONCESIONARIA AUTOPISTA CENTRAL S A	31-12-2021	SERVICIO TAG	12.000.000	Pesos	84%
59	SERVICIO DE APOYO	SOC CONCESIONARIA AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.	31-12-2021	SERVICIO TAG 2018	100.000	Pesos	31%
60	OTROS SERVICIOS	SOC CONCESIONARIA AUTOPISTA NUEVA VESPUCCIO SUR S.A.	31-12-2021	SERVICIO TAG	325.000	Pesos	76%
61	OTROS SERVICIOS	SOC CONCESIONARIA COSTANERA NORTE	31-12-2021	SERVICIO TAG	14.280.000	Pesos	93%

62	OTROS SERVICIOS	SOC CONCESIONARIA VESPUCCIO NORTE EXPRESS S.A.	31-12-2021	SERVICIO TAG	660.000	Pesos	85%
----	-----------------	--	------------	--------------	---------	-------	-----

Nº	Tipo	Nombre Proveedor	Fecha Vence	Descripción Servicio	Monto Ctto.	Tipo	% Ejec.
63	ARRIENDO Y OTROS INMOBILIARIO	SOC. INMOBILIARIA LAS RAICES LTDA.	31-12-2021	ARRIENDO DE OFICINAS PARA INSPECTORIA ZONAL SUR (TEMUCO) IZS	3.486	UF	56%
64	SERVICIOS INFORMATICOS	TELEFONICA MÓVILES CHILE S.A.	30-06-2022	TELEFONIA MOVIL	24.456.412	Pesos	9%
65	SERVICIOS DE ASEO	VICTOR ARMANDO BUSTAMANTE SOTELO	30-11-2023	SERVICIO ASEO - IZN	700	UF	5%
66	SERVICIO DE APOYO	VILLARROEL ENCINA CRISTIAN	05-02-2022	SERVICIO ELABORACIÓN DE CAPSULAS AUDIOVISUALES	36.000.000	Pesos	87%
67	OTROS SERVICIOS	ZEAL CHILE S A	31-03-2021	ARRIENDO DISPENSADORES DN	1.685.040	Pesos	96%
68	SERVICIO DE APOYO	ZUNINO DELL ORTO GIANPIERO	29-01-2022	SERVICIO DE DISEÑO MULTIMEDIA PARA LA DPP	30.000.000	Pesos	82%

5.6 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS

ENTIDAD	MATERIA A INFORMAR	PERIODICIDAD	TOTAL INFORMES	PREPARADO POR
Contraloría General de la República	Balance de comprobación y saldos	Mensual	12	Unidad de Finanzas
	Estados Financieros anuales	Anual	1	Unidad de Finanzas
	Gastos COVID 19	mensual	12	Unidades de Finanzas y Administración
Congreso Nacional	Cronograma Mensual de gastos (art. 14 letra A Ley de Presupuesto)	Anual	1	Unidad de Finanzas
	Definiciones estratégicas (art. 14 letra B Ley de Presupuesto)	Anual	1	Unidad de Control de Gestión Institucional coordinado por Unidad de Finanzas quien revisa y prepara oficio
	Informe de Estudios e Investigaciones contratadas en virtud de la asignación 22.11.001 (art. 14 N° 1 Ley de Presupuesto)	Anual	1	Unidad de Finanzas y con Departamento de Estudios y Proyectos
	Nómina de Proyectos de Inversión y calendario de licitación (art. 14 N° 3 Ley de Presupuesto)	Anual	1	Unidad de infraestructura y Unidad de Finanzas
	Comisiones de servicio en el país y en el extranjero (art. 14 N° 9 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Unidad de Finanzas y Control Gestión DAF
	Cantidad de trabajadoras mujeres que hacen uso del permiso de lactancia y de los trabajadores hombres que hacen uso del permiso parental postnatal (art. 14 N° 13 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Departamento de GP y DO coordinado con Unidad de Finanzas que revisa y prepara oficio
	Montos de dinero mensuales que son implementados directamente por la institución, aquéllos que son ejecutados por medio de convenio marco, licitación pública, licitación privada o trato directo (art. 14 N° 14 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Unidades de Administración y Finanzas
	Montos gastados mensualmente en la generación de software informáticos creados por la institución y los montos de gasto mensual en software creados por entidades externas, ya sea por medio de convenio marco, licitación pública, licitación privada o trato directo (art. 14 N° 15 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Departamento de Informática coordinado con Unidad de Finanzas que revisa y prepara oficio

ENTIDAD	MATERIA A INFORMAR	PERIODICIDAD	TOTAL INFORMES	PREPARADO POR
	Montos de dinero gastados mensualmente en el almacenamiento informático de información(art. 14 N° 16 Ley de Presupuesto)	Semestral	2	Departamento de Informática coordinado por Unidad de Finanzas que revisa y prepara oficio
	Nómina de las inversiones públicas, con indicación de la fecha de inicio de las obras, los plazos para su ejecución (art. 14 N° 17 Ley de Presupuesto)	Mensual	12	Unidad de infraestructura y Unidad de Finanzas
	Mecanismos de asignación presupuestaria de cada programa que conforma la partida respectiva (art. 14 N° 18 Ley de Presupuesto)	Semestral	2	Unidad de Finanzas
	Gastos asociados a remuneraciones de trabajadores (art. 14 N° 19 Ley de Presupuesto)	Semestral	2	Departamento de de GP y DO coordinado con Unidad de Finanzas que revisa y prepara oficio
	Reembolsos por licencias médicas que pudieran ser consideradas como enfermedades laborales (art. 14 N° 20 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Departamento de GP y DO coordinado con Unidad de Finanzas que revisa y prepara oficio
	Gastos asociados al arriendo de terrenos u otros bienes inmuebles que sirvan de dependencias para las actividades propias del ministerio (art. 14 N° 21 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Unidades de Administración y Finanzas
Ministerio de Justicia y Dipres	Informe de ejecución presupuestaria y conciliación bancaria	Mensual	12	Unidad de Finanzas
	Informe de ejecución presupuestaria Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública, desagregado por región y jornada licitada	Mensual	12	Unidad de Control de Gestión DAF
	Informe de programación de la caja anual y solicitud mensual	Mensual	12	Unidad de Finanzas
	Solicitud caja semanal	Semanal	48	Unidad de Finanzas
	Informe de Gestión Presupuestaria mensual (cualitativo y cuantitativo)	Bi-Mensual	6	Unidad de Finanzas
	Informe de ejecución presupuestaria para presentar al Congreso Nacional	Trimestral	3	Unidad de Finanzas
	Informe de glosas presupuestarias	Trimestral	4	Unidad de Finanzas
	Estados financieros para Balance de Gestión Institucional (BGI)	Anual	1	Unidades de Administración y Finanzas en la parte que les corresponde del BGI a cargo de Control de Gestión Institucional
	Informe de Evaluación Ejecución Presupuestaria Dipres	Anual	1	Unidad de Finanzas
	Monto ejecutado por concepto de publicidad y difusión, imputados al subtítulo 22, ítem 07 (art. 14 N° 8 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Unidad de Finanzas
	Cantidad de funcionarios que cesen en sus funciones, en cada uno de los servicios públicos con los que se relacionen, indicando la fecha y causal de cesación (art. 14 N° 10 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Departamento de GP y DO coordinado con Unidad de Finanzas que revisa y prepara oficio
	Gastos realizados en el pago de remuneraciones de personal (glosa N° 04 Partida 10)	Semestral	2	Departamento de GP y DO coordinado con Unidad de Finanzas que revisa y prepara oficio
	Planes, políticas y acciones destinados a fortalecer la ciberseguridad.(glosa N° 05 Partida 10)	Semestral	2	Departamento de Informática coordinado por Unidad de Presupuesto que revisa y prepara oficio

ENTIDAD	MATERIA A INFORMAR	PERIODICIDAD	TOTAL INFORMES	PREPARADO POR
	Proyectos adjudicados con cargo al subtítulos 29, junto con un detalle de gastos y el estado de avance respectivo (art. 14 N° 12 Ley de Presupuesto)	Trimestral	4	Unidad de Finanzas
	Informe de distribución del presupuesto autorizado para el año	Anual	1	Unidad de Finanzas
	Solicitud e informe del Saldo Inicial de Caja	Anual	1	Unidad de Finanzas
	Solicitud de identificación de proyectos de inversión	Anual	1	Unidad de Finanzas
	Solicitudes de reformulación del Presupuesto Institucional	Según ocasión	4	Unidad de Finanzas
	Presupuesto Exploratorio	Anual	1	Unidad de Finanzas con la colaboración de los departamentos y Unidades de la DN
	Formulación Proyecto de Presupuesto Anual	Anual	1	Unidad de Finanzas con la colaboración de las unidades DAF y de los departamentos y Unidades de la DN
	Informe para la Defensa del Presupuesto Institucional ante el Congreso	Anual	1	Unidad de Finanzas
	Cumplimiento meta Indicador Licitaciones con 2 o menos ofertas para Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)	Trimestral	4	Unidad de Administración
	Reporte de resultados y análisis de indicadores de gestión a nivel nacional, para convenio de desempeño colectivo	Trimestral	4	Unidad de Administración
	Tramitar autorización de contratos de arriendo de inmuebles o en su defecto modificaciones a sus cláusulas.	Cada vez que sea necesario aproximado a 3 casos	3	Unidad de Administración con apoyo de infraestructura.
Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG)	Acciones de aseguramiento (Análisis de Estados financieros)	Mensual	12	Unidad de Finanzas
	Pago a proveedores	Trimestral	4	Unidad de Finanzas
	Reporte de Gastos en Publicidad	Trimestral	4	Unidad de Finanzas
	Reporte de Gastos de Representación	Trimestral	4	Unidad de Finanzas
	Tratos directos no publicados en Mercado Público	Trimestral	4	Unidad de Administración
	Contratos con términos anticipados	Trimestral	4	Unidad de Administración
	Arriendo de Infraestructura	Trimestral	4	Unidad de Administración
	Mecanismos de Adquisiciones, montos y cantidades asociadas por modalidad de compra.	Trimestral	4	Unidad de Administración
	Adquisición de Vehículos	Trimestral	4	Unidad de Administración
	Uso y circulación de vehículos	Trimestral	4	Unidad de Administración
	Informar resultados de Indicador de control para Plan de Tratamiento de Riesgos asociado a Tratos directos	Cuatrimestral	3	Unidad de Administración
Secretaría General de Gobierno (SEGEOB)	Reporte de Gastos en Publicidad y Avisaje	Trimestral	4	Unidad de Finanzas

ENTIDAD	MATERIA A INFORMAR	PERIODICIDAD	TOTAL INFORMES	PREPARADO POR
Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID)	Rendición de cuenta gastos "Perfeccionamiento de Defensores y Jueces, en Materia Procesal Penal y Fortalecimiento del Modelo de Gestión de Calidad de la Defensa Penal Pública de República Dominicana"	Mensual	12	Unidad de Finanzas, con apoyo Unidad de Administración.
	Rendición de cuentas gastos "Perfeccionamiento para Defensores Públicos en materia de litigación oral para la defensa de mujeres indígenas privadas de libertad en Ecuador y de los sistemas informáticos de medición y gestión de calidad de la prestación de defensa"	Mensual	12	Unidad de Finanzas
Dirección de Chilecompra	Registrar y publicar Plan de Compras institucional en plataforma de Mercado Público	Anual	1	Unidad de Administración
	Registrar y publicar modificaciones al Plan de compras institucional	Semestral	2	Unidad de Administración
	Inscribir a usuarios para proceso de acreditación en competencias de compras	Semestral	2	Unidad de Administración
	Generar requerimiento de adquisición para el proceso de compra coordinada desarrollado por Chilecompra.	Anual	1	Unidad de Administración
Consejo para la Transparencia	Publicar Contrataciones Relativas a <u>Otras compras</u> no realizadas en el sistema de Mercado Público, incluyendo la instrucción de proteger los datos personales o sensibles, consolidados a nivel nacional.	Mensual	12	Unidad de Administración
	Publicar Contrataciones Relativas a <u>Bienes Inmuebles</u> no realizadas en el sistema de Mercado Público, incluyendo la instrucción de proteger los datos personales o sensibles, consolidados a nivel nacional.	Mensual	12	Unidad de Administración
Ministerio de Energía	Informe que valida Edificios en la DPP, que son informados como registro de Eficiencia Energética.	anual	1	Unidad Administración
Servicio Civil	Generar información de resultados de Indicadores de desempeño de Convenio de Desempeño Individual de la Jefatura del Departamento.	Semestral	2	Unidad de Administración
	Generar requerimiento para el proceso de compra coordinada de cursos de capacitación desarrollado por el Servicio Civil.	Anual	1	Unidad de Administración
Diario Oficial	Publicación de usuarios no habidos en su domicilio por cobro de servicios de defensa, consolidado a nivel nacional	Cuatrimestral	3	Unidad de Administración
	Publicación aviso de concursos públicos a solicitud de la Unidad de Gestión de Personas.	Cada vez que se autoriza un concurso público	3	Unidad de Administración

6. AMBITO DE DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DE LINEAS O PROYECTOS DE DESARROLLO QUE TIENE A CARGO EL DEPARTAMENTO O UNIDAD. (BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO, RESULTADOS Y ETAPAS FUTURAS DE DESARROLLO), RELEVANDO SU RELACIÓN CON ALGUNO DE LOS 4 OBJETIVOS Y DE LOS 2 PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Proyecto

NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTRATOS DEFENSA LICITADA

El objetivo principal del proyecto consiste en optimizar el proceso de gestión de contratos de la componente privada del sistema mixto con una mirada integral, a través, de una herramienta informática.

- A. Los principales beneficios son:
- B. Estandarizar los procesos de apoyo en la gestión de la componente privada del sistema mixto
- C. Aumentar las expectativas de los usuarios que gestionan los contratos de Licitados
- D. Mejorar aquellos procesos que sean susceptibles de mejora (evitar duplicación de tareas, interfaces con otros sistemas)
- E. Mejorar la reportabilidad disponible exigido por externos: Dipres, Minju, CGR
- F. Mejorar el control en línea de la gestión regional de contratos licitados para disminuir los riesgos inherentes al proceso de gestión de contratos
- G. Proyecto participativo con el DIE, DEP, DAR y profesionales de diferentes unidades.

PROYECTO NUEVO SISTEMA DE INFRAESTRUCTURA Y ACTIVO FIJO:

El objetivo principal del proyecto busca optimizar la gestión de la infraestructura de la Institución en un solo aplicativo informático de fácil acceso y administración, además, sistematizar la gestión de los Activos Fijos y Fungibles.

Los principales beneficios son:

- A. Estandarizar la gestión de edificios de la institución.
- B. Clasificación de los Activos.
- C. Gestión de Bodegas.
- D. Activación de software-intangibles
- E. Reportabilidad única con información real y fidedigna.

INICIATIVAS DE INVERSIÓN

Proyecto	Descripción
Iniciativas Gestionadas directamente por Oplap – Minju	Edificio del sector Justicia en Puerto Montt [Código BIP N° 30085115-0] donde funcionarán la Defensoría Regional de Los Lagos y la Defensoría Local de Puerto Montt). Edificio sector Justicia de Rancagua [Código BIP N° 30488157-0], donde funcionará la Defensoría Local de Rancagua.
Proyecto Edificio Institucional	La Defensoría Penal Pública ha seguido actualizando y manteniendo vigente la Iniciativa de Inversión prioritaria para la institución, que es contar con un edificio institucional para la Defensoría Nacional , y cuyos objetivos son concentrar todas las unidades de trabajo en un solo inmueble, potenciando la imagen institucional hacia la comunidad e incorporando elementos relevantes para la calidad de los ambientes de trabajo y la relación con otros organismos del estado.
Proyecto Edificio Araucanía defensoría penal pública [código BIP N° 40004012-0]	Mediante oficio a la Subsecretaría de Justicia N°5663 de fecha 27 de octubre de 2020 se solicitó la incorporación de recursos del proyecto de inversión Reposición Defensoría Araucanía y Defensoría Local de Temuco, a la DIPRES, para el financiamiento del proceso de licitación de las obras en la modalidad de Pago Contra Recepción, las que se proyecta, sean ejecutadas durante los años 2021 y 2022. Este proyecto se financiado mediante el Fondo COVID del Plan de Recuperación Económica en el periodo 2020-2022. En este inmueble, funcionarán la Defensoría Regional de la Araucanía, La Defensoría Local de Temuco, la Inspectoría Zonal Sur de la DPP, La Defensoría Penitenciaria y la Defensoría Mapuche.

<p>Proyecto Defensoría Local de Alto Hospicio [código BIP N° 30462107-0]</p>	<p>La Dirección Regional de Arquitectura de Tarapacá ha informado que se encuentran iniciadas las obras, en la modalidad de Pago Contra Recepción, del proyecto de construcción de un inmueble para el funcionamiento de la Defensoría Local de Alto Hospicio.</p> <p>La obra tendrá un costo de M\$461.205, obra que tiene un plazo de ejecución proyectado de 14 meses, por lo que se espera poner en operación el inmueble durante el primer trimestre del 2022.</p>
<p>Proyecto restauración de un inmueble de BBNN, entregado en concesión de usos gratuito para el funcionamiento de las defensorías locales de Viña del Mar y Quilpué [Código BIP N° 40021194-0]</p>	<p>Las obras se ejecutarán de acuerdo a lo establecido en el Oficio Circular N° 33 del Ministerio de Hacienda, que entre otros aspectos relevantes define el procedimiento para la obtención de recursos, y que específicamente en su punto 4 incluye “las actividades de Conservación de cualquier Infraestructura Pública que no requerirán evaluación por parte de MIDEPLAN, necesitando no obstante, ingresar al Banco Integrado de Proyectos (BIP) para poder ser identificadas en el subtítulo 31, entendiéndose por Conservación (mantenimiento) de infraestructura pública, aquellas reparaciones correspondientes a aquellas intervenciones en cualquier infraestructura pública cuyo costo total sea menor o igual al 30% del costo total de reponer el activo”.</p> <p>Paralelo a esto, la DPP, con los recursos disponibles en el 22, (M\$ \$37.185), ha licitado, adjudicado y ejecutado, la ejecución de las obras de limpieza, retiro de escombros, demolición y construcción de un nuevo cierre exterior, con el objeto de cautelar la seguridad del inmueble y evaluar en detalle los costos asociados a su reparación, habilitación y puesta en servicio de este edificio, que remplazará los arriendos de los inmuebles donde actualmente funcionan la Defensoría Local de Quilpué y Viña del Mar.</p>
<p>Obras de Mantenimiento (9 obras de mantenimiento licitadas durante el año)</p>	<p>-Licitación, adjudicación, contratación y ejecución de las Obras para la reconstrucción del <u>cierre exterior del inmueble donde funcionaba la DL de Colina</u>, (M\$8.518) y las <u>obras de reconstrucción de las terminaciones, instalaciones sanitarias, eléctricas y de corrientes débiles, como asimismo de las obras exteriores de la Defensoría Local de Colina</u>, el que fuera incendiado en el contexto de la revuelta social ocurrida el último trimestre de 2019, (M\$38.980).</p> <p>-Licitación, contratación y ejecución y recibido de las <u>Obras de ampliación del inmueble arrendado donde actualmente funciona la DR de Ñuble y la DI de Chillán</u>, por un monto de M\$36.895.</p> <p>-Licitación, adjudicación, contratación y ejecución las obras para el <u>cambio de la cubierta de techumbre</u>, y de pavimento, del inmueble patrimonial donde funciona la <u>Defensoría Regional y Local en Valparaíso (M\$26.778)</u></p> <p>- <u>Licitación Obras mejoramiento condiciones de Atención de Público, piso 2, Inmueble DPP en el CJS.</u></p> <p>- Licitación obras de mantenimiento, modificación de panelería y adaptación estaciones de trabajo, defensoría nacional”, en las siguientes localizaciones:</p> <p>a. En el piso 6° del Edificio Denominado Los Héroes y ubicado en Av. Libertador Bernardo O’Higgins N° 1583, oficina 601, comuna de Santiago,</p> <p>b. En el piso 5° de la Torre 1 del edificio denominado Stgo. Downtown, ubicado en Avda. Libertador Bernardo O’Higgins 1449, comuna de Santiago.</p>
<p>Otras Iniciativas de Inversión</p>	<p>Durante el Año 2020, se ha iniciado el trámite con BBNN, para la concesión de uso gratuito de inmuebles fiscales, para el desarrollo de Iniciativas de inversión, para el remplazo de los inmuebles actualmente en arriendo, para el funcionamiento de la DL de Cauquenes, San Javier, Osorno y la DR de Ñuble y DL de Chillán.</p>

7. PLAN ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

7.3 DESCRIPCIÓN MODELO DE TRABAJO PARTICIPATIVO PARA SU ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN INSTITUCIONAL.

El modelo de trabajo utilizado en el DAF consiste principalmente en la participación activa de los equipos de trabajo en la resolución de los desafíos de mejoramiento de procesos administrativos y financieros, en resumen, se puede establecer la siguiente metodología:

- A. Identificación del problema o desafío
- B. Utilización de herramientas participativas para el diagnóstico: lluvia de ideas, revisión de mejores prácticas, análisis de estadística, entre otros.
- C. Participación grupal con equipos del DAF y Defensorías Regionales.
- D. Preparación de propuesta de solución, factibilidad de automatización, actualización de procedimientos e instructivos.
- E. Implementación y Capacitación de las soluciones con los usuarios.
- F. Monitoreo permanente a través de indicadores de gestión.

7.4 PRINCIPALES LINEAS DE TRABAJO DEFINIDOS EN EL PLAN

Se definen líneas de trabajo del DAF con un horizonte de 3 años donde se identifican en el CDI del jefe DAF, estos son:

Meta	Descripción
Meta 1	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Gastos en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros
Meta 2	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado
Meta 3	Número de días promedio en gestionar los requerimientos “Servicio Inmediato” y “Servicio Menor” del Sistema de Servicios Generales.
Meta 4	Porcentaje de cumplimiento de las etapas en el mejoramiento de la gestión de oficina de partes utilizando transformación digital.
Meta 5	Porcentaje de cumplimiento en la confección del reporte de dirección de compras con base de datos e informe de análisis de las licitaciones sin oferentes del periodo.
Meta 6	Porcentaje de cumplimiento de las etapas en el mejoramiento del modelo de evaluación de contratos de servicios
Meta 7	Porcentaje de cumplimiento en el registro de consumo Índice de Eficiencia Energética en plataforma disponible
Meta 8	Porcentaje de cumplimiento de las etapas en el mejoramiento del modelo de gestión de contratos de defensa penal licitada

8. DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL Y DESAFIOS (FUTURO)

Los principales logros del DAF se resumen a continuación:

Año	Descripción Logro
2020	Implementación exitosa del nuevo sistema de gestión de pago defensa licitada, automatizando los flujos de documentos desde papel a uno digital con la creación de una ficha o “egreso virtual” del respaldo de pago en la contabilidad. Se trabaja arduamente con el DIE para integrar el sistema de contratos y el sistema interno de seguimiento de facturas del DAF “Segfac”, además, se complementa con el sistema Dipres “Acepta” sobre los DTE del SII; esto permite mayor control de los pagos y validación del libro de compras ante el SII.
2020	Inicio del nuevo sistema “Gestor Documental” en las Oficinas de Partes y usuarios de la DPP, lo anterior nos permite una disminución de la impresión de Documentos Oficiales (Resoluciones y Oficios) debido a la utilización de la firma electrónica.
2020	Expurgo de la documentación oficial (Resoluciones y Oficios) de la Defensoría Nacional año 2001 a 2014 hacia las dependencias del “Archivo Nacional” en cumplimiento del D.F.L 5.200. “Transferencias Documentales”
2019	Incorporación del indicador “Pago Proveedores” a los CDC Regionales. La evolución anual muestra una mejoría permanente en los tiempos de pago, esto es debido a la permanente preocupación en mejorar la gestión administrativa de cada Defensoría: Año Total fact. Tiempo de Pago DPP 2015 20.626 10,5 días 2016 20.359 9,6 días 2017 21.236 9,2 días 2018 20.281 7,1 días 2019 21.064 6,2 días 2020 16.551 5,7 días
2019	En materia de Transparencia activa podemos destacar un excelente desempeño de la Institución en la información publicada en el ítem de Otras Compras y bienes inmuebles, lo que fue confirmado por los resultados de la fiscalización realizada por el Consejo para la Transparencia, en que no existieron observaciones al respecto en esta materia.
2019	La Defensoría Penal Pública, por exigencia PMG y control interno, ha monitoreado de manera permanente el indicador de licitaciones sin ofertas, con el fin de contar con procesos de compra participativos, competitivos y eficientes. 2015 3,31% 2016 8,33% 2017 2,38% 2018 4,35% 2019 4,40%
2018	Como un hito importante en la memoria de la institución y 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.

2018	Durante el proceso de revisión de los informes financieros efectuado por la 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 con un 100% de cumplimiento.
2017	El área de Compras y Contratos implementó en las Defensorías Regionales un sistema de evaluación de contratos del subtítulo 22, para aquellas contrataciones realizadas vía mercado público, conforme a una metodología de evaluación desarrollada por la DAF, según lo establecido en el artículo 12 de la Ley de Compras : "Cada institución establecerá una metodología para evaluar anualmente los resultados de los contratos celebrados, así como el rendimiento de los bienes y servicios que adquiere.
2016	Implementación de las NICSP (Normas Internacionales de Contabilidad Sector Público). A partir del año 2016, la Defensoría Penal Pública está operando contablemente de acuerdo a la normativa de las NICSP y exigencia de la Contraloría General de la República
2016	Implementación nuevo sistema contable SIGFE 2.0 (Sistema Gestión Financiera del Estado 2.0). la institución debió iniciar el proceso de cambio de plataforma contable desde el SIGFE versión 1.0 a SIGFE versión 2.0 exigido por la Dipres.
2015	La evaluación que realizó la Contraloría General de la República como parte de sus procedimientos anuales para constatar los resultados que arroja financieramente cada repartición pública, posiciona a la Defensoría entre los 9 servicios más eficientes en esta área entre 203 instituciones que dieron cuenta de manera completa, oportuna y ordenada sus estados financieros del período 2014, obteniendo el máximo de calificación (100%).
2015	Reuniones de capacitación y actualización de normativa sobre la gestión administrativa a los Encargados de Abastecimiento, Contabilidad, Encargados de oficina de Partes y funcionarios del área. Implementación de nuevos sistemas de apoyo a la gestión regional y que se desarrollaron íntegramente en el servicio.

Logros en materia de ejecución presupuestaria (en pesos)

Subtítulos	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
GASTOS EN PERSONAL	24.929.715	26.814.463	27.805.089	28.814.490	29.801.491	31.757.622	31.371.895
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.286.508	5.579.684	5.648.389	5.940.630	5.349.563	5.684.060	5.485.054
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	16.546.939	18.000.066	19.004.109	21.082.094	23.382.230	24.444.033	24.460.509
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	323.064	84.536	88.102	123.649	100.196	83.774	150.835
TOTAL	47.141.485	50.515.273	52.572.229	56.379.637	58.877.302	61.972.689	62.733.393
% Ejecución	99,6%	99,7%	99,7%	99,7%	99,9%	99,9%	101,1%

En el cumplimiento del PMG 2020

- A. Índice Eficiencia Energética
- B. Gasto Subt 22 + 29
- C. Licitaciones 1 o menos Oferentes

8.3 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS DE MEJORA

Los aspectos de mejora que tiene en carpeta el DAF dice relación con los proyectos estratégicos descritos en punto 6. a), así como también, las observaciones de mejoras de la CGR que proponen actualizaciones de los procedimientos e instructivos de los procesos auditados.

8.4 PROPUESTAS, DESAFIOS DE LA UNIDAD O DEPARTAMENTO CARGO

Los principales desafíos del DAF son:

- A. Cumplir con PMG 2021
 - i. Índice Eficiencia Energética
 - ii. Concentración del gasto Subt 22 + 29
 - iii. Licitaciones 2 o menos Oferentes
- B. Interoperabilidad digital de compras (Mercado Público) y Sigfe.
- C. Pago Centralizado TGR
- D. Digitalización Egreso Contable (nuevo desarrollo en "Segfac" que incluya los ingresos)
- E. Firma Digital para contratos.
- F. Monitoreo del Presupuesto Institucional
- G. Remesa Semanal, devolución ingresos y reintegros a TGR.
- H. Desarrollo e implementación del proyecto de gestión de contrato de prestadores de Defensa Licitada, con un 100% de los módulos implementados al primer semestre del 2022.

- I. Continuar con la obtención de terrenos fiscales o desarrollo de proyectos públicos de Infraestructura para reemplazar las actuales instalaciones en Arriendo o inmuebles que no están en óptimas condiciones.
- J. Implementación del plan de resguardo Institucional que garantice la salud de los trabajadores, en lo inherente a la mantener los inmuebles en condiciones óptimas y acorde a las directrices del dicho plan.

9. TEMAS RELEVANTES EN DESARROLLO (CONTINGENCIA)

IDENTIFICACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE MATERIAS PENDIENTES, SENSIBLES O DE RIESGO PARA LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

El principal tema sensible para el DAF y que se aproxima prontamente, es el del “Pago Centralizado en TGR” de acuerdo a instrucciones de la Dirección de Presupuestos sobre el pago a proveedores a 30 días y en TGR a los proveedores del Estado. Lo anterior, implica la revisión y adecuación de los procesos contables, de tesorería y de flujos de caja que permite el oportuno pago de los compromisos, lo anterior, provoca un desajuste con nuestro proceso de retención del Fondo de Reserva establecida en las bases de licitaciones como también en la Ley de la DPP.

1. NOMBRE DEPARTAMENTO Y UNIDAD

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

1. NOMBRE DEL DIRECTIVO A CARGO

PABLO ARANDA ALIAGA

2. FUNCION INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

El Departamento de Estudios tiene como misión principal proponer al Defensor Nacional estrategias para mejorar constantemente la calidad de la defensa penal pública.

Dentro de sus principales objetivos se encuentran:

- I. Diseñar y apoyar al Defensor Nacional en el debate legislativo en materias jurídicas vinculadas a la defensa con énfasis en los derechos y garantías de las personas.
- II. Contribuir con información y análisis al debate de políticas públicas relacionadas con el ejercicio y gestión de la defensa pública.
- III. Definir los lineamientos generales de la formación y capacitación de los/as defensores/as penal públicos de todo el país.

En cada Defensoría Regional existe una Unidad de Estudios, que depende del Defensor Regional trabaja bajo la Defensoría Nacional.

3. ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

4.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

(Descripción Gráfica de la Estructura y Organización Interna de su Unidad Administrativa)



4.2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

(ordenada por unidades de desempeño, dependencia dentro de la organización del departamento e información breve de sus funciones, tareas y responsabilidades)

I. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

<u>Pablo Aranda Aliaga</u>	<u>Jefe(s) Departamento Estudios y Proyectos</u>
<u>Ornella Gambi Escobar</u>	<u>Asistente</u>
<u>Marcela Leiton Arenas</u>	<u>Asistente</u>

II. UNIDAD DEFENSA GENERAL

<u>Rubén Romero Muza</u>	<u>Jefe Unidad</u>
<u>Claudia Castelletti Font</u>	<u>Profesional</u>
<u>Carlos Verdejo Galleguillos</u>	<u>Profesional</u>
<u>Humberto Sánchez Pacheco</u>	<u>Profesional</u>

III. UNIDAD DEFENSA ESPECIALIZADA

<u>Alejandro Gómez Raby</u>	<u>Jefe Unidad (s)</u>
<u>Rodrigo Lillo Vera</u>	<u>Profesional</u>
<u>Nicolás Cisternas</u>	<u>Profesional</u>

IV. UNIDAD DE CORTE

<u>Claudio Fierro Morales</u>	<u>Jefe Unidad</u>
-------------------------------	--------------------

<u>Marcela Bustos Leiva</u>	<u>Profesional</u>
<u>Javier Ruiz Quezada</u>	<u>Profesional</u>
<u>Sebastián Undurraga del Río</u>	<u>Profesional</u>

V. UNIDAD RRII

<u>Sofía Libedinsky Ventura</u>	<u>Jefa Unidad</u>
<u>Catalina Sadá Muñoz</u>	<u>Profesional</u>

VI. UNIDAD DDHH

<u>Tomás Pascual Ricke</u>	<u>Jefe Unidad</u>
----------------------------	--------------------

VII. UNIDAD DE LICITACIONES

<u>Natalia Laplechade Videla</u>	<u>Jefa Unidad</u>
<u>Paula González</u>	<u>Profesional</u>
<u>Claudia Escudero</u>	<u>Profesional</u>

VIII. UNIDAD LEGISLATIVA

<u>Sandra Haro Colomé</u>	<u>Jefe Unidad</u>
---------------------------	--------------------

IX. CENTRO DOCUMENTACIÓN

<u>María Antonieta Ubillo Venegas</u>	<u>Encargada</u>
<u>Ricardo Jimenez</u>	<u>Asistente</u>

4.3 LOCALIZACIÓN FÍSICA, DE LAS UNIDADES Y FUNCIONARIOS DE SU DEPENDENCIA

I.	UNIDAD DEFENSA GENERAL	DEFENSORÍA NACIONAL
	Avda. Libertador B. O'Higgins 1449, PISO 8	
II.	UNIDAD DEFENSA ESPECIALIZADA	DEFENSORÍA NACIONAL
	Avda. Libertador B. O'Higgins 1449, PISO 8	
III.	UNIDAD DE CORTE	DEFENSORÍA NACIONAL
	Avda. Libertador B. O'Higgins 1449, PISO 8	
IV.	UNIDAD RRII	DEFENSORÍA NACIONAL
	Avda. Libertador B. O'Higgins 1449, PISO 8	
V.	UNIDAD DDHH	DEFENSORÍA NACIONAL
	Avda. Libertador B. O'Higgins 1449, PISO 8	
VI.	UNIDAD DE LICITACIONES	DEFENSORÍA NACIONAL
	Avda. Libertador B. O'Higgins 1449, PISO 8	
VII.	UNIDAD LEGISLATIVA	DEFENSORÍA NACIONAL
	Avda. Libertador B. O'Higgins 1449, PISO 8	
VIII.	CENTRO DOCUMENTACIÓN	CENTRO DE JUSTICIA
	Avda. Pedro Montt 1606, PISO 3	

4.4 ORDEN DE SUBROGANCIA (Resolución Exenta N° 858-54-2020)

I.	Pablo Aranda Aliaga	Jefe Departamento Estudios y Proyectos
II.	Alejandro Gómez Raby	Primer Subrogante
III.	Rubén Romero Muza	Segundo Subrogante
IV.	Tomás Pascual Ricke	Segundo Subrogante

4. GESTIÓN

8.5 UNIDAD DE DEFENSA GENERAL

5.1.1 PROCESOS DE LÍNEA

- 1) Género Implementación Formulación PMG de género; Trabajo en materia de maltrato y acoso laboral y sexual; Plan de comunicaciones internas y externas; Implementación del Manual Actuaciones Mínimas de género; Boletines de jurisprudencia de género; Reportes a Ministerio Mujer; Reportes a Ministerio Justicia.
- 2) Peritaje: Seguimiento al sistema, y modificación sistema de peritajes.
- 3) Participación en mesa de Códigos de Delito para actualización códigos crimen.
- 4) Transparencia.
- 5) Monitoreo y difusión de los pertinente en Diario oficial
- 6) Gestión de Publicaciones junto a Centro de documentación.
- 7) Coordinación del Comité de Ética de la Defensoría.
- 8) Absolución de consultas de los diversos estamentos.
- 9) Participación en la tramitación de Proyectos de ley junto a la Unidad de Seguimiento legislativo.
- 10) Participación en Proyecto Comisaría junto a la Unidad de Derecho Humanos.
- 11) Participación permanente de Prueba Habilitante.
- 12) Participación permanente en la elaboración Prueba Concursos
- 13) Participación en las mesas del Ministerio Justicia

- 14) Elaboración de Minutas y Documentos de Trabajo
- 15) Actualización Manuales de actuación mínima.
- 16) Coordinación del Plan anual de capacitación del Departamento de Estudios, junto a Gestión de Personas.
- 17) Participación en Tribunales Tratamiento Drogas.
- 18) Proyecto Inocente Re estructuración del Proyecto Inocente; Recolección de casos; Reuniones Comité Inocente; Charlas.

1.- Se realizó una Reunión del Comité Editorial del Proyecto Inocentes vía VC donde se presentaron 5 casos de los cuales uno fue rechazado, otro quedó pendiente a la espera de nuevos antecedentes y tres fueron aprobados.

2.- Se propuso al DN (s) proyecto de Resolución que regule el Proyecto Inocentes, la que fue objeto de varias reuniones en la Defensoría Nacional y enviada posteriormente en forma previa a los y las Defensoras /es Regionales para recabar su opinión de ésta, las que se han recibido y compilado.

3.- Se han brindado charlas a estudiantes de derecho de la UFT, la UNAB de Viña del Mar y en la Feria Conecta Justicia del Ministerio de Justicia.

Forman parte del Comité Editorial del Proyecto inocentes:

1.- Sr. Defensor Nacional (en el caso de la última reunión asistió Renato González Caro DN (s))

2.- Maria Eugenia Hofer, socióloga, miembro del Directorio de Reforma Penal Internacional (www.penalreform.org)

3.- Mauricio Duce Julio, abogado, docente de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales.

4.- Rodrigo Ríos Álvarez, abogado, académico Universidad Finis Terrae.

5.- Leonardo Moreno Holman, abogado, docente de la Facultad de Derecho de la Universidad Alberto Hurtado.

6.- Víctor Providel Labarca, abogado, Defensor Local Jefe de Santiago

7.- Pablo Aranda Aliaga, Abogado, Jefe del Departamento de Estudios y Proyectos de la DN

Forman parte del comité editorial pero se excusaron la última reunión:

8.- Paulo Egenau, psicólogo, Director Social Nacional Fundaciones Hogar de Cristo.

9.- José Luis Craig Meneses, abogado, Defensor Regional del Maule.

Responsables internos del Proyecto

Encargado de Comunicaciones Proyecto Inocentes, periodista, Alexis Matamala.

Encargado Jurídico Proyecto Inocentes, abogado, Humberto Sánchez.

19) Actualización de instrucciones

El DEP realizó un diagnóstico relativo sobre algunas instrucciones de defensa penal que por su antigüedad o por los cambios tecnológicos en la plataforma SIGDP necesitaban ser adecuados a la nueva realidad. De ahí que se comenzó un trabajo colaborativo dentro del Departamento, con apoyo del DECR y el DIE, de actualización de la mencionada normativa. En la primera fase del trabajo se consideró necesario hacer coincidir la normativa sobre delegación de audiencias, teoría del caso, carpeta digital y traspaso de causas a la nueva institucionalidad de estándares, manuales de actuaciones mínimas y también a los desarrollos informáticos.

A la fecha se encuentra redactado un borrador de normativa que prontamente se socializará con las jefaturas de la DN y los directivos regionales para sus observaciones.

20) Peritajes

Durante el año 2019 se levantó un diagnóstico relativo a aquellas áreas de mejora del proceso de peritajes, sobre la base de los resultados de las auditorías externas, una auditoría externa y una consulta a nivel regional. En base a ese trabajo, una Comisión especialmente designada para esto, se propuso un trabajo en etapas cuya primera actualización se realizó en enero de 2021 (módulo de registro de peritos y contratos). En una segunda etapa realizada durante el año 2020 se ha trabajado en los temas de confidencialidad, actualización de objetivos de peritajes, compra coordinada y actualización en materia de instrucciones SIAPER. Este trabajo se espera esté finalizado a fines de 2021 para ser implementado a principios de 2022.

5.1.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS):

I. Internos:

Departamentos y Unidades Defensoría Nacional; Defensorías Regionales, especialmente Unidades de Estudio; Defensores Penales Públicos; Unidad jurídica y transparencia por solicitudes de Transparencia.; Peritos.

Externos:

II. Poder Judicial; Ministerio Público; Ministerio de Justicia; Congreso Nacional; Ministerio de la Mujer y Equidad de Género; académicos y estudiantes; público en general.

5.1.3 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO:

Monitoreo y reporte de las Metas de Gestión establecidas en los diversos instrumentos de control de gestión para el Departamento, lo que conlleva el monitoreo de la ejecución y de los medios de verificación, conforme normativa e instrucciones.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO DEP

1) 15 Capacitaciones para la Defensa Penal

2) 4 Informes Trimestrales de Actualización de jurisprudencia de la Corte Suprema y Tribunal Constitucional de causas de la DPP ingresadas al sistema LEX Defensor.

- 3) 2 Informes de Validación a informes de retroalimentación en indicadores de defensa medidos en el sistema GED
- 4) 2 Informes Semestrales de Evaluación de la aplicación de estándares de DDHH por la Defensa Penal

GESTIÓN DE RIESGOS

- 1) Asesoría Técnica para la Defensa Penal Pública: Capacitación de los equipos regionales orientada a la aplicación de Estándares de DDHH en la defensa penal.
- 2) Gestión de Licitaciones de Defensa Penal: Orientación a los equipos regionales para la implementación del proceso licitatorio y capacitación para uso Módulo de Evaluación de Ofertas
- 3) Gestión del Conocimiento: Control para propiciar pertinencia en el diseño de actividades de formación/capacitación
- 4) Control cruzado interno de la pertinencia y redacción en formulación de cuestionarios de Pruebas Habilitantes de Defensa General y Defensa Penitenciaria.

PMG DE GÉNERO

- 1) Medidas de Equidad de Género
 - Política y/o Procedimientos de gestión de personas con perspectiva de Género
 - Acciones de Comunicaciones y Difusión interna y externa con perspectiva de Género
 - Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

CONVENIO DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA JEFE DEP

- 1) Medidas de Equidad de Género
 - Política y/o Procedimientos de gestión de personas con perspectiva de Género
 - Acciones de Comunicaciones y Difusión interna y externa con perspectiva de Género
 - Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

ADICIONALMENTE, EL DEP REALIZA EL MONITOREO Y REPORTE DE INDICADORES DEP EN CONVENIOS DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

- 1) Indicadores en CDI Defensor/a Nacional
- 2) Indicadores en CDI Director/a Administrativo/a Nacional

5.1.4 CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA).

Vigentes 2021

Convenio Marco:

Publicación de 1000 ejemplares del Libro "Informes en Derecho". Las órdenes de compra y sus montos fueron:

- 1876-83-CM21 con Aquaprint por **\$3.034.500**
- 1876-140-SE21 con Aquaprint por **\$642.600**

Trato directo:

Redacción de informe en derecho sobre la constitucionalidad del Art. 107 ter del Proyecto de Ley denominado "Reforma el sistema de justicia para enfrentar la situación luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública"

- 1876-112-SE21 Con Patricio Zapata Larraín por **\$2.000.000**

Durante 2020 fueron las siguientes:

Convenio Marco:

Publicación de 1000 ejemplares del Libro "Informes en Derecho". Las órdenes de compra y sus montos fueron:

- 1876-218-CM20 con Aquaprint por **\$255.910**
- 1876-192-CM20 con Aqua'print por **\$1.177.898**

Tratos directos:

- Informe en Derecho de Juan Ignacio Piña, orden de compra 1876-172-SE20 por: **\$1.000.000**
- Informe en Derecho de Guillermo Oliver, orden de compra 1876-173-SE20, por: **\$1.500.000**

5.1.5 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS.

- a. Coordinación con Fiscalía Nacional y Secretaría de Género de la CS para trabajo conjunto en temas de género.
- b. Subcomisión ""Violencia Contra la Mujer y sistema de justicia penal", del Ministerio de Justicia y DDHH.
- c. Mesa ministerial de Género que coordina el Ministerio de Justicia y DDHH.
- d. Comisión de codificación penal que lleva la CAPJ
- e. Mesas suspendidas: Mesa de peritajes en drogas y ADN Codis.
- f. Mesas ministeriales de Tribunales de Tratamiento de Drogas y Alcohol (Mesa Operativa, Mesa sobre Proyecto de Ley TTD y Mesa ejecutiva)
- g. Mesa de Registro de Detenidos.
- h. Mesa de Proyecto de Ley Reformas del Sistema de Justicia Post Covid

5.2 UNIDAD DEFENSA ESPECIALIZADA

5.2.1 PROCESOS DE LINEA

La Unidad de Defensa Especializada está encargada de la coordinación técnica de la defensa de adolescentes, de indígenas, de personas migrantes y extranjera, de aquellas inimputables por enajenación mental y de la defensa penitenciaria. Así mismo asesora al Defensor Nacional y a las distintas unidades y departamentos de la institución en los aspectos propios de las especialidades mencionadas. También le corresponde representar a la Defensoría en las distintas instancias de trabajo interinstitucional relacionadas con las personas usuarias de este tipo de defensas. En cada una de estas líneas de defensa especializada se desarrollan los siguientes procesos de línea.

Cobertura especializada:

la Unidad se preocupa, dependiendo del estadio de desarrollo de cada especialidad de defensa, de que la cobertura de defensa se preste exclusiva o preferentemente por defensores especializados o capacitados en el área respectiva.

Actividades de capacitación:

la necesidad de prestar un servicio de defensa especializado ha implicado que la capacitación sea una de las principales tareas de esta unidad. Anualmente se organizan un conjunto de cursos de capacitación para fortalecer los conocimientos y herramientas de los defensores en las respectivas áreas, así como también se capacita a los profesionales de apoyo (trabajadores sociales juveniles, trabajadores sociales penitenciarios y profesionales de apoyo a la gestión de defensa).

Asistencia técnica:

La UDPE está permanentemente al servicio de los defensores, 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. En esta labor, además de apoyar cotidianamente a los defensores y unidades de estudios regionales en casos particulares, se elaboran y producen documentos de trabajo, notas técnicas, minutas e informes de jurisprudencia.

Coordinación interinstitucional

La Unidad participa activamente en importantes mesas de trabajo interinstitucional, en el último tiempo podemos mencionar las siguientes: Subcomisión de responsabilidad penal adolescente y la Subcomisión de niños, niñas y adolescentes extraviados (en el marco de la Comisión nacional de coordinación del sistema de justicia penal), Mesa sobre tribunales de tratamiento de drogas, Mesa sobre Mediación Penal Adolescente, Mesa de trabajo sobre traslados interpenales, Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros y la Comisión Nacional de Psiquiatría Forense.

5.2.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

I. **Internos:**

Defensores y profesionales de apoyo a la defensa, abogados y jefes de estudios regionales, Defensor Nacional y departamentos y unidades de la Institución a nivel nacional y regional.

II. **Externos:**

Poder Judicial, Fiscalía, Gendarmería, Servicio Nacional de Menores e instituciones colaboradoras, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Defensoría de la Niñez, Instituto Nacional de Derechos Humanos, Corporación de Asistencia Judicial, Servicio Médico Legal, Servicio de Registro Civil, otras instituciones del sector público en tanto se relacionan o inciden en las personas que defendemos, universidades, centros de estudios, y otras organizaciones de la sociedad civil en tanto se relacionan o inciden en las personas que defendemos.

5.2.3 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO

No aplica, informado por licitaciones.

5.2.4 CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA)

La Unidad de Defensa Penal Especializada, aunque no contrata directamente, gestiona la contratación para actividades determinadas acotadas en el tiempo como capacitaciones e informes en derecho.

Convenio Marco

Impresión 1.000 ejemplares del 4° Boletín “Mesa de acceso a la justicia de Migrantes y Extranjeros”, cuya OC y monto son:
- 1876 -98 –CM21 con Aqua Print Impresores SA por \$ 1.137.938.-

5.2.4 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS

No nos corresponde, salvo en lo ya planteado en los procesos de línea respecto de la participación en diversas instancias de cooperación interinstitucional.

5.3 UNIDAD DE CORTE

5.3.1 PROCESOS EN LÍNEA

La Unidad de Corte se especializa en la defensa de recursos y acciones de conocimiento de los tribunales superiores de justicia vinculados con el ejercicio de la defensa penal pública.

Su objetivo fundamental es colaborar en la tarea de presentar y defender recursos y requerimientos, acordes con los diseños de defensa de usuarios y usuarias, asumiendo su defensa ante la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional. Dado que ambos tribunales poseen competencia territorial en el nivel nacional, la Unidad recibe requerimientos de todas las Defensorías Regionales.

Desde su creación sus profesionales han intervenido en todos los recursos, sean de nulidad, apelaciones de acciones constitucionales de amparo u otros, que digan relación con imputadas e imputados defendidos por la institución. También asume las defensas en procesos de extradición pasiva. Asimismo, ha debido intervenir en requerimientos de inaplicabilidad presentados por defensores y que han sido de conocimiento del Tribunal Constitucional.

La Unidad se encarga de resolver consultas técnicas y analizar proyectos de recursos, así como de diseñar estrategias de defensa, respondiendo a los requerimientos de defensoras y defensores locales y licitados y de las Unidades Regionales de Estudio de la Defensoría.

Además, realiza informes mensuales de análisis sobre la jurisprudencia generada por los tribunales superiores y efectúa jornadas de capacitación de defensores(as) en materia de recursos y requerimientos, todo con la finalidad de facilitar las tareas inherentes al ejercicio de la defensa.

5.3.2 USUARIOS

Los usuarios(as) fundamentalmente son defensoras y defensores quienes permanentemente acuden a la Unidad solicitando apoyo en diseños de defensa, insumos para el despliegue de defensa en tribunales de garantía, orales y Corte de Apelaciones, como, asimismo, herramientas para la elaboración de recursos procesales para ser conocidos por la Corte Suprema y requerimientos de inaplicabilidad para ser conocidos por el Tribunal Constitucional.

5.3.3 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS

La Unidad de Corte es requerida de manera permanente para participar en Seminarios y Jornadas Académicas organizadas por distintas instituciones no solo universitarias, sino también pertenecientes a otros actores del sistema penal, como por ejemplo Entidades Judiciales, Policiales y Penitenciarias.

5.4 UNIDAD DE ASESORÍA LEGISLATIVA

5.4.1 PROCESOS DE LÍNEA

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 debidamente 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. Para ello, en primer lugar, es necesario efectuar la selección de aquellos proyectos en discusión legislativa que son considerados prioritarios para la defensa penal pública.

Con el objeto de mantener informado al Departamentos de Estudios y a los directivos de la Defensoría se elabora y distribuye una agenda legislativa semanal (con excepción de las semanas distritales) que informa sobre las actividades legislativas programadas que son de interés para la Defensoría y el contenido de estos proyectos. Se asiste -en la actualidad telemáticamente- a la discusión legislativa sobre los proyectos considerados prioritarios para la defensa penal pública en las comisiones del Senado y de la Cámara de Diputados, con el objeto de mantener una información permanente sobre el desarrollo de su tramitación legislativa. de dichas iniciativas legislativas.

Asimismo, se coordina la asistencia a la discusión del Defensor Nacional o sus representantes, cuando la Defensoría es invitada a dar a conocer su opinión técnica sobre los proyectos en tabla de las diversas comisiones y se colabora en la elaboración de minutas, que sirven de base a las opiniones recién mencionadas y que son entregadas a las diversas instancias parlamentarias, labor que se desarrolla en estrecha coordinación con las distintas áreas del Departamento de Estudios.

5.4.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

Usuarios son los directivos y profesionales de la Defensoría que reciben la información legislativa y a quienes el Departamento de Estudios consulta su opinión técnica sobre los principales proyectos en discusión y solicita su colaboración en la elaboración de minutas, pero en primer lugar lo es el Defensor Nacional, en su tarea de dar a conocer la opinión de la DPP sobre estas materias. Indirectamente lo son los parlamentarios de las comisiones que recaban la opinión técnica de la Defensoría Penal Pública sobre determinados proyectos.

5.4.3 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON ENTIDADES EXTERNAS

Con el objeto de coordinar la entrega de opinión técnica de la Defensoría a requerimiento del Congreso Nacional, se ha establecido una comunicación fluida y directa con las secretarías de las comisiones legislativas, tanto del Senado como de la Cámara de Diputados, especialmente con las comisiones de Constitución. las de Seguridad Pública (o Ciudadanía) y de Derechos Humanos de ambas cámaras.

5.5 UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

5.5.1 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

Nuestros usuarios internos son los defensores ya que los proyectos que se implementan van en beneficio de los defensores. Los usuarios externos son los defensores de otros países, las defensorías como tales cuando se hacen proyectos de colaboración con otras defensorías sobre todo en el área de gestión y con otras instituciones internacionales como la CIDH, la Corte IDH y otras instituciones internacionales.

5.5.2 CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA)

Tenemos proyectos de colaboración con otras instituciones, pero no son proyectos nuevos sino de continuidad de proyectos que se están desarrollando- Tenemos el proyecto con Ecuador, con República Dominicana y los proyectos Eurososial pero son de continuidad.

5.6 UNIDAD DERECHOS HUMANOS

5.6.1 PROCESOS DE LINEA:

Elaboración de minutas de uso interno y para actividades del Defensor Nacional; levantamiento de información sobre aplicación de estándares de derechos humanos por parte de defensores/as penales públicos; coordinación ante escenarios críticos con defensoría regionales e instituciones de derechos humanos; apoyo a la unidad internacional en materias vinculadas a actividades de promoción y protección de los derechos humanos; levantamiento de información sobre solicitudes de acceso a la información pública por ley de transparencia; generación de contenidos vinculados a la defensa penal y los derechos humanos.

5.6.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS):

Internos: Todas las regiones, con especial énfasis en las unidades de estudio regional.

La Unidad de DDHH trabaja colaborativamente con todas las unidades del Departamento de Estudios y Proyectos de la Defensoría Nacional y demás departamentos de la Defensoría Nacional.

Externos: Con la Subsecretaría de Derechos Humanos, con especial énfasis en el cumplimiento de los compromisos del Plan Nacional de DDHH; el INDH, la unidad de DDHH de la Fiscalía Nacional; la Fiscalía Judicial de la Corte Suprema, y Organizaciones de la Sociedad Civil.

5.6.3 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO:

Elaboración de boletines de jurisprudencia interamericana; realización de actividades de capacitación; elaboración de informes sobre aplicación de estándares de derechos humanos por parte defensores penales públicos.

5.6.4 CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA):

No hay contratos.

5.6.5 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS:

Con los usuarios externos ya señalados.

5.7 UNIDAD LICITACIONES DE DEFENSA PENAL

5.7.1 PROCESOS DE LINEA:

I. Planificación y Control de Proceso de Licitaciones

- Presupuesto de Licitaciones de defensa
- Normativa e instrucciones del llamado a Licitación de defensa
- Dotación Equipos de Defensa
- Prueba Habilitante de Defensa Penal
- DLJ Productivo

II. Desarrollo y coordinación de proyectos.

- Modelo asignación de causas
- Modelo de Cobertura
- Módulo de Gestión de Causas
- Evaluación de Proyectos Piloto de Defensa Especializada
- Módulo MI Defensoría
- Agenda Centralizada de Defensa
- Módulo de Gestión de Pagos de Contratos Licitados
- Módulo de Gestión Presupuestaria de Defensa Licitada
- Módulo de Evaluación de Ofertas Licitaciones de Defensa
- Módulo de Gestión de Dotación de Defensa

5.7.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS):

I. Internos:

Todas las regiones, básicamente en lo relacionado con los procesos de Licitaciones y apoyo en evaluación de proyectos que buscan mejorar la Cobertura.

La Unidad de Licitaciones trabaja colaborativamente con todos los departamentos de la Defensoría Nacional en la definición de modelos, sistemas, proyectos que buscan mejorar el soporte para la calidad de la prestación del Servicio de Defensa.

II. Externos:

Con la DIPRES a través del diseño del programa de Licitaciones de Defensa Penal, juntamente con el monitoreo y control del mismo, en el marco de la formulación del presupuesto de la DPP.

Con el MINJU a través de la coordinación y monitoreo de metas definidas para el DN, además del proceso presupuestario.

5.7.3 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO:

Monitoreo y reporte de las Metas de Gestión establecidas en los diversos instrumentos de control de gestión para el Departamento, lo que conlleva el monitoreo de la ejecución y de los medios de verificación, conforme normativa e instrucciones.

Convenio de Desempeño Colectivo DEP

- 1) 15 Capacitaciones para la Defensa Penal
- 2) 4 Informes Trimestrales de Actualización de jurisprudencia de la Corte Suprema y Tribunal Constitucional de causas de la DPP ingresadas al sistema LEX Defensor.
- 3) 2 Informes de Validación a informes de retroalimentación en indicadores de defensa medidos en el sistema GED
- 4) 2 Informes Semestrales de Evaluación de la aplicación de estándares de DDHH por la Defensa Penal

Gestión de Riesgos

- 1) Asesoría Técnica para la Defensa Penal Pública: Capacitación de los equipos regionales orientada a la aplicación de Estándares de DDHH en la defensa penal.
- 2) Gestión de Licitaciones de Defensa Penal: Orientación a los equipos regionales para la implementación del proceso licitatorio y capacitación para uso Módulo de Evaluación de Ofertas
- 3) Gestión del Conocimiento: Control para propiciar pertinencia en el diseño de actividades de formación/capacitación
- 4) Control cruzado interno de la pertinencia y redacción en formulación de cuestionarios de Pruebas Habilitantes de Defensa General y Defensa Penitenciaria.

PMG de Género

- 3) Medidas de Equidad de Género
 - Política y/o Procedimientos de gestión de personas con perspectiva de Género
 - Acciones de Comunicaciones y Difusión interna y externa con perspectiva de Género
 - Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

Convenio de Desempeño Individual de Alta Dirección Pública Jefe DEP

- 1) Medidas de Equidad de Género
 - Política y/o Procedimientos de gestión de personas con perspectiva de Género
 - Acciones de Comunicaciones y Difusión interna y externa con perspectiva de Género
 - Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

NOTA: Indicadores de DN y Jefe DEP por definir en nuevos Convenios de Desempeño

Adicionalmente, el DEP realiza el monitoreo y reporte de indicadores DEP en Convenios de Desempeño Individual de Alta Dirección Pública

- 1) Indicadores en CDI Defensor/a Nacional
- 2) Indicadores en CDI Director/a Administrativo/a Nacional

5.7.4 CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA).

Durante el año 2021

Empresa _____ :
UNIVERSIDAD DE CHILE. FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS.

Objetivo General del Estudio _____ :
 Revisar y actualizar las estimaciones de costos del Sistema de Licitaciones de Defensa Penal Pública de la Defensoría Penal Pública para defensa general y defensas especializadas.

Monto del Contrato _____ :
 El monto total del contrato corresponde a \$ **35.000.000.-** (treinta y cinco millones de pesos) impuestos incluidos.

Forma de Pago _____ :
 El contrato contempla tres pagos de acuerdo con el siguiente programa:

- a) El 35% del valor total del contrato, contra la entrega y aprobación del informe de avance N° 1.
- b) El 50% del valor total del contrato, contra la entrega y aprobación del informe de avance N° 2.
- c) El 15% del valor total del contrato, contra la entrega y aprobación del informe final.

Vigencia _____ :
 Para el cumplimiento de los objetivos antes señalados, la Universidad contará con un plazo de 5 meses, desde el inicio del contrato, para la realización total del encargo. Este plazo regirá para cumplir íntegramente el encargo, salvo caso fortuito, fuerza mayor o impedimento justificado, no imputable al proveedor a calificación de la Defensoría, y que no podrá sobrepasar el plazo de vigencia del contrato.

Dotación:
 La dotación autorizada por el Defensor Nacional para el Programa de Licitaciones de Defensa Penal, mediante Oficio N° 613 de fecha 24 diciembre 2020, es de 526 jornadas (equipos de defensa)
 DIPRES considera 524 jornadas en el marco presupuestario autorizado.

Ajuste de Dotación
 En marzo 2021 se rebajó una jornada en la región de Los Lagos en el sistema de gestión de dotación de defensa. Se proyecta rebajar otra jornada en la Defensoría Regional Metropolitana Norte, dado que regresa la defensora local Jessica Aguilera, cuyo traslado a Isla de Pascua fue cubierto con un cupo extraordinario

2: Dotación autorizada por tipo de defensa

Tipo Grupo defensa	Licitado		Local		Total	
	Autorizado	SIGDP	Autorizado	SIGDP	Autorizado	SIGDP
<input type="checkbox"/> Defensa especializada	79	80	57	56	136	136
Indígena	13	7	7	6	20	13
Migrante	1				1	
Penitenciario	54	61			54	61
RPA	11	12	50	50	61	62
<input type="checkbox"/> Defensa general	446	481	139	129	585	610
PA	23	26			23	26
Penal	423	455	139	129	562	584
Total	525	561	196	185	721	746

PRESUPUESTO DE LICITACIONES

1. El presupuesto aprobado 2021 del Programa de Licitaciones de Defensa Penal es de M\$23.134.533.
2. El marco autorizado por DIPRES para 2022 es de M\$22.625.479, esto es equivalente a M\$509.054 menos que el presupuesto aprobado para 2021.
3. El marco autorizado solo permite financiar 524 jornadas licitadas, considerando un 85% de pago variable proyectado.
4. La DPP se encuentra argumentando e insistiendo en la necesidad de aumentar en M\$520.000 el marco autorizado.
5. Cabe señalar que el Programa cubre el 74% de las causas que ingresan a nivel nacional.
6. Actualmente tenemos 288 contratos vigentes a lo largo de todo el país, con personas Naturales y Jurídicas.

CONVENIOS DIRECTOS EXTRAORDINARIOS (FUERA DE LA DOTACIÓN AUTORIZADA)

1. A la fecha tenemos 32 Convenios Directos Extraordinarios, que totalizan 35 jornadas.
2. Todos los CD extraordinarios terminan en 31 de diciembre de 2021.
3. Dependiendo del presupuesto se intentará mantener pilotos durante el primer semestre 2022.
4. Eventualmente, podría existir algún margen presupuestario que permita financiar CD si se declararan desiertas algunas licitaciones que contemplen pago variable, ya que el Convenio de continuidad no contempla dicho monto. Pero no es posible proyectar en este momento.
5. Los CD extraordinarios actuales responden a solicitudes regionales fundadas en situaciones especiales, tales como juicios complejos, licencias médicas, implementación de pilotos de defensa, etc.
6. Los pilotos de defensa cubren 11 jornadas de CD extraordinarios:
 - 6 de Defensa Penitenciaria
 - 3 de Defensa de Migrantes y Extranjeros
 - 2 de Defensa de Unidades Policiales (Comisarías)

Los CD extraordinarios vigentes son los siguientes:

Región	Motivo	N° Jornadas	Nombre	Plazo
Antofagasta	Piloto Migrantes	1	Mei- Ling Pineda Rodríguez	1 jul - 31 dic
Araucanía	Licencia Médica	1	Celinda Domuihual Cayumán	1 ago - 31 dic
Arica	Carga extraordinaria	1	Jesus Toledano Rodriguez	1 jul- 31 dic
Arica	Piloto Migrantes	1	María Victoria Campos Vial	1 jul - 31 dic
Aysén	Licencia Médica	1	Sandy Paola Young Badilla	1 jul - 31 dic
Aysén	Piloto Penitenciario	1	Luciano González Gronemann	1 jul - 31 dic
Bio Bio	Carga extraordinaria	1	Nelly Edith Díaz Catrileo	1 jul - 31 dic
Bio Bio	Renuncia RPA	1	María Ignacia Henríquez Gutiérrez	1 jul - 31 dic
Bio Bio	Licencia Médica	1	Vania Parodi Figueroa	1 ago - 31 dic
DRMN	Juicio	1	Matías Canales	1 mayo -31 dic
DRMN	Carga extraordinaria	1	Cesar Vergara Rodríguez	1 oct -31 dic
DRMS	Carga extraordinaria	1	María Soledad Ávila	1 mayo -31 dic
DRMS	Carga extraordinaria	1	Sthefanía Walser Bustos	01 jul- 31 dic
DRMS	Licencia Médica	1	Ivo Radamés Arteaga Cartagena	1 oct -31 dic
DRMS	Juicio	2	María Iris Bittner Santander Adrián Esteban Vergara Schifferli	1 jun - 31 dic

DRMS	Carga extraordinaria	1	María José Mancilla Jara	1 sept - 31 - dic
DRMS	Cobertura extraordinaria	1	Georgina Lucero de la Fuente	1 sept - 31 - dic
DRMS	Carga extraordinaria	1	Nicolás Morales	1 oct -31 dic
DRMS	Piloto Penitenciario	1	Solange Pamela Vega Cornejo	1 jul - 31 dic
Los Ríos	Carga extraordinaria y Piloto Comisarías	1	Rayén Quijada	1 oct -31 dic
Maule	Piloto Comisarías (caso especial)	2	Claudio Córdova Muñoz Carolina Gutiérrez Salinas	1 jun - 31 dic
Maule	Carga extraordinaria	1	Claudio Sebastián Olivares Orellana	1-jul - 31 dic
Maule	Piloto Penitenciario	1	Paulina Robles Campos	1 jul - 31 dic
Ñuble	Cupo permanente DG	1	Roberto Carlos Rodríguez Guerra	1-jul - 31 dic
Ñuble	Carga extraordinaria	1	Nelson Fernando Pantoja Durán	1 jul - 31 dic
Ñuble	Piloto Penitenciario	1	Catalina Elena Poblete Pérez	1 jul - 31 dic
Ohiggins	Juicio	2	Consuelo Alejandra Martínez Peñaloza María Belén Iribarren Legassa	1 jul- 31 dic
Ohiggins	Piloto Penitenciario	1	Patricia Alejandra Pérez Cid	1 jul - 31 dic
Tarapacá	Licencia Médica	1	Ricardo Rivera Trujillo	1 sept - 31 dic
Tarapacá	Piloto Penitenciario	1	Jorge Ignacio Diaz Gutierrez	1 jul - 31 dic
Tarapacá	Piloto Migrantes	1	Nicole Acuña Carvajal	1 jul - 31 dic
Valparaíso	Licencia Médica	1	Génesis Noemí Ordenes Serrano	15 sept - 31 dic

5.7.5 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS.

Con la DIPRES, a través del monitoreo del programa de Licitaciones de Defensa Penal, en el marco del control de la ejecución de políticas públicas.

5.8 CEDOC

5.8.1 PROCESOS DE LINEA

- 1) Gestionar servicios, procesos y productos de Biblioteca/CEDOC.
- 2) Administración de contenidos web del sitio de Biblioteca.
- 3) Gestionar base de datos Lexdefensor. Usuarios y contenidos
- 4) Consolidar el patrimonio documental e intelectual de la Institución interna (ISBN publicaciones institucionales) y externa (compras canjes, suscripciones).
- 5) Asistencia en uso y producción de recursos de información

5.8.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

- 1) Usuarios internos: Unidades de Estudios Regionales, defensores y funcionarios.
- 2) Usuarios Externos: Alumnos, académicos y funcionarios de instituciones en convenio. Público en general vía web biblioteca y consulta en sala.

5.8.3 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO.

CDC Jurisprudencia de Corte Suprema. Ingreso de la jurisprudencia seleccionada por Unidad de Corte, al sistema Lexdefensor, reportes de avance y trimestrales

5.8.4 CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA)

Thomson Reuters (suscripción Westlaw, servicio de información jurídica) 1 de mayo 2021 a 30 de abril 202 (\$ 13.292.500 IVA incl.)

Lexum. (Mantención plataforma Lexdefensor) suscripción anual renovada en octubre 2020 (\$7.953.600 con cargo del DIE)

6. AMBITO DE DESARROLLO

6.1 UNIDAD DE DEFENSA PENAL GENERAL.

Principales objetivos:

- 1) Diseñar y ejecutar estrategias destinadas a mejorar la prestación de defensa penal.
- 2) Analizar materias en el ámbito del derecho penal, procesal penal y litigación oral.
- 3) Evaluar los sistemas de gestión y estadísticos para la correcta prestación de defensa penal.
- 4) Fortalecer los programas de capacitación para defensores/as penales públicos/as.

6.2 UNIDAD DE DEFENSA PENAL ESPECIALIZADA (INDÍGENAS, MIGRANTES, PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD E IMPUTADOS/AS Y CONDENADOS/AS ADOLESCENTES).

Principales objetivos:

- 1) Asesorar técnicamente a defensores/as y unidades regionales de Estudios en materias de especialización de defensa penal.
- 2) Diseñar y realizar actividades de capacitación para las especialidades de defensa penal.
- 3) Coordinar las actividades interinstitucionales en defensas especializadas.

6.3 UNIDAD DE CORTE.

Principales objetivos:

- 1) Defender recursos de nulidad, apelaciones, acciones constitucionales de amparo u otros ante la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional del país.
- 2) Responder requerimientos de los/as defensores/as de las Unidades Regionales de Estudio del país.
- 3) Realizar informes y análisis de jurisprudencia generada por los tribunales superiores.

6.4 UNIDAD DE ASESORÍA LEGISLATIVA.

Principales objetivos:

- 1) Desarrollar análisis de legislación y jurisprudencia a nivel interno.
- 2) Realizar seguimiento legislativo en proyectos de ley relevantes para la defensa penal.
- 3) Asesorar al DN en debates parlamentarios en intervenciones en el Congreso Nacional.
- 4) Fuera de la mantención y consolidación del trabajo descrito parece necesario efectuar también una labor de seguimiento a la discusión que se desarrollará en la Convención Constitucional en lo que se refiere al sistema de justicia penal y muy especialmente al derecho de defensa y las garantías procesales.

6.5 UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES.

Principales objetivos:

- 1) Fortalecer la inserción internacional de la institución a través del intercambio de experiencias y conocimientos.
- 2) Participar y liderar instancias internacionales de cooperación entre defensorías públicas del continente, en particular AIDEF, BLODEPM y REDPO.
- 3) Diseñar y realizar proyectos de cooperación multilateral con financiamiento internacional.
- 4) Realizar congresos, seminarios y capacitaciones internacionales en materias relacionadas con defensa penal.

6.6 UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS.

Principales objetivos:

- 1) Orientar el ejercicio de la defensa hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de DDHH.
- 2) Colaborar en actividades de la DPP convocadas por instancias nacionales e internacionales de DDHH.
- 3) Gestionar y coordinar la información solicitada a la DPP por instituciones nacionales o internacionales de DDHH.
- 4) Fortalecer el uso de estándares normativos de DDHH en la labor de los/as defensores/as especialmente los ámbitos relativos a los sectores más vulnerables.

6.7 UNIDAD DE LICITACIONES DE DEFENSA PENAL.

Principales objetivos:

- 1) Realizar y administrar los llamados a licitaciones de defensa penal que son convocados y regulados por el Consejo de Licitaciones.
- 2) Apoyar la definición de las bases técnicas y económicas del proceso de licitación y el desarrollo de sistemas y aplicaciones informáticas de apoyo al registro de datos y a la posterior evaluación de las ofertas.
- 3) Elaborar indicadores de gestión, pagos, multas y ceses de contratos.

6.8 UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA.

Principales objetivos:

- 1) Organizar la información y documentos del centro de documentación y biblioteca.
- 2) Consolidar el patrimonio documental e intelectual de la institución y la difusión de los productos institucionales.
- 3) Proveer información a los profesionales de la institución sobre documentos temáticos,
- 4) Asistir en la selección y uso de bases de datos bibliográficas a los/as defensores/as.

7. PLAN ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

7.1 DESCRIPCIÓN MODELO DE TRABAJO PARTICIPATIVO PARA SU ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN INSTITUCIONAL.

1) PROYECTO MANUALES DE ACTUACIONES MÍNIMAS

El trabajo se coordina en una Comisión de Trabajo integrada por representantes de los departamentos de Estudio y Evaluación y Control, el que encarga la redacción de borradores de MAM a equipos específicos y expertos, los que son nombrados pensando en una representación de distintos cargos y además regional, para luego ser enviado a todos los equipos directivos regionales para sus observaciones, y finalmente decidir el texto que se propone al DN.

2) NUEVO MODELO DEFENSA PENITENCIARIA.

El año 2019 se estableció una Mesa conformada por funcionarios del DEP, DECR, Jefa de Gabinete, 1 Defensor Regional y 1 coordinadora regional. Es coordinada por la Jefa de Gabinete y se reúne semanalmente. El nuevo modelo fue presentado a los Defensores Regionales y los pilotos aprobados por el Defensor Nacional.

3) IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE DEFENSA DE MIGRANTES.

Existiendo un modelo y un Manual de Actuaciones Mínimas, este año 2021 se conformó una mesa integrada por el DEP, DECR, DIE y representantes de las regiones de Arica, Tarapacá y Antofagasta. Se reúne semanalmente y su objetivo es definir los lugares en que se instalarán las oficinas de defensa especializada y aquellos en que esta defensa se prestará a través de defensores preferentes.

4) IMPLEMENTACIÓN DE DEFENSA EN UNIDADES POLICIALES.

Se trata de un modelo de defensa que se haga cargo de la brecha existente en la defensa de personas detenidas en unidades policiales. Las protestas sociales del año 2019 pusieron de relieve la importancia de que el ejercicio de la defensa técnica se lleve a cabo desde los primeros momentos de la detención, ajustando así la actuación de la defensa penal pública a los estándares de derechos humanos.

Para ello, se llevó adelante un trabajo de asistencia técnica con el Programa de Eurosocial, de la Unión Europea, que concluyó con la publicación de un Modelo para la defensa de imputados en unidades policiales y una Guía de actuación.

A partir de estos productos, el DEP ha articulado el trabajo en torno a una mesa inter-departamental, que ha trabajado desde el mes de marzo de 2021 en la implementación de los pilotos regionales que llevarán a cabo este modelo durante el segundo semestre de 2021.

5) MODELO DE DEFENSA GÉNERO

En el mes de septiembre de 2021 se conformó una mesa de trabajo en la que participan profesionales del Departamento de Estudios y Proyectos, de Evaluación, Control y Reclamaciones, y representantes regionales de distintos estamentos profesionales, con el objeto de crear un modelo de defensa penal con perspectiva de género.

Con este trabajo se pretende consolidar y establecer un marco normativo-institucional permanente para la defensa con enfoque de género, y que hasta la fecha se ha regulado en un Manual de Actuaciones mínimas y otros instrumentos o pilotos regionales.

7.2 DESCRIPCIÓN MODELO DE TRABAJO PARTICIPATIVO PARA SU ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN INSTITUCIONAL

1) PROYECTO MANUALES DE ACTUACIONES MÍNIMAS

En el caso de los MAM's, el trabajo se enmarca en la idea de tener un conjunto actualizado de manuales de actuaciones mínimas para quienes ejercen defensa penal, que es el conjunto de actividades de defensa que se esperan para considerar una defensa como de calidad. A la fecha de redacción del compromiso había manuales que no se habían dictado, y algunos otros que, por el tiempo transcurrido desde la dictación, requerían una puesta al día, de ahí que el trabajo se organizó el trabajo en un área de actualización y otra de redacción original.

2) MESA PENITENCIARIA

Ha diseñado una Política Penitenciaria, oficializada por resolución del DN. Se elaboró el flujo del trabajo penitenciario, definición de roles y nuevo Manual de Actuaciones Mínimas (trabajado con todos los equipos penitenciarios). Durante los primeros meses del 2021 se ha trabajado en las mejoras al SIGDP. Durante abril se planificó el trabajo de inducción a desarrollar con las regiones piloto.

3) MESA DE DEFENSA DE MIGRANTE

Se ha propuesto dentro del primer semestre definir los siguientes aspectos: adecuaciones al Manual de Actuaciones Mínimas, el perfil y los roles del trabajador social de apoyo a esta defensa, ajustes necesarios al SIGDP, flujo de la defensa de migrantes, diseñar la evaluación de los pilotos de defensa de migrantes, oficializar las regiones donde se instalarán los pilotos, capacitar a los equipos regionales y efectuar las mejoras necesarias al PowerBi.

4) MESA DE DEFENSA EN UNIDADES POLICIALES

Dentro del primer semestre, consensuar la elaboración de un Manual de actuaciones mínimas para la defensa en unidades policiales, de cara a la implementación de los pilotos regionales. Así mismo, llevar adelante los ajustes en el SIGDP, para la creación de la causa en sede policial y el mejoramiento en el traspaso de información para la audiencia de control de detención, a través de la plataforma diseñada por el DECR (Asistente virtual).

7.3 PRINCIPALES LINEAS DE TRABAJO DEFINIDAS EN EL PLAN

1) PROYECTO MANUALES DE ACTUACIONES MÍNIMAS

En el caso de los MAM's, el trabajo se enmarca en la idea de tener un conjunto actualizado de manuales de actuaciones mínimas para quienes ejercen defensa penal, que es el conjunto de actividades de defensa que se esperan para considerar una defensa como de calidad. A la fecha de redacción del compromiso había manuales

que no se habían dictado, y algunos otros que, por el tiempo transcurrido desde la dictación, requerían una puesta al día, de ahí que el trabajo se organizó el trabajo en un área de actualización y otra de redacción original.

2) **MESA PENITENCIARIA**

Ha diseñado una Política Penitenciaria, oficializada por resolución del DN. Se elaboró el flujo del trabajo penitenciario, definición de roles y nuevo Manual de Actuaciones Mínimas (trabajado con todos los equipos penitenciarios). Durante los primeros meses del 2021 se ha trabajado en las mejoras al SIGDP. Durante abril se planificó el trabajo de inducción a desarrollar con las regiones piloto.

3) **MESA DE DEFENSA DE MIGRANTE**

Se ha propuesto dentro del primer semestre definir los siguientes aspectos: adecuaciones al Manual de Actuaciones Mínimas, el perfil y los roles del trabajador social de apoyo a esta defensa, ajustes necesarios al SIGDP, flujo de la defensa de migrantes, diseñar la evaluación de los pilotos de defensa de migrantes, oficializar las regiones donde se instalarán los pilotos, capacitar a los equipos regionales y efectuar las mejoras necesarias al PowerBi.

4) **MESA DE DEFENSA EN UNIDADES POLICIALES**

Dentro del primer semestre, consensuar la elaboración de un Manual de actuaciones mínimas para la defensa en unidades policiales, de cara a la implementación de los pilotos regionales. Así mismo, llevar adelante los ajustes en el SIGDP, para la creación de la causa en sede policial y el mejoramiento en el traspaso de información para la audiencia de control de detención, a través de la plataforma diseñada por el DECR (Asistente virtual).

8. DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL Y DESAFÍOS (FUTURO)

8.1 PRINCIPALES LOGROS DURANTE SU ADMINISTRACIÓN

- MANUAL ACTUACIONES MÍNIMAS RECURSOS
- METODOLOGÍA PRUEBA
- SIRCAVI REX N° 484 – 24/12/2020

8.2 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS DE MEJORA

- POSICIONAMIENTOS DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS
- TRABAJO INTERUNIDADES

8.3 PROPUESTAS, DESAFÍOS DE LA UNIDAD O DEPARTAMENTO CARGO

- IMPLEMENTACION MODELOS (PILOTOS, SIGDP, MAM, SEGUIMIENTO)
- SIRCAVI
- REUNION DE INSTITUCIONES INTERINSTITUCIONALES
- SISTEMA CAPACITACION SELECTIVA
- ADMINISTRACION CONTRATOS

9. TEMAS RELEVANTES EN DESARROLLO (CONTINGENCIA)

IDENTIFICACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE MATERIAS PENDIENTES, SENSIBLES O DE RIESGO PARA LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

- JUSTICIA POST COVID
- PRESOS NULIDAD
- ALEGATOS, LIBERTADES CONDICIONALES

1. NOMBRE DEPARTAMENTO Y UNIDAD

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICAS

A. NOMBRE DEL DIRECTIVO A CARGO

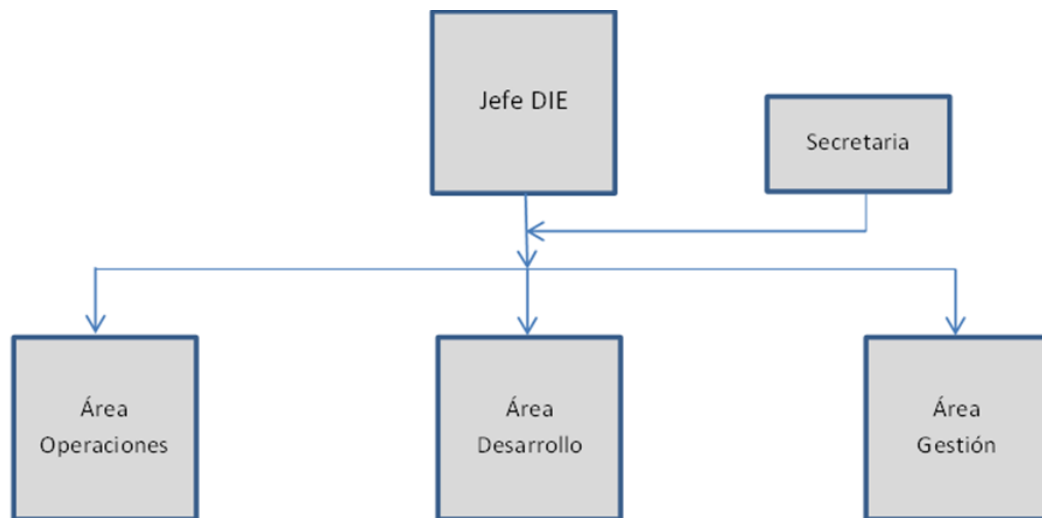
Guillermo Andrés Briceño Páez

B. FUNCION INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

- A. Diseñar, proponer y gestionar la ejecución del plan de desarrollo informático de la institución de manera alineada con el plan estratégico, con énfasis en la transformación digital de los procesos y en la gestión del cambio.
- B. Recabar, validar, integrar y procesar la información a fin de elaborar informes estadísticos de apoyo a la gestión institucional.
- C. Elaborar, planificar y coordinar las actividades de diseño, implementación y optimización de tecnologías de información y comunicaciones orientadas a mejorar y/o mantener el soporte tecnológico de apoyo a los procesos claves de gestión institucional.
- D. Cautelar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que genera, recibe y almacena la institución, con énfasis en la ciberseguridad.
- E. Elaborar, administrar y controlar el presupuesto del área de informática y estadísticas teniendo en consideración las necesidades de la institución en el horizonte de planificación.
- F. Diseñar y gestionar los procesos administrativos de contratación y/o compra de servicios y equipamiento velando por su correcto y efectivo desarrollo y por el cumplimiento de la normativa vigente.

C. ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

4.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



4.2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

(ordenada por unidades de desempeño, dependencia dentro de la organización del departamento e información breve de sus funciones, tareas y responsabilidades)

ÁREA DE DESARROLLO

Se encarga del diseño, análisis, programación, implementación y mantención de los sistemas de información de la institución, tanto para los nuevos proyectos como para los existentes; además, recaba, valida, integra y procesa la información a fin de elaborar informes estadísticos oficiales y brinda asesoría proporcionando información estadística para la gestión de la institución de forma de facilitar la toma decisiones.

ÁREA DE OPERACIONES

Elabora, planifica y coordina el diseño, implementación y optimización de tecnologías de información y comunicaciones, velando por el correcto y eficiente funcionamiento del parque de servidores, redes de telecomunicaciones, computadores, impresoras, servicios de telefonía y videoconferencia, y administra la plataforma de correos electrónicos y las bases de datos centrales.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Se encarga de la elaboración y seguimiento a la ejecución del plan informático institucional, de los planes anuales de trabajo de las áreas de trabajo, de los indicadores transversales del PMG a cargo del DIE, del convenio de desempeño colectivo, de la matriz y plan de tratamiento de riesgos, del convenio de desempeño individual de la jefatura, de la gestión

de los recursos financieros requeridos, de los procesos de contratación y de la administración de los contratos informáticos.

4.3 LOCALIZACIÓN FÍSICA, DE LAS UNIDADES Y FUNCIONARIOS DE SU DEPENDENCIA

En el DIE trabajan 14 funcionarios, 4 técnicos que prestan servicios en contratos de equipamiento tecnológico y 6 programadores que prestan servicios en contrato de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, según el siguiente detalle:

NOMBRE	PATERNO	MATERNO	RUT	DV	F. NACIM.	CALIDAD JURIDICA	ESTAMENTO	GRADO	FUNCION
Guillermo	Briceño	Páez	9.636.804	6	06/04/1967	Planta	Directivo	3	Jefe Departamento
Carolina	Lizama	Arellano	12.646.891	1	14/09/1974	Planta	Administrativo	16	Secretaria Departamento
Juan Carlos	Gómez	Salas	6.694.163	9	14/02/1957	Contrata	Profesional	10	Encargado Gestión
Pablo	Caro	Catalán	14.494.028	8	24/12/1975	Planta	Profesional	5	Encargado Operaciones TI
Aarón	Pinto	Sanzana	13.076.574	2	11/11/1976	Contrata	Profesional	8	Encargado Infraestructura TI
Manuel	Salinas	Fuenzalida	9.783.865	8	23/10/1963	Contrata Art. 87	Profesional	9	Encargado Bases de Datos
Paola	Saavedra	Donoso	12.950.485	4	23/10/1976	Planta	Técnico	14	Soporte Usuarios
Andrés	Ormeño	Peñaloza	11.868.508	3	05/06/1971	Contrata	Administrativo	18	Soporte Usuarios
Rodrigo	Muñoz	Echeverría	13.866.359	0	19/09/1976	Contrata	Profesional	8	JP Desarrollo
Luis	Suárez	Aguilera	12.571.136	7	07/10/1973	Contrata	Profesional	9	JP Desarrollo
René	Ramírez	Ulloa	13.022.798	8	16/04/1976	Contrata	Técnico	14	JP Desarrollo/ Encargado Soporte
José	Egas	Soto	18.116.331	3	15/01/1992	Contrata	Profesional	12	JP Desarrollo
Miguel	Acuña	Fabres	19.484.131	0	14/08/1996	HSA			Desarrollador
Manuel	Adrian	Pérez	15.829.764	7	02/06/1984	Contrata	Técnico	16	Encargado de Datos/ Power BI
Leonardo	Montero	Moreno				Externo TECNODATA	Técnico Computadores		Técnico Residente DN
Mauricio	Chaparro	Rojas				Externo TECNODATA	Técnico Computadores		Técnico Residente CJS
Felipe	De la Concha	Rivera				Externo AMINORTE	Técnico Impresoras		Técnico Residente CJS
Claudia	Calfueque	Nesbet				Externo COMTEC	Técnico Servidores		Técnico Residente DN
Alexander	Díaz	Pachano				Externo EVERIS	Desarrollador		Programador
Luzmila	Labrador	Cuevas				Externo EVERIS	Desarrollador		Programador
Ignacio	Fornes	Guajardo				Externo EVERIS	Desarrollador		Programador
Marvin	Zabala	Landaeta				Externo EVERIS	Desarrollador		Programador
Diego	Alegría	Lagos				Externo MIRACTIVA	Desarrollador		Programador
Claudio	Rubilar	Sáez				Externo TECNOVA	Desarrollador		Programador

4.3 LOCALIZACIÓN DEL PERSONAL

En cuanto a la localización física, el detalle es el siguiente:

- En oficinas ubicadas en Alameda 1449 piso 5, trabajan 10 funcionarios DIE, 1 técnico que presta servicios en contrato de Computadores, 1 técnico que presta servicios en contrato de Servidores y 2 programadores que prestan servicios en contrato de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
- En oficinas ubicadas en Alameda 1583 piso 6, trabajan 4 funcionarios DIE y 4 programadores que prestan servicios en contrato de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
- En oficinas ubicadas en el Centro de Justicia de Santiago, trabajan 1 técnico que presta servicios en contrato de Computadores y 1 técnico que presta servicios en contrato de Impresoras.

4.4 ORDEN DE SUBROGANCIA

Establecido en Resolución Exenta RA N°858/9/2021 del 08/01/2021:

- Pablo Enrique Catalán Caro.
- Aarón Marcelo Pinto Sanzana.

D. GESTIÓN

5.1 PROCESOS DE LINEA

5.1.1 CATASTRO DE SISTEMAS DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

A. Sistema de Gestión de Defensa Penal (SIGDP)

Aplicación web que permite el registro, administración y seguimiento de la información del proceso de defensa penal, particularmente información de los imputados, gestiones desarrolladas por los defensores y en general todas las prestaciones que se vinculan con el servicio de defensa penal, algunas de las cuales se pueden realizar a través de las interconexiones con que cuenta el sistema con otras instituciones del sector justicia o mediante la interoperación con los Tribunales de Justicia.

Proceso en el que participa: Prestación de defensa penal pública.

B. Carpetas Digitales

Para el defensor público, quien desempeña su principal labor fuera de la oficina, es primordial acceder en línea a los documentos de sus causas penales.

Considerando los avances tecnológicos, es que la Defensoría, con el apoyo de la Corporación Administrativa del Poder Judicial en la gestión de conexiones de red en tribunales, ha implementado este servicio informático en línea, permitiendo acceder a todos los documentos que se adjuntan a una causa penal, a fin de garantizar su disponibilidad de manera fácil, expedita y concentrada.

Proceso en el que participa: Prestación de defensa penal pública.

C. Sistema de Gestión de OIRS (SIGO)

Permite el ingreso de solicitudes OIRS -Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias- hacia la DPP, y además permite su gestión interna hasta dar respuesta; registrando los plazos

Proceso en el que participa: Atención de OIRS.

D. Portal Único Institucional

Debido a que la Defensoría a lo largo del tiempo ha elaborado un número importante de aplicaciones de soporte al negocio y a la gestión institucional, se desarrolló este sistema enfocado en la integración de sistemas para, entre otros, mejorar la accesibilidad a la información, hacer más eficiente y económica la mantención de las aplicaciones, mejorar la calidad de datos, facilitar a los usuarios el acceso a éstos y disminuir los esfuerzos en cuanto a capacitación.

Se agrupó en una aplicación global, funcionalidades que se encontraban en diversos sistemas desarrollados internamente, asimismo, se incorporaron accesos directos a aquellas aplicaciones que por su envergadura no fueron migradas, logrando con ello que todos los usuarios puedan acceder de forma personalizada a las herramientas definidas previamente como propias de su labor.

proceso en el que participa: Apoyo a la prestación de defensa penal pública, Control de gestión institucional, Gestión documental digital, entre otros.

E. Mi Defensoría

Conjunto de aplicaciones que se accede desde la página web institucional <http://www.dpp.cl> y cuyo propósito es ser uno de los canales de comunicación más relevantes de la institución en cuanto a la interacción con los usuarios del servicio. Fue desarrollado por la Defensoría Penal Pública bajo la lógica de ir aplicando mejoras y nuevos servicios de manera incremental, el punto de partida se centró en proporcionar en línea información a los usuarios sobre el estado de su causa y el defensor que tiene asignado, a la fecha se han agregado agendar cita con su defensor, buscador de defensores y conocer las direcciones de nuestras oficinas.

proceso en el que participa: Trámites digitales para atención a los ciudadanos.

F. Sistemas de apoyo a licitaciones de defensa

Tales como inscripción en prueba habilitante y centro de contacto para nuevos defensores, y evaluación de ofertas recibidas en las licitaciones públicas.

Proceso en el que participa: Apoyo a la prestación de defensa penal pública.

G. Sistemas de apoyo a la gestión administrativa y financiera

Dentro de la gama de sistemas con que cuenta la Defensoría, existen dos que son gestionados y mantenidos directamente por el Departamento de Administración y Finanzas, a través de un desarrollador externo: Seguimiento de facturas y documentos valorados (SEGFAC) y Control de fondo fijo (Caja Chica).

El plan informático de la institución contempla la migración de estos sistemas para cumplir con las directrices del DIE y resolver debilidades respecto a temas de seguridad, continuidad del servicio y obsolescencia tecnológica.

Proceso en el que participa: Apoyo a la gestión administrativa y financiera.

H. Sistema de gestión de personas (SIGPER)

Contiene módulos de Personal, Remuneraciones, Calificaciones, Control de asistencia, Feriados y Permisos, entre otros.

Proceso en el que participa: Apoyo a la gestión de personas de la institución.

Dueño del sistema: Browse Ingeniería de Software S.A.

I. Sistemas de gestión de bienes de activo fijo, fungibles y adquisiciones (ADempiere)

Contiene módulos de gestión de bienes de activo fijo, fungibles y adquisiciones.

El plan informático de la institución, contempla la migración de esta aplicación de código abierto para cumplir con las directrices del DIE y resolver debilidades respecto a temas de seguridad, continuidad del servicio y obsolescencia tecnológica.

Proceso en el que participa: Apoyo a la gestión administrativa y financiera.

Dueño del sistema: Aplicación de código abierto soportada por OFB Consulting Ltda.

- J. Adicionalmente, se utilizan los siguientes sistemas del sector público:
 Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
 Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285 Transparencia).
 Solicitud de Audiencia (Ley 20.730 Lobby).

5.2 USUARIOS (INTERNOS Y EXTERNOS)

Son usuarios internos todos los funcionarios de la Defensoría Penal Pública, incluyendo las defensorías Nacional, Regionales y Locales.

Son usuarios externos todos los prestadores de defensa licitada y convenios directos de prestación de defensa general, penitenciaria y primera audiencia.

5.3 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO

A cargo del indicador de desempeño “Trámites Digitales”, que forma parte del Objetivo N°3 “Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios” del Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión año 2021.

5.4 CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA)

Servicio	Proveedor	Meses	Inicio	Término	Moneda	Monto
1) HOUSING, SEGURIDAD Y MONITOREO	ENTEL	36	01/06/2018	31/05/2021	UF Mes	327,23
2) TELECOMUNICACIONES	ENTEL	60	01/01/2019	31/12/2024	UF Mes	1.371,20
3) VIDEOCONFERENCIA Y COLABORACIÓN	SYNET	51	01/10/2019	31/12/2023	UF Mes	255,18
4) PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO	SYNET	60	01/09/2019	31/08/2024	UF Mes	248,50
5) PLATAFORMA CENTRAL DE SERVIDORES	COMTEC UTP	60	01/05/2020	30/04/2025	UF Mes	427,78
6) EQUIPOS UPS	TECNO DATA UTP	36	01/05/2018	30/04/2021	UF Mes	213,47
6) EQUIPOS UPS (nuevo)	COMTEC	36	01/05/2021	30/04/2024	UF Mes	257,27
7) EQUIPOS COMPUTACIONALES	TECNO DATA	52	01/02/2020	31/05/2024	UF Mes	833,88
8) EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS	AM INVERSIONES UTP	60	01/04/2020	31/03/2025	UF Mes	199,97
9) TELEFONÍA MÓVIL	MOVISTAR	18	01/01/2021	30/06/2021	₡ Total	24.456.412
10) CABLEADO	SISECOM	36	25/07/2019	24/07/2022	UTM Total	3.000,00
11) LICENCIAMIENTO MICROSOFT	MSLI LATAM INC	36	01/01/2021	31/12/2023	US\$ Año	152.293,06
12) LICENCIAMIENTO ORACLE	ORACLE CHILE	36	01/05/2018	30/04/2021	US\$ Año	34.719,14
12) LICENCIAMIENTO ORACLE (nuevo)	ORACLE CHILE	36	01/05/2021	30/04/2024	US\$ Año	36.107,90
13) LICENCIAMIENTO ANTIVIRUS	RGA	36	01/05/2021	30/04/2024	US\$ Total	34.026,38
14) DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS	EVERIS CHILE	60	01/12/2017	30/11/2022	UF Total	36.450,00
15) ACTIVO FIJO	OFB	12	01/02/2021	31/01/2022	UF Mes	32,00
16) SIGPER	BROWSE	24	01/01/2021	31/12/2022	UF Mes	57,12
17) PLATAFORMA LEX DEFENSOR	LEXUM	12	01/11/2020	31/10/2021	CAD\$ Total	13.255,95

5.5 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS

Se cuenta con servicios web que permiten operar en forma integrada con sistemas de las siguientes instituciones y organismos relacionados:

- Ministerio Público.
- Poder Judicial.
- Gendarmería.
- Registro Civil.

5.6 IDENTIFICACIÓN DE LÍNEAS O PROYECTOS DE DESARROLLO QUE TIENE A CARGO EL DEPARTAMENTO O UNIDAD.

(Breve descripción del objetivo, resultados y etapas futuras de desarrollo), relevando su relación con alguno de los 4 objetivos y de los 2 productos estratégicos institucionales)

Mediante RE DN 411 de fecha 13 de noviembre de 2020, se aprobó plan informático para los años 2021-2024, para regular el mejor uso de las TIC en la Defensoría, estructurado sobre la base de proyectos en las áreas de Desarrollo y Operaciones, y que se ejecutará en base a planes anuales considerando agenda estratégica, directrices institucionales, cargas de trabajo y presupuesto disponible.

En dicho documento se resume la situación actual en Desarrollo y Operaciones, mostrando los grandes avances que se han logrado a la fecha, para luego señalar los proyectos para el periodo 2021-2024, que se presentan a continuación.

E. ÁMBITO DE DESARROLLO

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LÍNEAS O PROYECTOS DE DESARROLLO QUE TIENE A CARGO EL DEPARTAMENTO O UNIDAD

Mediante RE DN 411 de fecha 13 de noviembre de 2020, se aprobó plan informático para los años 2021-2024, para regular el mejor uso de las TIC en la Defensoría, estructurado sobre la base de proyectos en las áreas de Desarrollo y Operaciones, y que se ejecutará en base a planes anuales considerando agenda estratégica, directrices institucionales, cargas de trabajo y presupuesto disponible.

En dicho documento se resume la situación actual en Desarrollo y Operaciones, mostrando los grandes avances que se han logrado a la fecha, para luego señalar los proyectos para el periodo 2021-2024, que se presentan a continuación.

#	Área	Nómina de Proyectos 2021-2024	Objetivos Estratégicos	Productos Estratégicos
1	Desarrollo			
		Modelo de Trabajo	4	
		Definición de Stack Tecnológico	4	
		Transformación Digital	1, 2, 3, 4	1, 2
		Nuevo Sistema de Gestión de Causas	1, 2, 3, 4	1, 2
		Fortalecimiento de Ciberseguridad	4	
		Gestión del Cambio	1, 2, 3, 4	1, 2
2	Operaciones			
		Modelo de Trabajo	4	
		Renovación de Contratos	1, 2, 4	1, 2
		Definición de Plataforma Tecnológica	1, 2, 4	1, 2
		Mantenimiento Preventiva de Servicios Críticos	1, 2, 4	1, 2
		Fortalecimiento de Ciberseguridad	4	

Objetivos Estratégicos Institucionales

#	Descripción
1	Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
2	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.
3	Promover 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.
4	Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y desarrollo de las personas.

Productos Estratégicos (Bienes y/o Servicios)

#	Producto Estratégico	Descripción
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 a través de un sistema de información y estadísticas que dan cuenta de la actividad de la Defensoría Penal Pública, con particular foco en la defensa de los derechos humanos de nuestros representados, puestas a disposición de la comunidad nacional mediante publicaciones periódicas en la página Web, así como también a través de la respuesta a diversos requerimientos de datos formulados por instituciones públicas y privadas, principalmente del ámbito gubernamental y académico.

F. PLAN ESTADÍSTICO DEPARTAMENTO O UNIDAD

7.1 DESCRIPCIÓN MODELO DE TRABAJO PARTICIPATIVO PARA SU ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN INSTITUCIONAL

El plan informático institucional para los años 2021-2024 se conformó en base a proyectos que responden a las necesidades planteadas por los usuarios, la agenda estratégica institucional, el Instructivo Presidencial de Ciberseguridad, y el Instructivo y Ley de Transformación Digital del Estado.

Fue presentado a los directivos de la Defensoría Nacional, y aprobado por el Defensor Nacional mediante RE DN 411 de fecha 13 de noviembre de 2020.

7.2 PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DEFINIDOS EN EL PLAN

En el plan informático 2021-2024 se definen líneas de trabajo para las áreas de Desarrollo y Operaciones.

A principios de cada año, se elaborará Plan Anual para las Áreas de Desarrollo y Operaciones, incluyendo la descripción, resultados esperados, actividades a realizar, el equipo de trabajo propuesto para cada proyecto, y considerando las cargas de trabajo y el presupuesto disponible. a planificación podrá ajustarse trimestralmente en base a estados de avance, nuevas necesidades que surjan y recursos disponibles; la asignación de recursos a cada proyecto podrá cambiar dependiendo del avance y de las necesidades de cada uno.

8 DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL Y DESAFÍOS (FUTURO)

8.1 PRINCIPALES LOGROS DURANTE SU ADMINISTRACIÓN

- A. Se ha brindado el apoyo informático necesario para contribuir en mantener a la Institución en buen pie para continuar sus labores en el contexto de la emergencia sanitaria.
- B. Se ha alcanzado una ejecución presupuestaria de 100%, lo que ha permitido atender las necesidades de la Defensoría en materia de tecnologías de información.
- C. Se ha cumplido satisfactoriamente los planes anuales del Plan Informático institucional y se aprobó un nuevo Plan 2021-2024.
- D. Se elaboró el diseño de un nuevo sistema institucional de gestión de causas, con una amplia participación de directivos, defensores y profesionales de todas las regiones y de la Defensoría Nacional.
- E. Se ha cumplido satisfactoriamente los planes anuales de desarrollo, incluyendo iniciativas en el marco de la transformación digital y del fortalecimiento de la ciberseguridad.
- F. Se ha cumplido satisfactoriamente los planes anuales de operaciones, incluyendo renovación e implementación de contratos de servicios tecnológicos e iniciativas para fortalecer la ciberseguridad.
- G. Se ha actualizado la Política General de Seguridad de la Información y los Manuales de Políticas y Procedimientos Tecnológicos y de Seguridad de la Información.
- H. Se ha auditado a las Defensorías Regionales en la aplicación de los procedimientos tecnológicos y de seguridad de la información, dando retroalimentación a los Directores Administrativos Regionales acerca de las acciones de mejora requeridas.
- I. Se ha preparado y publicado en la plataforma institucional de Power BI informes estadísticos, informes de gestión e indicadores de la Defensoría a nivel regional y nacional.

8.2 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS DE MEJORA

- A. Gestión del Cambio por Transformación de Digital.
- B. Fortalecimiento de la Ciberseguridad.
- C. Difusión de informes en Power BI.

8.3 PROPUESTAS, DESAFÍOS DE LA UNIDAD O DEPARTAMENTO CARGO

propuestas y desafíos para el año 2021:

- A. Preparación y ejecución de planes anuales para las áreas de Desarrollo y Operaciones del DIE, en el marco del Plan Informático institucional 2021-2024.
- B. Preparación de proyecto para el Desarrollo de un nuevo sistema institucional de gestión de causas y presentación como iniciativa del Presupuesto Exploratorio 2022, para su ejecución en el periodo 2022-2025.
- C. Preparación y ejecución de programa anual de Gestión del Cambio por Transformación de Digital para los funcionarios y colaboradores de la institución.
- D. Preparación y ejecución de programa anual de Fortalecimiento de la Ciberseguridad para los funcionarios y colaboradores de la institución, y la plataforma tecnológica institucional.
- E. El énfasis del programa estará en la difusión y capacitación a las personas, complementado con soluciones tecnológicas sujeto a factibilidad técnica y disponibilidad presupuestaria.
- F. Preparación y ejecución de programa anual de Difusión de informes en Power BI para los funcionarios y colaboradores de la institución.

9 TEMAS RELEVANTES EN DESARROLLO (CONTINGENCIA)

9.3 IDENTIFICACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE MATERIAS PENDIENTES, SENSIBLES O DE RIESGO PARA LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

- Baja en el presupuesto en el subtítulo 22 para el Departamento.

1. NOMBRE DEPARTAMENTO Y UNIDAD

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

G. NOMBRE DEL DIRECTIVO A CARGO

Pablo Jara Mellado

H. FUNCION INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

Corresponde a la Unidad, las siguientes funciones según lo establece el Estatuto de Auditoría Interna, Res. Ex. N° 3225:

- A. Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- B. Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que utilizan los recursos humanos, financieros y materiales del Servicio.
- C. Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- D. Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad.
- E. Elaborar y proponer a la Defensoría Nacional, para su aprobación, el Plan de Auditoría Anual de la Institución.
- F. Promover la coherencia de las políticas y actividades de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio, respecto de aquellas emanadas de la autoridad Presidencial, de las orientaciones dadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, como asimismo respecto de la acción de otros organismos del Estado.
- G. Elaborar informes especiales para el Jefe de Servicio en los que se alerte sobre anomalías graves o posibles infracciones legales, que requieran urgente acción o rectificación.
- H. Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la autoridad.
- I. Participar obligatoriamente en el Comité de Auditoría Ministerial a través del Jefe de la Unidad o su representante.
- J. Asegurar la Implementación de los compromisos de seguimiento frente a los hallazgos y recomendaciones de auditoría.
- K. Responder a las instrucciones específicas que sobre la materia ha impartido S.E. la Presidenta de la República a la administración y las especificaciones y orientaciones técnicas emanadas del Consejo de Auditoría para el fortalecimiento de las estructuras de auditoría interna.
- L. Propender a un grado de satisfacción de los clientes interno.
- M. Otorgar permanentemente y oportuno aseguramiento al proceso de gestión de riesgos de la Institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría.
- N. Establecer una cultura de mejora continua y productiva, en todos los procesos de la Auditoría Interna.
- O. Apoyar la implantación y operación del Proceso de Gestión de Riesgos en la Institución.
- P. Propiciar y promover programas de prevención y de probidad administrativa.
- Q. Demás funciones que, por Ley, reglamento u otro le sean asignadas, en tanto, no sean funciones de líneas u otras que pudiesen afectar su independencia y objetividad, tales como Representante de la Dirección o Coordinador para los Sistemas de Gestión de Calidad, Auditor Líder o Encargado del proceso de auditorías internas de calidad (ISO 19011), entre otras.

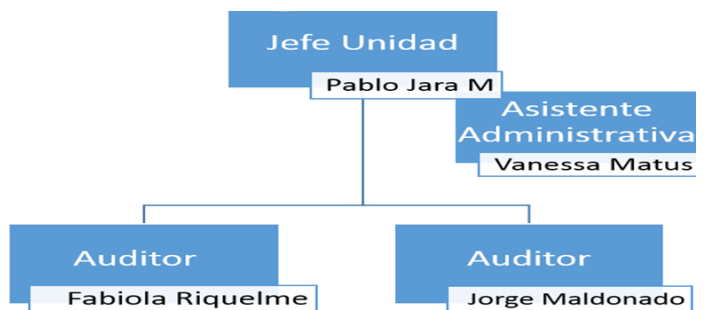
I. ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

4.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

(Descripción Gráfica de la Estructura y Organización Interna de su Unidad Administrativa.

4.2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

(ordenada por unidades de desempeño, dependencia dentro de la organización del departamento e información breve de sus funciones, tareas y responsabilidades).



El equipo de trabajo está conformado por las siguientes 4 personas:

- A. Pablo Jara Mellado, Jefe Unidad, profesional auditor. Depende directamente del Defensor/a Nacional y por función principal es elaborar y proponer al Jefe/a de Servicio para su aprobación, el Plan de Auditoría Anual de la Institución y ejecutar ese Plan conforme a las directrices de la autoridad institucional y lineamiento del Consejo de Auditoría y Auditoría Ministerial de Justicia.
- B. Fabiola Riquelme Arriagada, profesional auditor. Ejecutarlas auditorías según el plan anual, proponer programas específicos de auditoría y colaborar con la jefatura en otras tareas que se asignen.
- C. Jorge Maldonado Contreras, profesional auditor. Ejecutarlas auditorías según el plan anual, proponer programas específicos de auditoría y colaborar con la jefatura en otras tareas que se asignen.
- D. Vanessa Matus Alarcón, asistente administrativa. Colabora en las gestiones administrativas de la Unidad y le corresponde llevar el registro de la documentación que se tramite a través del sistema de gestión documental.

4.3 LOCALIZACIÓN FÍSICA, DE LAS UNIDADES Y FUNCIONARIOS DE SU DEPENDENCIA.

La Unidad de Auditoría está ubicada en la Defensoría Nacional, piso 5 de la Torre 1, Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449. Tiene rango de acción en la Defensoría Nacional y las 17 Defensorías Regionales. Producto de la actual emergencia sanitaria y conforme al plan de resguardo institucional, se realiza por parte de profesionales y asistente, trabajo remoto y Jefatura por turnos presenciales.

4.4 ORDEN DE SUBROGANCIA

La subrogación de la Unidad de Auditoría Interna es:

- I. 1° Fabiola Riquelme Arriagada, profesional auditor.
- II. 2° Jorge Maldonado Contreras, profesional auditor.

J. GESTIÓN

5.1 PROCESOS DE LINEA

Conforme la función asesora al Defensor/a Nacional y de acuerdo a lineamientos del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y lo establecido en Estatuto de Auditoría Interna según Resolución Exenta N° 3225 de fecha 26 de diciembre de 2088, en el numeral 1.3, letra q, se establece que no procede realizar funciones de línea u otras que afecten la independencia y objetividad.

5.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

Usuarios Internos: Defensor/a Nacional, Director/a Administrativa Nacional, Jefes de Departamentos y Unidades de la Defensoría Nacional y Equipos directivos de las Defensorías Regionales.

Usuarios externos: Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, Auditor Ministerial de Justicia, Contraloría General de la república.

5.3 INDICADORES DE GESTIÓN A CARGO

5.3.1 INDICADORES ASOCIADOS AL PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA Y SUSCRITOS CON EL CONSEJO DE AUDITORÍA GENERAL DE GOBIERNO:

Nombre	Trabajo	Objetivo del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula del Indicador	Evidencia del Cumplimiento	Periodicidad de Medición	Metas Proyectadas
Porcentaje de cumplimiento del plan anual de auditoría.	Auditoría	Evidenciar el estado de avance en el plan anual de auditorías.	Implementación de las actividades de aseguramiento o Auditorías identificadas en el Plan aprobado por el Jefe de Servicio.	(actividades de aseguramiento ejecutadas/ actividades de aseguramiento planificadas) *100	Informes de auditorías.	TRIMESTRAL	100%
Porcentaje de implementación de actividades de consultoría planificadas.	Consultoría	Evidenciar el avance o cumplimiento en actividades de consultoría.	Evaluar la implementación de las actividades de consultoría identificadas en el Plan aprobado por el Jefe de Servicio.	(actividades de consultoría ejecutadas/ actividades de consultoría planificadas) *100	Reporte de cumplimiento.	TRIMESTRAL	100%
Porcentaje de cobertura del plan anual de auditorías respecto de centros de la Defensoría Penal (18).	Auditoría	Evidenciar el número de centros auditados en el plan anual de auditorías.	Asegurar cobertura del plan anual de auditoría en los centros de la Defensoría Penal.	(N° de centros de la Defensoría Penal auditados el año t/ N° total de centros de la Defensoría Penal (18)) *100	Reporte de avance de actividades de aseguramiento realizadas a nivel nacional.	TRIMESTRAL	30%

Respecto de cada indicador en análisis, se puede complementar la siguiente información:

Indicador 1: Porcentaje de cumplimiento del plan anual de auditoría.

El resultado a la fecha es de un 60% y la situación por cada trabajo de auditoría es la que se presenta en el siguiente cuadro:

CÓDIGO DEL TRABAJO DE AUDITORIA	TIPO DE TRABAJO	NOMBRE DEL TRABAJO	OBJETIVO DE AUDITORÍA GENERAL DEL TRABAJO	SITUACIÓN
ASEG-1	Gubernamental (G)	Obj. Gub. N° 1. Actividad asociadas a la probidad-aseguramiento al proceso de compras públicas.	Examinar el cumplimiento de la diferentes fases del Proceso de Compras Públicas	Programada al 30-11-21.
ASEG-2	Gubernamental (G)	Obj. Gub. N° 2. Evaluación del sistema de control interno-Aseguramiento al sistema de control en base a COSO.	Evaluar y emitir una opinión sobre la efectividad y madurez del Sistema de Control Interno existente en la Defensoría Penal Pública	En desarrollo.
ASEG-3	Gubernamental (G)	Obj. Gub. N° 3. Aseguramiento del proceso de gestión de riesgos en el Sector Público	Proveer aseguramiento respecto de que los riesgos claves de negocio se han identificado y están siendo gestionados satisfactoriamente y que el sistema de control interno opera al respecto.	Finalizada Oficio Inst. N°245 del 29-4-21.
ASEG-4	Gubernamental (G)	Obj. Gub. N° 4. Aseguramiento sobre operaciones financiero-contables.	Resguardar que las operaciones financiero contables se desarrollen irrestrictamente conforme las normas legales y administrativas y velando por el adecuado uso de los recursos públicos.	Programada al 30-11-21.
ASEG-5	Gubernamental (G)	Obj. Gub. N° 5. Aseguramiento de las obligaciones art. 2° Ley 21.131 en el Sector Público. Año 2020	Realizar una evaluación respecto de la efectividad de los controles asociados al cumplimiento del artículo segundo quáter de la Ley 21.131 sobre pago a 30 días.	Finalizada Oficio Inst. N° 93 del 15-2-21.
ASEG-6	Gubernamental (G)	Obj. Gub. N° 5. Aseguramiento de las obligaciones art. 2° Ley 21.131 en el Sector Público. Año 2021	Realizar una evaluación respecto de la efectividad de los controles asociados al cumplimiento del artículo segundo quáter de la Ley 21.131 sobre pago a 30 días.	Finalizada Oficio Inst. N° 423 del 17-8-21.
ASEG-7	Ministerial (M)	Seguridad de la Información	Revisar las políticas, normas y procedimientos vinculados con seguridad de la información en sistemas institucionales.	Finalizada Oficio Inst. N° 348 del 30-6-21.
ASEG-8	Ministerial (M)	Materias de Probidad	Revisar y evaluar controles vinculados a la gestión institucional en los cuales pueda afectarse la probidad.	En desarrollo.
ASEG-9	Institucional (I)	Programa de licitaciones de defensa.	Revisar el cumplimiento normativo e instrucciones vigentes en el proceso de licitación del servicio de defensa con ocasión de la postergación del año 2020.	Finalizada parte 1. Oficio Inst. N° 512 del 4-10-21.
ASEG-10	Institucional (I)	Evaluación implementación sistema de pago institucional.	Verificar el grado de operación y aplicación de procedimientos según normativa vigente.	Finalizada parte 1. Oficio Inst. N° 458 del 9-9-21.

Indicador 2: Porcentaje de implementación de actividades de consultoría planificadas.

La actividad de consultoría tiene comprometido un informe hacia fines del presente año, referida a un estado de cumplimiento del Plan Institucional ISTAS, CONS-1, por lo que no se dará por concluida hasta diciembre de 2021.

Indicador 3: Porcentaje de cobertura del plan anual de auditorías respecto de centros de la Defensoría Penal (18).

A la fecha, se ha trabajado con seis centros de responsabilidad (33%) y se espera que, en al menos en las dos actividades de aseguramiento institucionales, ASEG 9 y 10, se incremente el alcance de centros de responsabilidad que sean parte de las auditorías del presente año.

5.3.2 METAS ASOCIADA A CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO:

Indicador N°1	Porcentaje de las etapas de cumplimiento para la ejecución del Taller de retroalimentación de Control Interno en base a observaciones de Auditorías Internas y Contraloría General de la República.			Meta	100%
				Ponderador	Por definir
Fórmula de Cálculo	(Número de etapas cumplidas para la ejecución del taller de retroalimentación de Control Interno/ Número de etapas planificadas para la ejecución del taller de retroalimentación de Control Interno)*100				
Numerador	3	Dimensión	Eficiencia.	Unidad de Medida	Porcentaje
Denominador	3	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	Enero 2021 – Diciembre 2021
Objetivo de la Meta	Generar un taller de retroalimentación con las Defensorías Regionales, con análisis de observaciones realizadas en Auditorías Internas y por la Contraloría General de la República durante el año 2020 y primer semestre del año 2021, con el objetivo de efectuar un análisis de las misma y presentar sugerencias para fortalecer el sistema de control interno.				
Medios de Verificación Indicador(es)	Tres informes, aprobados por jefatura y remitidos a la Directora Administrativa Nacional: 1.- Primer informe de avance con resumen de compilado y análisis de observaciones año 2020. (30.04.21) 2.- Segundo informe de avance con resumen de compilado y análisis de observaciones del primer semestre del año 2021 (30.07.21) 3.- Informe final con resultados del taller de retroalimentación de control interno con Acta de realización del taller de retroalimentación de control interno. (31.12.21)				
Fuente(s) de Información	Informes de Auditorías año 2019- Primer semestre 2021. Informes de avance remitidos y acta de realización del taller.				
Notas Técnicas	Se establecen 3 etapas: 1.- Primer Informe de avance con entrega al 30.04.21; 2.- Segundo Informe de avance con entrega al 30.07.21 y 3.- Informe final que da cuenta de la realización del taller con entrega máxima al 31.12.21.				
Supuestos	Mantención del equipo de trabajo.				

A la fecha, se presenta un avance de un 67%, restando por realizar el taller de presentación de hallazgos con las Defensorías Regionales y presentar el Informe Final.

5.3.3 GESTIÓN DE RIESGO:

Reportes por Indicador				
Indicador	Instrumento	Tipo	Meta	Resultado
Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Tratamiento de Riesgo, respecto del Total de compromisos suscritos en el PTR asociado a los procesos institucionales 2021	PTR	Ascendente	100%	66.7%

Nota: El plan suscrito corresponde a 3 acciones aprobadas por el Comité de Riesgos del servicio y a la fecha hay dos finalizadas.

5.4 FISCALIZACIÓN CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

El proceso de fiscalización a los Estados Financieros del periodo 2020 se inició hacia fines del año 2020 y se extendió hasta el mes de junio de 2021 con la recepción del Informe Final N° 275. Informe en el cual se presentan 46 observaciones que deben ser subsanadas en un plazo que no supere el primer semestre de 2022.

En el Informe Final se presentan 47 en forma preliminar, de las cuales 36 se identifican como importantes y otras 10 como significativas. Existiendo una, el número 45, que fue declarada como subsanada en atención a los antecedentes expuestos y revisados en trabajo en conjunto con el Dpto. de Gestión de Personas y el equipo fiscalizador.

El Informe fue analizado por las Jefaturas de las áreas involucradas; Jefe del Dpto. de Administración y Finanzas, Jefe del Dpto. de Gestión de Personas, Jefe de Informática, Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica, Director Administrativo Nacional bajo coordinación de Auditoría Interna y con participación del Defensor Nacional (S) para revisar las observaciones y el impacto de las acciones a comprometer y reportar al órgano contralor.

En atención a lo anterior, la Defensoría remitió un Plan de Acción mediante el Oficio Institucional N° 484 del 24 de septiembre de 2021, comprometiéndose acciones, plazos y responsables frente a cada observación. Documentos que se adjunta en anexo N° 1.

El detalle de las observaciones o hallazgos identificados en el informe 275 son las que se presentan en el siguiente cuadro.

DETALLE OBSERVACIONES DE CONTRALORIA EN PROCESO DE FISCALIZACION 2021

SECCIÓN I – DEBILIDADES IMPORTANTES

N°	Hallazgos		
1	1. Aspectos Administrativos Financieros.	1.1 Aspectos generales financieros.	1.1.1 Documentación e información no proporcionada por la entidad para la revisión de la representación fiel de los saldos en los estados Financieros.
2			1.1.2. Revelaciones a los estados financieros incompletas o inexistentes.
			1.1.3. Análisis de cuentas del balance inexistente o insuficiente.
4			1.1.4. Falta de información en los registros diarios.
5	2. Aspectos Contables.	2.1 Recursos disponibles.	2.1.1. Transferencias al cierre en ítems de cheques girados y no cobrados.
6		2.2 Bienes de uso, intangibles y costo de inversión.	2.2.1 Activación de bienes de uso menores a 3 Unidades Tributarias Mensuales, UTM.
7			2.2.2 Bienes de uso totalmente depreciados.
8			2.2.3 Bienes de uso recibidos en comodato y concesión de uso gratuito no registrados.
9			2.2.4 Bienes de uso recibidos en comodato y permiso de ocupación registrado en cuentas de activo.
10			2.2.5 Falta de antecedentes que acrediten la evaluación sobre sistemas propios no activados
11			2.2.6 Falta de un registro auxiliar de proyectos de inversión.
12			2.3 Depósitos de terceros.
13		2.4 Acreedores presupuestarios.	2.4.1 Diferencias en registros de los libros de compras.
14			2.4.2 Registro extemporáneo de documentos tributarios.
15			2.4.3 Integridad del registro de gastos asociados al saldo inicial de caja.
16			2.4.4 Pagos a proveedores efectuados con cheques.
17		2.5 Patrimonio	2.5.1 Registro de saldos históricos de patrimonio.
18		2.6 Otros ingresos patrimoniales	2.6.1 Incumplimiento del procedimiento L-05 del Oficio CGR N° 96.916, de 2015, sobre Recuperación por devoluciones de pagos de licencias medidas.
19			2.6.2 Diferencias entre los saldos contables de licencias médicas y las bases de datos de las instituciones de salud.
20		2.7 Gastos operacionales.	2.7.1 Bienes intangibles registrados como gasto.
21			2.7.2 Cuenta de gastos "otros arriendos" con registros diferentes a su naturaleza.
22			2.7.3 Reconocimiento de las transacciones en moneda extranjera.
23			2.7.4 Erogaciones capitalizables registrados como gasto.
24			2.7.5 Gastos registrados en período incorrecto.
25	2.7.6 Diferencias en recálculo de mantenciones.		
26	2.8 Cuentas de orden.		2.8.1 Falta de control y deficiencias del registro de documentos de garantías.
27		2.8.2 Diferencia en confirmación de saldos de CMF con documentos en registrados por el servicio.	

28		3. Aspectos de Tecnología de Información.	3.1 Deficiencias en la administración de cuentas de acceso a los sistemas.
29			3.2 Almacenamiento indebido de las cuentas de usuarios y contraseñas del sistema SEGFAC.
30			3.3 Incompatibilidad en la asignación de perfiles en el sistema SIGFE II y SIGPER
31			3.4 Omisión de pruebas al plan de continuidad operacional.
32			3.5 Omisión de ejecución de procesos de recuperación de respaldos durante el período 2020.
33			3.6 Cuentas de usuarios desvinculados habilitados en los sistemas de información.
34			3.7 Inexistencia de manual de procedimientos para la gestión de cuentas de usuarios.
35			3.8 Ausencia de definición formal de asignación de roles y perfiles
36			3.9 Debilidades en la parametrización de contraseñas.

SECCIÓN II – DEFICIENCIAS SIGNIFICATIVAS

N°	Hallazgos	Hallazgos	Hallazgos
37	1.Aspectos Administrativos Financieros.	1.1 Aspectos generales financieros.	1.1.1 Falta de segregación de funciones.
38			1.1.2 Manuales de procedimientos desactualizados o inexistentes
39			1.1.3 Ausencia de flujogramas de proceso.
40			1.1.4 Falta de evidencia de aprobación del estado financiero.
41			1.2 Gastos en personal
42	2. Aspectos Contables.	2.1 Juicios, contingencias y provisiones.	2.1.1 Juicios y contingencias no revelados en los estados financieros.
43		2.2 Bienes de uso.	2.2.1 Falta de registro de inmueble concesionado
44			2.2.2 Incumplimiento de procedimiento de toma de inventario.
45		2.3 Gastos en personal.	2.3.1 Diferencias entre cuadratura de centralización de remuneración y gastos de remuneraciones registrados en la contabilidad. Nota: No aplica. En reunión de fecha 11 de junio, con equipo de fiscalizadores se da por resuelta la situación confirmando, por lo tanto, que los montos asociados a la cuadratura de centralización de remuneración y gastos de remuneraciones registrados en la contabilidad se encuentran debidamente registrados.
46		2.4 Gastos operacionales	2.4.1 Falencias en contratos de arriendos de edificios
47			2.4.2 Irregularidades detectadas en la ejecución de los convenios por almacenamiento de documentos.

K. AMBITO DE DESARROLLO

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LINEAS O PROYECTOS DE DESARROLLO QUE TIENE A CARGO EL DEPARTAMENTO O UNIDAD.

(Breve descripción del objetivo, resultados y etapas futuras de desarrollo), relevando su relación con alguno de los 4 objetivos y de los 2 productos estratégicos institucionales)

No hay productos o proyectos bajo directa responsabilidad de la Unidad de Auditoría Interna que estén vinculados a los objetivos o productos estratégicos.

Sin embargo, para cumplir con las funciones de auditoría el principal insumo para aportar al fortalecimiento del control interno está el implementar el plan anual establecido en Oficio Institucional N° 43 de fecha 27 de enero de 2021.

Este plan considera tres categorías de trabajo según lo siguiente:

- Auditorías Institucionales: Priorizadas según el nivel de criticidad de los procesos analizados el año 2020, como resultado de los riesgos críticos Institucionales.
- Auditorías Ministeriales: Definidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en función del análisis de riesgos del sector, coordinadas por la Unidad de Auditoría Ministerial. Instruidas por Oficio N° 6707 del 16 de diciembre de 2020.
- Auditorías Gubernamentales: Definidas por instructivo presidencial y coordinadas a través del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), priorizadas de acuerdo a los objetivos de Gobierno y que son aplicadas en forma transversal a los servicios del sector público. Lo anterior, según Oficio CAIGG N° 251-2020 de fecha 10 de diciembre de 2020.

L. PLAN ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD.

7.1 DESCRIPCIÓN MODELO DE TRABAJO PARTICIPATIVO PARA SU ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN INSTITUCIONAL.

El plan estratégico se elabora sobre la base de la participación de los integrantes del equipo de auditoría, dirigidos por su Jefatura y validado por éste ante el DN (en su calidad de unidad asesora del DN), para luego remitirlo al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y Auditoría Ministerial de Justicia.

7.2 PRINCIPALES LINEAS DE TRABAJO DEFINIDOS EN EL PLAN.

Iniciativas y Tareas Contenidas en el Plan Estratégico de Auditoría Interna 2018-2022			
N° Iniciativa	Iniciativa	N° Tarea	Tarea
1	Actualización del sistema informático de apoyo a la gestión de Auditoría Interna.	1	Realizar un diagnóstico de los módulos y funcionalidades que serán necesario actualizar y/o incorporar en el actual sistema informático de apoyo a la gestión de Auditoría Interna.
		2	Diseñar modificaciones a realizar en el sistema informático de apoyo a la gestión de Auditoría Interna y elaborar plan de trabajo respectivo.
		3	Implementar modificaciones al sistema Informático de apoyo a la gestión de Auditoría Interna
		4	Realizar pruebas preliminares de las actualizaciones realizadas al sistema informático de apoyo a la gestión de auditoría interna.
		5	Difundir el sistema informático de apoyo a la gestión de Auditoría Interna actualizado.
2	Realizar un análisis y actualización del Estatuto de Auditoría Interna y procedimientos según normativa vigente.	1	Realizar un diagnóstico, recopilando la documentación existente.
		2	Formular diseño y elaboración propuesta de Estatuto y procedimientos de Auditoría Interna actualizado.
		3	Formalización por Resolución y Difusión Estatuto y procedimientos de auditoría Interna actualizados.
3	Realizar un diagnóstico de riesgos operativos relevantes y controles existentes en procesos institucionales para efectuar talleres y/o lineamientos de fortalecimiento del Sistema de Control Interno.	1	Analizar y diagnosticar los principales riesgos operativos en procesos que se aplican principalmente en Defensorías Regionales.
		2	Realizar programa de trabajo con talleres y/o lineamientos a trabajar con Defensorías Regionales.
		3	Ejecución de los talleres y/o lineamientos de control interno a trabajar con Defensorías Regionales.
		4	Elaboración de informe final con evaluación del trabajo realizado.
4	Identificar las habilidades y competencias técnicas necesarias para el equipo auditor, generar un cronograma de capacitaciones, ejecutar las capacitaciones pertinentes y efectuar un seguimiento.	1	Identificar las habilidades y competencias técnicas necesarias para cada cargo del equipo auditor y analizar las brechas existentes.

M. DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL Y DESAFIOS (FUTURO)

8.1 PRINCIPALES LOGROS DURANTE SU ADMINISTRACIÓN

- A. Cumplimiento en un 100% de planes anuales de auditoría, validación de metas de Directivos y equipos conforme Convenios de Desempeño Colectivo (CDC), Programa de Mejoramiento para la Gestión (PMG), Evaluación de metas de Convenios de Desempeño Individual (CDI-Servicio Civil) y de otros requerimientos externos.
- B. Cumplimiento frente a requerimientos del Consejo de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial sin que existan acciones pendientes con esas entidades.
- C. En procesos de fiscalización de Contraloría General de la República, la Unidad nunca ha recibido observaciones en cuanto a su gestión y materias consignadas en los informes de auditoría que dicen relación con el Control Interno según metodología de ese organismo de control.
- D. Mantener un buen equipo de trabajo, bajo un ambiente laboral de confianza y buenas relaciones interpersonales, situación que ha permitido sortear satisfactoriamente los desafíos bajo la emergencia sanitaria con total colaboración de las personas del equipo y contribuyendo así a las metas del equipo y del servicio.
- E. Documentación de procedimiento y estatuto de la unidad.
- F. Capacitación permanente del equipo en instituciones reconocidas en el ámbito público y privado en materias de auditoría a nivel nacional e internacional.
- G. Certificación ISO 9001:2008, bajo la política de certificación de calidad de los servicios públicos.
- H. Aporte permanente a la Dirección en temas críticos para fortalecer el sistema de control interno.
- I. Acreditación vigente del equipo de auditores en Chile Compras.

8.2 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS DE MEJORA

- A. Actualización del sistema informático de apoyo a la gestión de auditoría, desarrollado hace 10 años bajo la iniciativa de la actual jefatura y con participación del equipo de auditoría. Fue un proyecto desarrollado con recursos propios con colaboración del Departamento de Informática. En el sector justicia fue el único servicio en desarrollar una aplicación propia y que ha sido reconocida y recomendada a otros servicios a los cuales se les ha presentado el sistema en uso. Este sistema fue creado bajo el concepto de cero papel, transparencia y con acceso en línea por parte de las Defensorías Regionales, ahorro de tiempo para la evaluación y seguimiento frente a la implementación de compromisos suscritos en procesos de auditoría.
- B. El sistema luego de años desde su creación ha sido superado por avances tecnológicos y seguridad de datos, que hace necesario su actualización.
- C. Capacitación en materias de seguridad y tecnologías de la información, conforme los nuevos desafíos y avances tanto en la tecnología como situaciones emergentes de riesgo.
- D. Fortalecimiento del trabajo de la unidad frente a la necesidad de incorporar en su equipo auditor a un profesional en el área informática con la finalidad de tener independencia respecto a la obtención y análisis de bases de datos.
- E. Lograr Certificación del equipo auditor bajo normas internacionales de auditoría interna.

8.3 PROPUESTAS, DESAFIOS DE LA UNIDAD O DEPARTAMENTO CARGO

- A. Presentar a equipos directivos de las defensorías regionales los principales hallazgos u observaciones como resultado de procesos de auditoría y fiscalización.
- B. Conseguir aprobación para la actualización del sistema informático de apoyo a la gestión de auditoría interna.
- C. Promover el fortalecimiento del sistema de control interno frente a vulnerabilidades identificadas en proceso de auditoría y conforme a situaciones emergentes dada la contingencia actual y el trabajo a distancia.
- D. Posicionar la conveniencia de mantener revisiones independientes externas sobre los sistemas informáticos, para privilegiar revisiones desde el punto de vista de seguridad en la operación, acceso y mantención de sistemas y así resguardar la seguridad de información.
- E. Mantener el posicionamiento de la Unidad frente al Consejo de Auditoría y Auditoría Ministerial.

N. TEMAS RELEVANTES EN DESARROLLO (CONTINGENCIA).

Identificación y breve descripción de materias pendientes, sensibles o de riesgo para la gestión del departamento o unidad de administración

Identificación y breve descripción de materias pendientes, sensibles o de riesgo para la gestión del departamento o unidad de administración

- A. La Unidad de Auditoría Interna mantendrá un trabajo relevante en atención al proceso de fiscalización cuyo Informe Final N° 275 de julio de 2021 ha realizado Contraloría General de la República con ocasión de trabajo realizado entre los meses de noviembre de 2020 y abril de 2021. Lo anterior, condicionará un trabajo de seguimiento en cuanto al cumplimiento del plan de acción suscrito y remito al órgano contralor mediante oficio Institucional N° 484 del 24-9-21.
- B. Definición y/o establecimiento de prioridades por parte del nuevo/a Defensor/ra Nacional, lo que condiciona una eventual reformulación del Plan Anual de Auditoría para el presente año y el conocer orientaciones y materias de interés a considerar en la planificación 2020.
- C. Implementación de compromisos pendientes suscritos en procesos de auditoría al 31 de diciembre de 2020, de 17 a la fecha quedan 3 por reportar, alcanzando un 82% y de los veinte suscritos en auditorías del presente año se han concluido 4 (20%). Cabe considerar, que este último avance es bajo en atención a que la mayoría de las acciones tienen plazo de implementación hacia el año 2022.
- D. Complementar el trabajo en áreas técnicas tales como informática y específicos de defensa, ya que el equipo no cuenta con profesionales en esas áreas, y de esta forma se podría incrementar el despliegue y frecuencia de revisiones. El ideal u óptimo de la Unidad de Auditoría es contar con un equipo multidisciplinario, o bien cubrir eventuales debilidades incorporando revisiones externas o mediante una alianza y/o trabajo conjunto con otras áreas o Departamentos. (Comisión de servicio de profesionales).

1. NOMBRE DEPARTAMENTO Y UNIDAD

UNIDAD DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A. NOMBRE DEL DIRECTIVO A CARGO

Javiera Nazif Muñoz

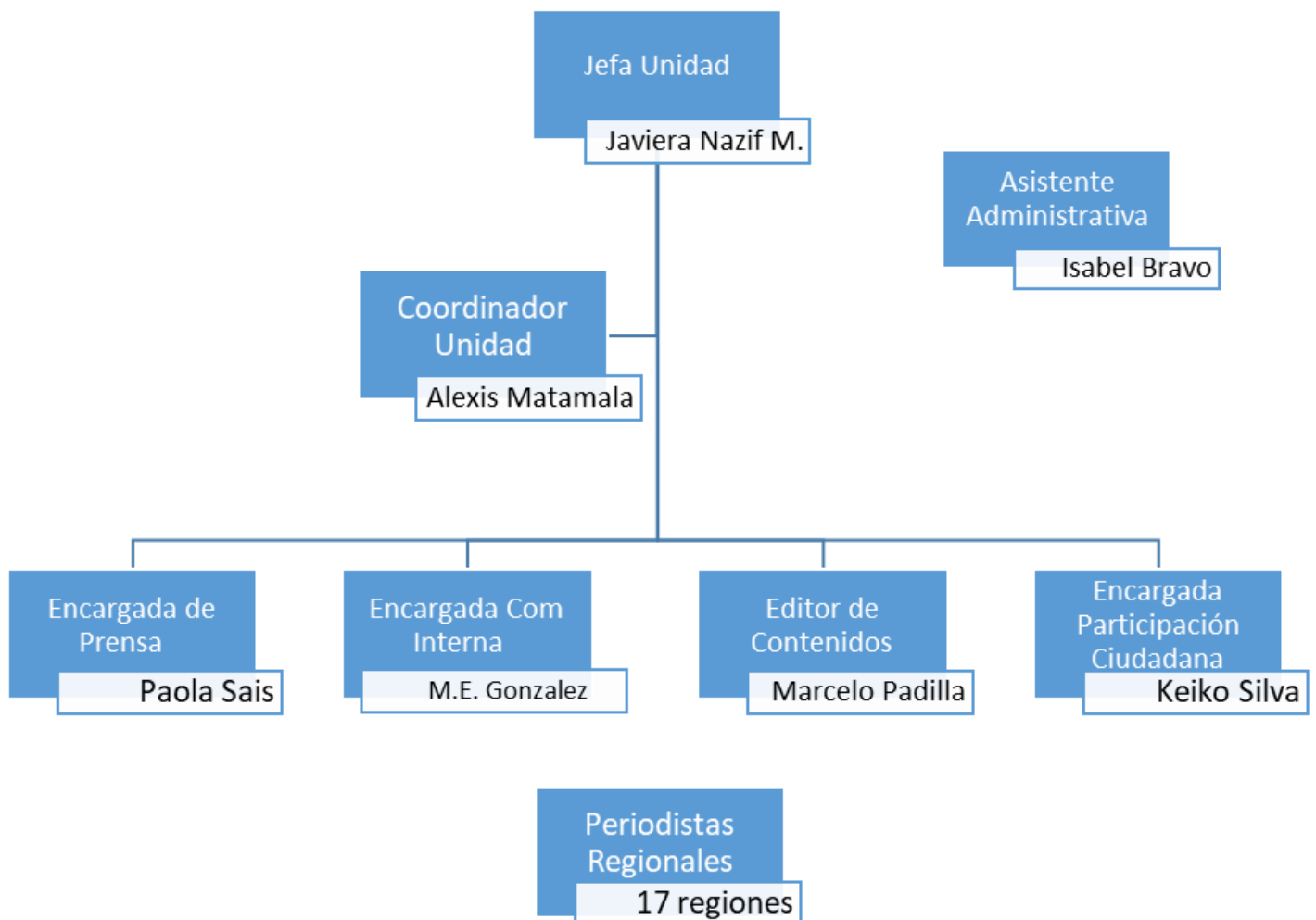
B. FUNCION INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

A través de su política comunicacional busca visibilizar a la institución para fortalecer su rol en el debate de políticas públicas de su ámbito de acción, difundir su misión y los derechos de las personas en el proceso penal. Mediante diversas líneas de acción, protege y promueve el acceso a la justicia y el derecho a defensa de todos los habitantes del país, con una gestión transparente, participativa y colaborativa, principios del Gobierno Abierto que la institución ha incorporado en los últimos años, tanto a través de acciones directas con la comunidad como a través de medios de comunicación y redes sociales, y también mediante coordinación y vínculo con otros actores del sistema de justicia penal, la academia, los legisladores y las organizaciones de la sociedad civil.

C. ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

1.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

(Descripción Gráfica de la Estructura y Organización Interna de su Unidad Administrativa)



4.2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

JEFA UCYP:

Javiera Nazif Muñoz: se relaciona directamente con el resto del equipo directivo nacional y los Defensores Regionales. Está a cargo de definir la estrategia comunicacional de la Defensoría Penal Pública. Dirige, coordina, orienta y apoya su ejecución para la difusión interna y externa de la imagen institucional. Organiza y ejecuta programas y capacitaciones para el servicio. Es responsable del compromiso de 'Justicia Abierta' asumido en el 'Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto (2018-2020)', como también de la postulación de la Defensoría Penal Pública al 'Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto (2021-2023)'.

COORDINADOR UCYP:

Alexis Matamala Olavarría: coordinador de la unidad y subrogante de la jefatura. Encargado de comunicaciones del “Proyecto Inocentes”, responsable de los contenidos audiovisuales y de las redes sociales institucionales.

ENCARGADA DE PRENSA:

Paola Sais Dünner: encargada de prensa. Se preocupa de la relación de la Defensoría Penal Pública con los medios de comunicación y gestiona las apariciones institucionales en la prensa. También propone estrategias de difusión en medios masivos para los mensajes que sean de interés de la institución. Confecciona mensualmente un boletín institucional externo, que contiene las principales notas de prensa gestionadas desde la Defensoría a nivel nacional. Además, cumple funciones como editora de “Revista 93”, el medio institucional de la Defensoría.

ENCARGADA DE GESTIÓN:

Keiko Silva Vergara: encargada de participación ciudadana de la institución. Coordina la ejecución de los mecanismos de participación de la Defensoría: el Consejo de la Sociedad Civil, las cuentas públicas participativas, las consultas ciudadanas y realización de diálogos y plazas de justicia. Es la contraparte en esta materia ante la División de Organizaciones Sociales (DOS) de la Secretaría General de Gobierno (Segegob). También está a cargo del diseño, programación, ejecución y evaluación del plan nacional de difusión de la Defensoría, dirigido a usuarios directos y a la comunidad en general, el que además forma parte de las metas CDC, PTR, CDI y PMG de Género. Entre otras labores, administra los contenidos fijos de la página web institucional y los portales de Transparencia y ChileAtiende. También responde requerimientos OIRS derivados a la Defensoría Nacional.

EDITOR DE CONTENIDOS:

Marcelo Padilla Villarroel: editor de contenidos estratégicos, entre los cuales se cuenta la elaboración de la memoria institucional, de la “Revista 93”, de discursos de la jefatura, columnas de opinión, minutas, saludos protocolares y la revisión de todas las informaciones que se publican en la página web de la Defensoría Penal Pública.

ENCARGADA DE COMUNICACIONES INTERNAS:

María Eugenia González: encargada de comunicaciones internas, tiene la responsabilidad de coordinar y ejecutar a nivel nacional el plan respectivo. Se relaciona con todos los estamentos de la Defensoría Penal Pública y está en constante coordinación con los periodistas regionales. Se encarga de difundir las actividades internas de la institución, apoya en la comunicación a otros departamentos y unidades. Junto a la jefatura integra la ‘Mesa de Gobierno Abierto’, donde la institución ingresó al ‘Cuarto Plan de Acción (2018-2020)’ con la iniciativa “Justicia Abierta” y que ahora trabaja para formar parte del ‘Quinto Plan de Acción (2021-2023)’.

ASISTENTE ADMINISTRATIVA:

Ana Isabel Bravo: asistente, apoya en las gestiones administrativas que la jefatura y/o los profesionales de la unidad requieran. Mantiene la actualización de la base de datos institucional. Gestiona con imprentas y la Dirección de Administración y Finanzas (DAF) la adquisición de productos. Apoya con envíos masivos y derivación de consultas vía cuentas institucionales prensa@dpp.cl y defensoria@dpp.cl

4.3 LOCALIZACIÓN FÍSICA, DE LAS UNIDADES Y FUNCIONARIOS DE SU DEPENDENCIA

La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) funciona en la Defensoría Nacional, situada en el 8° piso de la Torre 1 de ‘Santiago Downtwn’, en Av. Libertador Bernardo O’Higgins 1449, según la siguiente distribución:

- Javiera Nazif (jefa) e Isabel Bravo (asistente) se ubican en oficina contigua a las de Gabinete y Defensor Nacional.
- Oficina de periodistas. Compartida por cuatro profesionales (K. Silva, A. Matamala, P. Sais y M. Padilla), se ubica al lado izquierdo de la recepción.
- Oficina de comunicaciones internas. La periodista María Eugenia González se ubica junto a la Dirección Administrativa Nacional (DAN).

Se agregan a estas informaciones los números celulares y correos institucionales de los integrantes del equipo.

NOMBRE	CELULAR	CORREO
Javiera Nazif Muñoz	99-2355307	Javiera.nazif@dpp.cl
Alexis Matamala Olavarría	98-5298569	alexis.matamala@dpp.cl
Keiko Silva Vergara	99-3194097	ksilva@dpp.cl
Paola Sais Dünner	99-1288675	psais@dpp.cl
Marcelo Padilla Villarroel	95-1890765	marcelo.padilla@dpp.cl
María Eugenia González	99-4197438	eugenia.gonzalez@dpp.cl
Ana Isabel Bravo Olate	99-1278350	abravo@dpp.cl

1.4 ORDEN de SUBROGANCIA

La subrogancia de JAVIERA NAZIF MUÑOZ en la jefatura de la unidad la ejerce en primera instancia el coordinador, ALEXIS MATAMALA OLAVARRÍA.

En ausencia de ambos, la ejerce la encargada de prensa, PAOLA SAIS DÜNNER.

2. GESTIÓN

La Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Penal Pública ha desarrollado un trabajo continuo de posicionamiento institucional en la comunidad, buscando acercar la institución, la justicia y el derecho a la defensa a la comunidad en general.

Para ello ha impulsado diversas líneas en el ámbito comunicacional, que mediante la realización de actividades innovadoras han permitido dar cuenta de una gestión transparente, participativa y colaborativa, principios del Gobierno Abierto que la Defensoría ha ido materializando durante este período, tanto a través de acciones directas con la comunidad, como a través de medios y redes sociales institucionales, medios de comunicación y relacionamiento con actores del sistema de justicia penal, academia, organizaciones civiles y agentes legislativos en proyectos de ley y políticas públicas.

5.1 PROCESOS DE LÍNEA

Posicionamiento externo:

- A. Gobierno Abierto.
- B. Gestión de medios.
- C. Plan de difusión general.
- D. Plan de difusión del “Proyecto Inocentes”.
- E. Redes sociales y página web (general y del “Proyecto Inocentes”).
- F. “Revista 93”, publicaciones institucionales y material de difusión.
- G. Participación ciudadana.
- H. Producción audiovisual, seminarios y otras actividades.

Comunicación interna:

- A. Plan de comunicaciones internas.
- B. Página intranet institucional.
- C. Campañas de difusión.
- D. Coordinación y apoyo en actividades institucionales.
- E. Talleres de vocería.

5.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

I. Externos:

- Comunidad en general (jóvenes, adultos, población vulnerable).
- Usuarios directos e indirectos del sistema penal.
- Instituciones (nacionales e internacionales), organizaciones de la sociedad civil y centros de estudios vinculados al sistema de justicia (nacional e internacional).
- Medios de comunicación y líderes de opinión.

II. Internos:

- Funcionarias y funcionarios.
- Defensores públicos que mantienen una relación contractual con la institución (defensa penal licitada).
- Profesionales, técnicos, asistentes y proveedores que prestan servicios a la Defensoría.

5.3 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO

- A. Convenio de Desempeño Individual (CDI) del Defensor Nacional (a la espera de un próximo nombramiento).
- B. Convenio de Desempeño Colectivo (CDC).
- C. Plan de Tratamiento de Riesgos (PTR).
- D. Programa de iniciativas estratégicas establecidas para el período 2020 – 2021

5.4 CONTRATOS CON TERCERO 2020 A 2021

5.4.1 Servicio de monitoreo de prensa.

- Empresa: CONECTA RESEARCH S.A
- Objetivo del contrato: el objeto de esta contratación es la prestación del servicio de monitoreo de prensa escrita, audiovisual, radial y electrónica, que incluya toda la información nacional y regional relativa al sector justicia y de la Defensoría Penal Pública contenida en los medios de circulación nacional, tanto pagados como gratuitos.
- Montos: UF 1.499,04 (mil cuatrocientas noventa y nueve coma cero cuatro unidades de fomento), impuestos incluidos.
- Vigencia: 36 meses desde el 01 de marzo de 2021. (RES_66:25 / FEB / 2021)

5.4.2 Servicio de fotografía.

- Empresa: ALIOSHA HUMBERTO MÁRQUEZ ALVEAR
- Objetivo del contrato: la finalidad de esta contratación es la prestación del servicio de fotografía, considerando para ello la cobertura, producción, edición de fotografías, la mantención de un archivo

fotográfico online para la Defensoría Penal Pública y la realización de producciones audiovisuales que combinen imágenes y audio. El material será utilizado para difusión de la institución, tanto para su público externo como interno.

- Montos: \$ 15.000.000 (quince millones de pesos), impuestos incluidos.
- Vigencia: 36 meses a contar de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe. El contrato tiene fecha septiembre de 2020. RES_334: 28 / SEP / 2020

5.4.3 Servicio de diseño y gráfica

- Empresa: GIAMPIERO ZUNINO DELL'ORTO
- Objetivo del contrato: conceptualizar gráficamente una idea, mensaje u objetivo comunicacional, velando por la identidad y coherencia visual del material de difusión y otros productos de la Defensoría; construir una línea de gráfica para productos de difusión, de acuerdo con los lineamientos y conceptos que vaya abordando la institución y con las directrices emanadas desde la UCyP, para contribuir al posicionamiento institucional, es decir que la comunidad en general conozca la misión y los servicios que brinda la institución de una manera atractiva y simple.
- Montos: \$30.000.000 (treinta millones de pesos), impuestos incluidos. Vigencia: 36 meses. Contrato tiene fecha 24 de enero de 2019 (RES_29 : 30 / ENE / 2019)

5.4.4 Servicio audiovisual.

- Empresa: CRISTIAN IGNACIO VILLARROEL ENCINA
- Objetivo del contrato: contar con el suministro del servicio audiovisual, que considera la elaboración de guiones (literarios y técnicos), pauta de entrevistas, grabación, edición off line, creación de banda sonora original y exclusiva, musicalización, post producción de audio y video La entrega de los productos será en distintos formatos (definición Full HD, estándar e internet). El material será utilizado para los fines que estime la Defensoría Penal Pública y en todos los formatos que la institución establezca.
Montos: \$30.000.000 (treinta millones de pesos), impuestos incluidos.
Vigencia: 36 meses. Contrato tiene fecha 01 de febrero 2019 (RES_37: 06 / FEB / 2019 - (RES Modificatoria: 49. 03/FEB/20219).

5.5 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS

- La Unidad de Comunicación y Participación Ciudadana forma parte del Plan de Gobierno Abierto, del Proyecto Inocentes y es miembro asociado de la Red de Lenguaje Claro.
- La unidad es contraparte de la Secretaría General de Gobierno (participación ciudadana).
- La unidad mantiene coordinación permanente con equipos comunicacionales de Ministerio de Justicia y DDHH y sus servicios dependientes.
- Desde marzo de 2021, la unidad presta asesoría a la Defensoría Pública de Costa Rica en proyecto de Defensoría Abierta y difusión.

3. ÁMBITO DE DESARROLLO

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LINEAS O PROYECTOS DE DESARROLLO QUE TIENE A CARGO EL DEPARTAMENTO O UNIDAD

Las líneas de trabajo de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana se relacionan directamente al Objetivo Estratégico N°3 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”.

Líneas o proyectos de desarrollo de la comunicación externa:

I. **Gobierno Abierto** (‘Cuarto plan de acción’ con iniciativa “Justicia Abierta”).

La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana es la coordinadora general para la ejecución de los compromisos adquiridos por la institución en su participación en la iniciativa de Gobierno Abierto.

Objetivo: *acercar el sistema de justicia a las personas, a través de la creación de una mesa coordinación entre los actores del sistema, mediante la cual se establezcan líneas de comunicación con acciones conjuntas, que permitan transparentar el quehacer de las instituciones y facilitar la comprensión del sistema, además de realizar educación en derechos.*

- Política de Gobierno Abierto: co-creación con los funcionarios de la Defensoría de un documento con principios y valores que regirán en la institución para la aplicación concreta del plan de Gobierno Abierto enfocado en el derecho a la defensa. Iniciativa cumplida al 100 por ciento.
- Datos abiertos: habilitación de una plataforma digital participativa donde organizaciones, ciudadanía y usuarios, accedan a información estadística sobre el quehacer institucional. Iniciativa cumplida al 100 por ciento.

- Lenguaje Claro: programa de contenidos que permita que las personas con sus distintas características (migrantes, jóvenes, pueblos originarios, personas privadas de libertad, minorías sexuales, personas con capacidades diferentes y ciudadanía en general) puedan conocer y exigir sus derechos en el ámbito penal. ¡En esta iniciativa se destaca la incorporación de la Defensoría Penal Pública a la Red de Lenguaje Claro y el haber sido reconocida entre los 10 servicios finalistas del Concurso Funciona! del Servicio Civil con “El juego del Lenguaje Claro”. Iniciativa cumplida al 100 por ciento.
- Atención de usuarios: lanzamiento de plataforma web ‘Mi Defensoría’ para el fortalecimiento de la atención al usuario (con especial foco en migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad), a través de todos los puntos de contacto, brindando información en línea sobre causas. Iniciativa cumplida al 100 por ciento.
- Mesa de coordinación institucional para una ‘Justicia Abierta’: Conformación de mesa de trabajo de instituciones públicas del sistema de justicia, para acordar acciones que permitan una mejor y mayor difusión de los roles del sistema, sus actores y derechos ciudadanos. Iniciativa en proceso, registra 50 por ciento de avance.

II. Gobierno Abierto (‘Quinto plan de acción’) con iniciativa “Derechos Humanos y Justicia Abierta”.

Esta propuesta es la continuación del compromiso de Justicia Abierta, ejecutado por la Defensoría en el marco del ‘Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto de Chile (2018 – 2020)’.

Objetivo: *Aportar al conocimiento de los ciudadanos sobre sus derechos en el ámbito penal y desde ahí contribuir a la paz social, por la vía de mejorar el acceso de toda la población a una justicia abierta, participativa, colaborativa y, por lo mismo, mucho más efectiva.*

Cabe mencionar que la definición del 5to Plan de Acción se encuentra aún en proceso y se espera que su lanzamiento se realice en el primer semestre de 2021.

Actividad / Producto	Fecha de inicio	Fecha de entrega
Desarrollo de Observatorio de Defensa Penal de los Derechos Humanos.	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2022
Lanzamiento de aplicación móvil para que las personas conozcan sus derechos en el ámbito penal y puedan hacer seguimiento de sus causas.	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021
Lanzamiento de información estadística sobre el conocimiento de los derechos humanos en Chile, particularmente en el ámbito penal.	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021
Primera campaña de difusión de derechos en el ámbito penal, a público en general y al público interno de la DPP. (El diseño de la campaña planteará el problema, sus argumentos, estadísticas y los derechos a difundir).	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021
Segunda campaña de difusión de derechos en el ámbito penal, a público en general y al público interno de la DPP. (El diseño de la campaña planteará el problema, sus argumentos, estadísticas y los derechos a difundir).	01 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022
Programa de capacitaciones a funcionarios públicos (como policías, defensores, etc.) sobre defensa penal y derechos humanos.	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2022

III. Gestión de Medios

En su relación con los medios de comunicación, la Defensoría Penal Pública ha definido que todas las acciones comunicacionales se sustentan en la premisa de que la institución defiende personas y que su rol es garantizar el cumplimiento del debido proceso y de las garantías básicas de las personas imputadas por un delito penal.

A través de casos, estadísticas institucionales y causas penales, los defensores públicos y autoridades institucionales han puesto en agenda temáticas que involucran a grupos de personas en situación de vulnerabilidad dentro del sistema de justicia: personas privadas de libertad, mujeres, migrantes e indígenas.

También se ha puesto el acento en aquellas personas imputadas por un delito, muchas de las cuales han debido cumplir prisión preventiva durante la investigación de su causa, para ser finalmente absueltas y dejadas en libertad, con todas las consecuencias familiares, laborales y sociales que ello conlleva.

Objetivo: Difundir y educar a la ciudadanía, a través de los medios de comunicación, el trabajo que desarrolla la institución y el rol que cumple la defensa pública dentro del sistema de justicia penal.

Período de aplicación: permanente

Estrategia de medios

La gestión de prensa institucional se ha enfocado en el posicionamiento de la institución como defensora de los derechos humanos, dando a conocer iniciativas como la presencia de defensores públicos en cuarteles policiales, defensa penitenciaria y educar a la sociedad respecto de sus derechos y garantías fundamentales en el proceso de justicia penal.

En los últimos 14 meses, los esfuerzos se han centrado en informar a la comunidad respecto de los derechos que le asisten al enfrentar delitos por infracción a la salud pública -artículo 318 del Código Penal-, y en dar a conocer las acciones judiciales realizadas por la Defensoría en favor de los grupos más vulnerables privados de libertad, para evitar los contagios masivos de Covid-19 en los centros penitenciarios.

De cara al proceso constituyente, la estrategia mediática de la institución se centra hoy en la preocupación por la credibilidad del sistema de justicia en su conjunto y la difusión de los derechos que le asisten a nuestros defendidos, desde que son detenidos y hasta concluir su causa penal, enfocándonos especialmente en socializar la importancia del cumplimiento de las garantías de las personas privadas de libertad y en los grupos más vulnerables en el proceso penal.

Un aspecto relevante para esta tarea son los resultados de la encuesta Cadem-DPP de marzo de 2021, donde se abordan derechos en el ámbito penal que pueden ser incorporados en la nueva Constitución para fortalecer las garantías ciudadanas (presunción de inocencia, error judicial etc.) y el sistema penal en su conjunto (autonomía institucional).

IV. PLAN ANUAL Y NACIONAL DE DIFUSIÓN

La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la Defensoría Nacional diseña, coordina su ejecución, a través de sus periodistas regionales, y evalúa la aplicación del plan.

Éste se enmarca en el programa de iniciativas estratégicas establecidas para el período 2020–2021 y responde a las metas institucionales de Convenio de Desempeño Individual (CDI) del Defensor Nacional; del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) de la Dirección Administrativa Nacional y del Plan de Tratamiento de Riesgos (PTR). Además, alimenta el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) de Género y cumple con los objetivos de las acciones de participación ciudadana monitoreadas desde la Secretaría General de Gobierno y el Servicio Civil.

El plan de difusión se construye de acuerdo con los antecedentes recopilados de la ejecución del plan anterior -buenas prácticas-, los resultados que arrojan los estudios externos, el trabajo realizado con el Consejo de la Sociedad Civil y los programas que la institución plantea como lineamientos para el año en curso.

Objetivo: difundir el rol de la Defensoría en el sistema de justicia penal y aportar al respeto de los derechos humanos a través de su conocimiento y discusión, para lograr la consolidación del posicionamiento institucional en la comunidad.

Período de aplicación: enero 2021 a diciembre 2021.

Para este año la Defensoría Penal Pública se ha propuesto realizar un mínimo de 284 actividades, desglosadas de la siguiente manera:

Público objetivo	Actividad	N°
COMUNIDAD GENERAL	Encuentros con miembros de la sociedad civil. Realización de diálogos, reuniones, entrevistas y seminarios con miembros de organizaciones ciudadanas y civiles vinculadas con la comunidad en general y con los usuarios de la institución en particular (acción).	51
	Difusión de derechos en comisarías y recintos policiales. Difusión de derechos durante las primeras horas de detención, formato virtual, audiovisual, presencial y/o medios de comunicación (no se consideran columnas).	23
	Acciones de difusión de derechos y rol de la Defensoría en el sistema penal, con enfoque de atención de usuarios. Difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a través de acciones virtuales, audiovisuales y/o presenciales. A la estrategia nacional se suman contenidos locales de acuerdo a la experiencia regional (atención de usuarios y asistentes de atención) con visibilidad en las oficinas físicas y virtuales de las defensorías regionales y locales.	34
JÓVENES (FAMILIARES Y OTROS EN CASO DE ESTAR PRIVADOS DE LIBERTAD)	Difusión de derechos y rol de la Defensoría en el sistema penal. Difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a través de acciones virtuales, audiovisuales y/o presenciales en establecimientos educacionales (1) y centros para jóvenes infractores (2).	51
INTERNOS IMPUTADOS Y/O CONDENADOS (FAMILIARES Y OTROS)	Difusión de derechos y rol de la institución durante la privación de libertad en formato virtual, audiovisual, presencial y otros. Periodistas deben registrar las principales preguntas y respuestas e incorporarlas en las notas informativas y hacerlas llegar a sus familias, en caso de ser posible.	47
INTERNAS IMPUTADAS Y/O CONDENADAS (FAMILIARES Y OTROS)	Difusión de derechos y rol de la institución durante la privación de libertad en formato virtual, audiovisual, presencial y otros. Periodistas deben registrar las principales preguntas y respuestas e incorporarlas en las notas informativas y hacerlas llegar a sus familias, en caso de ser posible. Aplicar enfoque de género en la defensa penal.	17
INTERNAS IMPUTADAS Y/O CONDENADAS CON HIJOS	Difusión de derechos y rol de la institución durante la privación de libertad en formato virtual, audiovisual, presencial y otros. Periodistas deben registrar las	17

LACTANTES O MENORES DE DOS AÑOS	principales preguntas y respuestas e incorporarlas en las notas informativas y hacerlas llegar a sus familias, en caso de ser posible. Aplicar enfoque de género en la defensa penal.	
DEFENSA ESP. INDÍGENA	Difusión de derechos y rol de la institución en formato virtual, audiovisual, presencial y otros. Periodistas deben registrar las principales preguntas y respuestas e incorporarlas en las notas informativas.	22
DEFENSA ESP. MIGRANTES Y EXTRANJEROS	Difusión de derechos y rol de la institución en formato virtual, audiovisual, presencial y otros. Periodistas deben registrar las principales preguntas y respuestas e incorporarlas en las notas informativas.	22
Total		284

V. PLAN DE DIFUSIÓN DEL “PROYECTO INOCENTES”

La Defensoría creó en 2013 el ‘Proyecto Inocentes’ (www.proyectoinocentes.cl), tras constatar que, año a año, un porcentaje no menor de personas que ingresan al sistema penal y permanecen privadas de libertad como imputadas, luego son declaradas inocentes o sobreesididas de la causa.

Su finalidad principal es visibilizar esta situación, identificar las causas de error que llevan a una injusta encarcelación y aportar así a la mejora del sistema de justicia. La iniciativa tiene un ámbito jurídico y otro de difusión.

Si bien la UCyP participa en ambas instancias, es en difusión donde tiene responsabilidad institucional respecto del cumplimiento, a través de un plan que anualmente diseña, coordina -través de sus periodistas regionales- y evalúa.

Junto con ello, la unidad también tiene la responsabilidad de mantener y actualizar el sitio web del proyecto www.proyectoinocentes.cl

Objetivo plan de difusión: desarrollar actividades para difundir el “Proyecto Inocentes”, los casos de personas que han sido injustamente privadas de libertad en Chile, sus estadísticas, los errores que generaron este problema y el valor de la presunción de inocencia.

Período de aplicación: enero 2021 a diciembre 2021.

Para este año la Defensoría Penal Pública se ha propuesto realizar un mínimo de 102 actividades, desglosadas de la siguiente manera:

Público	Actividad	Contenidos	N°
COMUNIDAD EN GENERAL	Entrevistas, notas de casos y/o columnas de opinión emitidas o publicadas en medios de comunicación.	Publicación o emisión de entrevistas, notas de casos y/o columnas de opinión en medios de comunicación sobre el Proyecto Inocentes o sus casos.	51 (3 por región)
COMUNIDAD EN GENERAL	Charlas de difusión a estudiantes, universitarios o miembros de la sociedad civil, además de funcionarios públicos y miembros de las fuerzas armadas y de orden realizada a distancia, por videoconferencia o transmisión streaming, preferentemente.	Difundir el sistema penal, el derecho a defensa, presunción de inocencia, rol de la Defensoría y qué es el Proyecto Inocentes.	51 (3 por región)
Total			102

VI. REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB (GENERAL Y DEL “PROYECTO INOCENTES”)

La unidad tiene a su cargo la edición y publicación de contenidos tanto en redes sociales como en los dos sitios web que administra: www.dpp.cl y www.proyectoinocentes.cl

Objetivo: actualización, producción, edición y publicación de contenidos en distintos formatos, con el fin de generar puentes de comunicación entre las personas y la institución, a través de contenidos útiles e informativos.

Período de aplicación: permanente

Redes sociales

A la fecha, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana tiene a su cargo la administración de las redes sociales institucionales: Facebook, con 25 mil 699 seguidores; Twitter, con 14 mil 79 seguidores, YouTube, con 635 mil 179 reproducciones y LinkedIn, con 10 mil 831 seguidores. A nivel regional, cada Defensoría mantiene cuentas en Facebook y Twitter.

El plan de trabajo 2021 considera:

-Producción y emisión de la cuenta pública participativa del Defensor Nacional (S), realizada el 21 de abril 2021 (806 visualizaciones en Facebook y mil 93 en YouTube).

-Producción y emisión del programa “Defensoría Abierta Live”, con entrevistas en vivo a distintos profesionales de la institución, respecto de temas de contingencia, educación legal y derechos de las personas.

-Producción y emisión de las cuentas públicas regionales (17) y luego una entrevista en vivo con cada Defensor o Defensora Regional.

www.dpp.cl

Se consideran contenidos dinámicos (noticias, campañas de información y de educación en derechos y otros) y fijos (información propia de la institución y gestión, derechos de las personas, líneas de defensa, entre otros).

Se destaca el desarrollo de “Mi Defensoría”, plataforma en que los usuarios pueden contactarse o agendar una entrevista con su defensor y conocer detalles de su causa) y de “Datos Abiertos”, que permite realizar múltiples búsquedas y cruces de información respecto de la entrega de defensa penal a nivel regional o nacional.

www.proyecto inocentes.cl

Se considera la herramienta de difusión más importante, junto a la gestión de medios, para vincular al “Proyecto Inocentes” con las personas en general y con los actores del sistema en particular.

La web expone los casos que han sido aprobados por el Comité Inocentes, que evalúa el ingreso de causas a este proyecto, su historia, los antecedentes jurídicos de los casos y los motivos de error del sistema que originaron la situación.

VII. “REVISTA 93”, PUBLICACIONES INSTITUCIONALES Y MATERIAL DE DIFUSIÓN

Revista 93 es el medio de difusión institucional de la Defensoría Penal Pública. Desde su lanzamiento en 2009 y hasta 2020 tiene a su haber 23 ediciones publicadas.

De circulación semestral, cada edición se distribuye gratuitamente entre los distintos actores intervinientes del sistema procesal penal a nivel nacional, además de autoridades de gobierno, parlamentarios y líderes de opinión con incidencia en la agenda pública.

Objetivo: influir en la discusión pública de los temas más relevantes para los distintos ámbitos de acción de la defensa pública, 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, a través de una mirada técnica, con un tono académico y un formato periodístico.

Período de aplicación: semestral.

Los próximos números de la Revista 93 serán publicados en junio y diciembre.

VIII. PUBLICACIONES INSTITUCIONALES Y MATERIAL DE DIFUSIÓN

La Unidad de Comunicaciones genera otras publicaciones de carácter anual, como “La Defensoría en Cifras” y la “Memoria institucional de gestión”. También genera otras publicaciones propias o de apoyo a otros departamentos y unidades, especialmente para el área internacional del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP).

En cuanto al material gráfico de difusión, éste apunta a dar a conocer los derechos de las personas, el rol de la defensa pública y la educación del sistema. El material es elaborado por una mesa de “Lenguaje Claro” integrada por periodistas nacionales (2) y regionales (5), quienes editan los textos buscando una comunicación clara y directa, en sintonía con los requerimientos concretos de información de las personas.

Período de aplicación: Anual

IX. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Defensoría postula que la transparencia y la participación contribuyen a mejorar la confianza en las instituciones, fortaleciendo el estado de derecho y la paz social a través de los mecanismos de participación ciudadana.

La participación ciudadana es un compromiso institucional que además es supervisado por la Secretaría General de Gobierno a través de la División de Organizaciones Sociales.

Objetivo: acercar la justicia a toda la comunidad de manera clara, transparente y participativa. Esto incluye garantizar que todas las personas puedan conocer el rol, las responsabilidades y las funciones de la institución, así como las obligaciones y derechos que les corresponden frente al sistema penal.

Período de aplicación: Enero a diciembre 2021

La Defensoría debe cumplir con cinco mecanismos de participación ciudadana establecidos en su “Norma Específica Ciudadana”, además de suscribir y rendir compromisos específicos ante la Segegob:

- Cuenta pública participativa

El Defensor Nacional (S), Marco Montero Cid, rindió la cuenta pública participativa institucional el miércoles 21 de abril de 2021. La actividad se realizó vía online y su proceso participativo continúa en desarrollo:

Calendario Del Proceso Participativo

Cuenta pública participativa y virtual: 21 de abril de 2021, 11:00 horas.

Encuesta ciudadana: 14 de abril a 14 de mayo de 2021.

Entrega informe final con respuestas a consultas ciudadanas: 4 de junio de 2021.

Consejo de la Sociedad Civil: instancia consultiva y autónoma, que busca profundizar la participación ciudadana mediante la incorporación de reflexiones y aportes externos en temáticas de interés para el servicio.

A la fecha el Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría está integrado por

Ana María Morales (Fundación Paz Ciudadana); Constanza Araya (ONG Leasur); Fabiola Cabezas (Fundación ProBono); Myrna Villegas (Centro de Investigación y Defensa Sur); Jorge Rivera (Centro de Estudios FEN Universidad de Chile); Paulo Egenau (Fundación Hogar de Cristo) y Moira Gutiérrez (CC.AA. Facultad de Derecho Universidad de Chile).

Consultas ciudadanas: se desarrollan principalmente a través de diálogos participativos presenciales, actividades que forman parte del plan de difusión general anual y nacional.

Plazas de justicia intrapenitenciarias: también forman parte del plan de difusión anual y nacional, pero a la fecha se encuentran suspendidas dada la emergencia por Covid-19.

Acceso a la información relevante: publicación de la información relevante institucional de una manera oportuna, completa y accesible.

X. COMUNICACIÓN INTERNA Y PLAN DE ACTIVIDADES

La comunicación interna se inserta dentro de los objetivos institucionales junto al área de difusión, con el fin de posicionar a la Defensoría en un rol fundamental para el aseguramiento de la justicia en Chile.

En el ámbito interno el desafío permanente consiste en perfeccionar un abordaje de las formas de comunicar que incorporen espacios, formatos y roles basados en la interacción y retroalimentación con los/as funcionarios/as institucionales y colaboradores/as del subsistema privado, que permitan lograr un flujo constante, participativo y horizontal de información, con el objetivo de:

Fortalecer la gestión y desarrollo de las personas en la institución, incorporando buenas prácticas.

Fomentar la motivación de los/as colaboradores/as para asumir los desafíos que exige su función y generar valor público al sistema de justicia.

- Abrir espacios de participación y retroalimentación a través del uso de nuevas metodologías y herramientas de comunicación.
- Generar las condiciones para que los funcionarios/as aporten nuevas ideas y soluciones innovadoras que traigan beneficios tanto para el servicio como para sus usuarios.
- Fomentar el autocuidado de todos los funcionarios y funcionarias.
- Desarrollar actividades de comunicación destinadas a favorecer la participación de la mujer en los distintos ámbitos de acción de la institución.

Objetivo:

contribuir a generar, mantener y fortalecer un buen clima organizacional, asegurando que todos los integrantes de la institución compartan un discurso común, tengan acceso a la información relevante y cuenten con espacios de retroalimentación.

La Unidad de Comunicaciones plasma los objetivos de su estrategia interna en distintas campañas y acciones con los y las funcionarias, además es la responsable de diseñar, coordinar, través de sus periodistas regionales, y evaluar la aplicación de un plan de comunicaciones internas.

Período de aplicación: enero a diciembre 2021

El Plan de Comunicaciones Internas 2021 considera un total de 170 actividades que desarrollarán las 17 Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional, contemplándose 10 para cada una de ellas, más una capacitación de género, dirigida a todos los periodistas institucionales.

Las actividades se desarrollarán preferentemente vía telemática, dependiendo de las medidas sanitarias vigentes en el control de la emergencia por la pandemia.

A continuación, se entrega el desglose de las actividades:

Actividad	Contenidos	N° Actividades
Jornadas de comunicaciones internas	Contenidos abordados en reuniones de Defensores Regionales o vinculadas a proyectos estratégicos	51
Campañas de comunicación interna	Aplicación y difusión de materiales de campañas en defensorías regionales: -Compromiso de "Derechos Humanos y Justicia Abierta." -Atención de usuarios. -Misión DPP enmarcada en nueva constitución.	51
Actividades de difusión para comunicar el trabajo de atención a usuarios.	Actividades internas de difusión, como encuentros, videos, y recolección de fondos.	17
Actividad de difusión para promover autocuidado.	Actividades internas de difusión, como encuentros, videos, y recolección de fondos.	17
Actividad de difusión para promover política de reconocimiento.	Actividades internas de difusión, como encuentros, ceremonias videos, y recolección de fondos.	34
Total		170

A lo anterior se suma:

Capacitación género lenguaje claro e inclusivo en materia de género a periodistas Regionales.	Capacitación realizada por la Unidad de Comunicaciones junto a la Unidad de Estudios y Proyectos en la mejora y uso de lenguaje claro, inclusivo y no sexista a periodistas regionales.
---	---

D. PLAN ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

La UCyP se nutre de la participación activa en reuniones de directivos para definir la planificación de trabajo anual, respondiendo a los énfasis estratégicos de la institución.

Del mismo modo, mantiene reuniones quincenales con el equipo de periodistas regionales para coordinar la ejecución de la estrategia comunicacional y sus planes de difusión.

La UCyP sostiene, además, dos reuniones semanales, para coordinar tareas y evaluar avances de compromisos y tareas adquiridas.

PRINCIPALES LINEAS DE TRABAJO DEFINIDOS EN EL PLAN

- Posicionamiento institucional con foco en los derechos humanos.
- Posicionamiento institucional en el marco del proceso constituyente.
- Justicia Abierta.

E. DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL Y DESAFIOS (FUTURO)

PRINCIPALES LOGROS DURANTE SU ADMINISTRACIÓN

La estrategia comunicacional de la Defensoría, elaborada, socializada y puesta en marcha en 2015 y que en la actualidad mantiene su vigencia, le ha valido a la institución importantes logros como:

- A. Aumentar el conocimiento ciudadano de la institución en 22 puntos, pasando de 44 por ciento en 2015 a 66 por ciento en 2020.
- B. Obtener por dos años consecutivos el reconocimiento otorgado por la Segegob a la mejor cuenta pública de todos los servicios públicos del país (entre 160 organismos), para los años 2019 y 2020.
- C. Estar dentro de los 10 finalistas del concurso Funciona del Servicio civil en 2020, por la iniciativa "Juego del Lenguaje Claro".
- D. Estar a cargo de las presentaciones y videos que han permitido a la Defensoría los estar entre los finalistas del Premio a la Excelencia Institucional, obteniendo dicho reconocimiento en 2014 y 2019.
- E. Liderar la incorporación de la primera institución de justicia en el país en el plan de Gobierno Abierto 2018 – 2020 con el compromiso Justicia Abierta.

Para la consecución de dichos logros, se desarrollaron las siguientes tareas:

8.1 POSICIONAMIENTO

Entre 2014 y 2020 la Defensoría Penal Pública ha desarrollado un trabajo continuo de posicionamiento institucional en la comunidad, buscando acercar la institución, la justicia y el derecho a la defensa a la comunidad en general.

Para ello ha impulsado diversas líneas en el ámbito comunicacional, que mediante la realización de actividades innovadoras han permitido dar cuenta de una gestión transparente, participativa y colaborativa, principios del Gobierno Abierto que la Defensoría ha ido materializando durante este período, tanto a través de acciones directas con la comunidad, como a través de medios y redes sociales institucionales, medios de comunicación y relacionamiento con actores del sistema de justicia penal, academia, organizaciones civiles y agentes legislativos en proyectos de ley y políticas públicas.

8.2 JUSTICIA ABIERTA

En su ‘Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2018 – 2020’, Chile consideró por primera vez la incorporación de un compromiso de justicia, el cual fue presentado por la Defensoría Penal Pública.

El compromiso de Justicia Abierta tuvo como objetivo “acercar la justicia a la ciudadanía, a través de la democratización del conocimiento de los derechos en materia penal” y en su desarrollo alcanzó un 90 por ciento de cumplimiento, tal como se explicó antes (<https://www.ogp.gob.cl/panel-de-seguimiento/>)

Para el ‘Quinto Plan de Acción 2020 – 2022’, la Defensoría nuevamente presentó un compromiso, esta vez sumando el concepto de derechos humanos al de Justicia Abierta.

Uno de los logros de este nuevo plan es que también incorporaría al Poder Judicial con acciones de Justicia Abierta, lo que permite vislumbrar mayores avances en el sector de acercar los derechos y el conocimiento del sistema a las personas.

8.3 ENCUENTROS CON LA COMUNIDAD Y DIFUSIÓN

Planes anuales y nacionales de difusión

La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la Defensoría Nacional responde, entre otros mecanismos, al tercer objetivo estratégico institucional de “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” con un trabajo coordinado con las defensorías regionales y sus periodistas, para llevar a cabo el plan de difusión anual y nacional dirigido a la comunidad en general y a sus usuarios, en particular.

Las acciones y objetivos de este plan forman parte del rol que le cabe a la Defensoría en el resguardo de los derechos de las personas imputadas y condenadas ante el sistema penal, especialmente en lo que se refiere a la difusión de estas garantías y del funcionamiento del sistema penal.

Estos planes se construyen sobre la base de los antecedentes recopilados de la ejecución del plan anterior, los resultados que arrojan los estudios externos, el trabajo realizado con el Consejo de la Sociedad Civil, y los programas que la institución plantea como lineamientos para el año en curso.

La unidad ha definido anualmente planes de difusión de alcance nacional, en los que se distinguen distintas categorías para abarcar a distintos públicos. Lo anterior ha permitido encuentros con la comunidad y la sociedad civil en diálogos y cuentas participativas sobre el servicio de defensa penal, los derechos de las personas, el rol de la Defensoría y sus distintos programas de defensa especializada (indígenas, migrantes, adolescentes y personas condenadas). Este trabajo directo hacia la comunidad permite no sólo difundir el rol institucional, sino acercar a las autoridades institucionales a los distintos públicos objetivos, elevando sus conocimientos sobre la misión de la Defensoría y el sistema de justicia penal.

En 2014 se realizaron 294 actividades; en 2015, 339 actividades, en 2016, 345 actividades y en 2017, 380 actividades a nivel nacional. Lo que sumó un total de mil 367 actividades para el período entre 2014 y 2017.

En 2017 se realizaron 344 actividades de difusión en todo el país en las que participó un total de 11 mil 527 personas, de las cuales 5 mil 428 fueron mujeres, quienes formaban parte de los públicos establecidos este año como prioritarios: comunidad en general; estudiantes de educación media y superior; jóvenes internos en Centros de Internación Provisoria y en Centros de Régimen Cerrado; personas imputadas o condenadas; personas extranjeras o migrantes, y personas pertenecientes a pueblos originarios.

En 2018 se desarrollaron 353 actividades de difusión, lo que permitió llegar a un total estimado de 8 mil 123 personas. Del total de acciones, se destaca la realización de 104 diálogos participativos: 44 fueron encuentros con mujeres y hombres imputados privados de libertad; 44 con mujeres y hombres condenados, y 16 actividades con mujeres que permanecen internas en los recintos penitenciarios junto a sus hijos lactantes.

Durante 2019 se realizaron 376 actividades de difusión a nivel nacional en las cuales participaron cerca de 11.300 personas. Desde el 18 de octubre hasta fines de diciembre, las movilizaciones sociales que mantuvieron una intensidad variable en el tiempo, determinaron que las acciones de acceso a la información se ajustaran para ir a reforzar el intenso trabajo que estaban desarrollando los defensores penales públicos. Esto significó entregar la mayor cantidad de información posible en comisarías, centros de detención y tribunales (audiencias), tanto a las personas detenidas como a sus familiares y cercanos.

Al término de 2020 se informa la realización de un total nacional de 453 actividades de difusión. La emergencia sanitaria por Covid-19 afectó considerablemente el tradicional carácter masivo y dialogante de estas acciones. El plan proyectado

para este año debió considerar la incorporación de ajustes en términos de forma y número atendiendo a dichos factores externos y también responder así a las demandas de información, como por ejemplo dar a conocer la continuidad del servicio y de los canales de atención a los usuarios; visitar e inspeccionar los centros privativos de libertad con el fin de apoyar a los internos, y atender a sus familiares quienes mantienen prohibición de visitas.

8.4 CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS

Otro de los mecanismos utilizados para fomentar el acceso ciudadano a la información son las cuentas públicas participativas. En ellas la Defensoría presenta un 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, así como sus desafíos.

El balance de gestión se complementa con la realización de la ‘Feria de derechos ciudadanos’, iniciativa que año a año organiza la Defensoría Penal Pública con el fin de acercar el sistema de justicia a las personas.

Esta feria reúne a destacadas instituciones gubernamentales y no gubernamentales que tienen por misión velar por el cumplimiento de los derechos de las personas.

2016. Cuenta Pública Participativa y 1ª Feria de Derechos Ciudadanos “Es justo defender tus derechos”. En la Plaza de la Constitución el Defensor Nacional entregó su balance de gestión con presencia de su Excelencia, la Presidenta de la República señora Michelle Bachelet Jeria. Esta cuenta fue la primera de muchas otras desarrolladas a lo largo del período analizado y que le valió a la Defensoría obtener el reconocimiento de la mejor cuenta pública de todos los servicios del Estado en 2019.

2017. Cuenta Pública Participativa y 2ª Feria de Derechos Ciudadanos “Es justo defender tus derechos”. Por segunda vez, en la Plaza de la Constitución el Defensor Nacional entregó su balance de gestión y anunció la creación de una línea especializada de defensa para mujeres privadas de libertad.

Tras el término de la exposición se inauguró, con la presentación del Ballet Folclórico Nacional (Bafona) la 2ª Feria de Derechos Ciudadanos”, que reunió a más de 20 servicios, instituciones y organismos como el Poder Judicial, el Ministerio Público, Carabineros, Policía de Investigaciones, Unicef, Amnistía Internacional, el Instituto Nacional de Derechos Humanos y la propia Defensoría bajo el concepto de multiculturalidad y la integración de las personas migrantes.

Este año también, se realizó el último proceso eleccionario del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría Penal Pública. Las organizaciones y fundaciones electas mantienen su representación hasta el día de hoy: Fundación Paz Ciudadana; Fundación Hogar de Cristo, ONG Leasur; Fundación ProBono; Centro de Investigación y Defensa Sur, CID Sur; Centro de Estudios de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, y el Centro de Alumnos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile

2018. Cuenta Pública Participativa y 3ª Feria de Derechos Ciudadanos “Es justo defender tus derechos”. La exposición del Defensor Nacional se realizó ante una audiencia de más de 400 personas en el Centro de Extensión de la Universidad Católica, y en el marco de su proceso participativo, la institución recibió y dio respuesta a más de 500 consultas ciudadanas. Por su parte, la 3era Feria de Derechos Ciudadanos reunió a más de quince instituciones gubernamentales, como el Ministerio de Derechos Humanos y sus servicios relacionados; instituciones que participan del sistema penal como Ministerio Público, Poder Judicial, Carabineros y Policía de Investigaciones; instituciones como la Biblioteca del Congreso; Biblioredes, Bibliotecas en Recintos Penitenciarios Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) y ONGs como Amnistía Internacional, Fundación ProBono; Fundación Datos Protegidos; Unicef, y Leasur.

Todas estas instituciones cumplen tareas afines a la Defensoría, en tanto prestan servicio defendiendo los derechos de las personas y/o asumen su representación en trámites de relevancia.

2019. Cuenta Pública Participativa y 4ª Feria de Derechos Ciudadanos “Es justo defender tus derechos”.

Esta ceremonia de balance de gestión fue reconocida por la Secretaría General de Gobierno con el premio «Innovación en Cuenta Pública», siendo la mejor cuenta pública entre todos los servicios del país.

La rendición de la cuenta de gestión del Defensor Nacional se realizó en Plaza Bulnes, espacio público e interactivo, ante más de 200 asistentes y transmitida vía streaming a través del sitio de Radio Biobío con 27 mil reproducciones, contó con charla del Dr. Humberto Maturana, Premio Nacional de Ciencias, quien destacó la evolución de la misión institucional hacia la defensa de los derechos humanos y la dignidad de todas las personas vulnerables.

En el paseo, junto a la realización del juego de roles ‘Tribunal de niños’ que permite a los niños participar de la simulación de una audiencia de tribunal, se desarrolló la 4ta Feria de Derechos Ciudadanos que reunió a más de 14 instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales (ONGs).

En esta ocasión, la feria abordó el nexo entre grupos vulnerables y el respeto de los derechos humanos y contó con la participación de Carabineros de Chile; Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH); Policía de Investigaciones de Chile (PDI); Ministerio Público; Poder Judicial; Unicef; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; Corporación de Asistencia Judicial (CAJ); Gendarmería de Chile; Registro Civil e Identificación; Servicio Médico Legal (SML); Servicio Nacional de Menores (Sename) y Clínica Jurídica para Migrantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Alberto Hurtado (UAH). La participación ciudadana también se reflejó en la encuesta virtual alojada en sitio web institucional: 918 personas contestaron la encuesta interactiva sobre los aspectos que les gustaría conocer más a fondo de la institución y 347 personas realizaron consultas ciudadanas.

Año 2020. En forma inédita, la institución suspendió su tradicional encuentro con la ciudadanía, como parte de los esfuerzos sanitarios para responder a la pandemia Covid-19 y estableció como modalidad de interacción con las personas su rendición de cuenta de manera virtual.

La “Cuenta pública participativa de gestión 2019-2020” se realizó a las 11.00 horas del 20 de mayo de 2020 tuvo una duración de hora y media, y fue transmitida vía streaming, con una transmisión gratuita a través de EmolTV que logró 86 mil reproducciones y 402 por las redes sociales institucionales.

Esta nueva forma de hacer balance se presentó como un desafío para mantener la vinculación y participación de la ciudadanía en un momento muy importante para las instituciones del Estado. Para ello se abrieron canales virtuales de comunicación para la participación ciudadana.

Gracias a la convocatoria previa, expertos en materias de derechos humanos, de administración de justicia nacional e internacional, de representantes del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría y de organizaciones sociales, así como estudiantes, periodistas, abogados, funcionarios y de la ciudadanía en general, ejercieron su derecho a conocer y a participar en las políticas, planes, programas y acciones de las instituciones del Estado.

Entre las autoridades que hicieron consultas vía online destacó la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas ONU Michelle Bachelet; ministro de Justicia y Derechos Humanos, Hernán Larraín; primer vicepresidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Antonia Urrejola, y el Premio Nacional de Humanidades 2009, Agustín Squella.

En el marco de su proceso participativo, se respondieron 21 consultas ciudadanas y 138 personas participaron de la encuesta virtual que tuvo como finalidad medir el impacto que ha tenido en la ciudadanía la aplicación de la Reforma Procesal Penal a 20 años de su entrada en vigencia.

8.5 ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

2016. La Defensoría Penal Pública dio a conocer los resultados del estudio de “Percepción del servicio de la Defensoría Penal Pública” encargado al Centro de Encuestas de la Universidad Católica. Entre otros temas, ese trabajo reveló que el 95 por ciento de las personas cree que es importante que exista una institución que defienda los derechos de las personas imputadas; que el 83,8 por ciento de las personas encuestadas cree que en Chile la justicia no es igual para todos y que el 95 por ciento dice que la justicia trata de forma diferente a personas que pertenecen a grupos privilegiados de la sociedad. Lo anterior demuestra la importancia de que exista una institución como la Defensoría Penal Pública, que asegure el respeto de los derechos para todos, velando por la existencia de un debido proceso y garantizando el acceso a la justicia para todas las personas que lo requieran sin importar su condición en la sociedad, siendo un desafío el poder efectuar una mayor difusión de los derechos de las personas, que aseguran este acceso en condiciones de igualdad.

2018. Estudio cuantitativo y cualitativo a nivel nacional, realizado en conjunto con el Departamento de Estudios Sociales de la Universidad Católica (Desuc), entre cuyos resultados destacó un alto grado de desinformación y desconfianza ante el sistema:

- A. Las personas consultadas otorgaron a la justicia una nota promedio de 3,2; el 71 por ciento de dijo creer que la justicia no es igual para todos y sólo el 15 por ciento consideró que las condenas aplicadas a los imputados son correctas. Afortunadamente, el 87 por ciento cree importante que exista una institución que defienda a las personas imputadas.
- B. Además, el 62 por ciento de los consultados dijo conocer a la Defensoría Penal Pública y, de ellos, el 49 por ciento pudo describir su principal función de “garantizar que toda persona imputada por un delito cuente con un abogado defensor”. Sin embargo, un porcentaje similar (49 por ciento) se mostró de acuerdo con los llamados ‘linchamientos’ ciudadanos.
- C. En cuanto a los atributos más valorables de un servicio de defensa penal, el 29 por ciento consideró que lo más importante es ‘que le expliquen de manera clara su situación’, mientras que para el 25 por ciento lo más relevante es ‘contar con profesionales que tengan experiencia’.
- D. 2019. Estudio de opinión pública a nivel nacional, realizado en conjunto con Cadem:
Respecto a las opiniones sobre el sistema de Justicia, un 65% señaló que favorece con condenas más suaves a grupos o individuos con más recursos económicos y el mismo porcentaje señaló que el sistema “es demasiado suave con los acusados de cometer un crimen”, mientras que un 43% señaló estar en “desacuerdo” o “muy en desacuerdo” respecto a la afirmación de que se “protege a víctimas y testigos durante el proceso judicial”.
La aplicación de la encuesta permitió hacer una aproximación comparativa y de seguimiento con los resultados arrojados el año anterior respecto al estudio Desuc: el conocimiento respecto a alguna institución que defienda a personas imputadas o acusadas, pasó de un 26 a un 31%.
- E. 2020. Estudio de opinión pública a nivel nacional, realizado en conjunto con Cadem mostró que, en un contexto de mala evaluación general de las instituciones del sistema de justicia, la Defensoría Penal Pública obtuvo los mejores puntajes, atributos y posicionamiento en este ámbito:
 - Si en 2018 el 77 por ciento de los encuestados puso notas de 1 a 4 al sistema que integran el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública, el Poder Judicial y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en la pesquisa de 2020 el 82 por ciento de las personas consultadas puso nota 3 a este conjunto de instituciones, lo que implica una baja de 5 puntos en el resultado general.

- Este mal resultado general aumentó más en las mujeres (87 por ciento) y en los tramos de jóvenes de 18 a 34 años (84 por ciento) y de adultos de 35 a 54 (85 por ciento) que en el de adultos mayores de 55 (77 por ciento).
- Respecto de la Defensoría, las conclusiones del estudio señalan que la institución “alcanza una mejor posición, por sobre la Fiscalía, los tribunales y el Ministerio de Justicia (...) con un mayor porcentaje de notas de 5 a 7 (35 por ciento), luego la Fiscalía (30 por ciento)”, mientras que el Poder Judicial y el Ministerio de Justicia logran los porcentajes más bajos de evaluación positiva, con 23 y 26 por ciento, respectivamente”. Todos los porcentajes de evaluación positiva mejoraron respecto del estudio de 2018.
- Este mejor resultado de la Defensoría se replicó al medir ‘confianza y transparencia’, pues el 31 por ciento de los consultados evaluó a la institución de 5 a 7, en un contexto en que ninguna de las otras instituciones llegó al 30 por ciento en este ámbito de evaluación. Este resultado, además, supera en 9 puntos el obtenido por la Defensoría en 2018.
- Otro buen resultado para la institución surgió del grado de conocimiento público de qué es y qué hace la defensa pública, ámbito en que el posicionamiento ha aumentado 22 puntos en cinco años, pues pasó de 44 por ciento en 2015 a 53 por ciento en 2018 y a 66 por ciento en el último estudio.
- El grado de conocimiento de la Defensoría es también mayor entre personas de pueblos originarios (72 por ciento) que entre quienes no lo son (63 por ciento) y también baja progresivamente según disminuye el nivel socioeconómico de los encuestados. Si en el segmento C1 el grado de conocimiento de la institución es de 87 por ciento, baja a 56 por ciento en el segmento D/E.

8.6 REDES SOCIALES

En la memoria anual 2014-2015 la Defensoría daba cuenta de que durante el segundo semestre de 2014 se habían inaugurado las redes sociales de la institución a nivel nacional. Estas eran Facebook, con 1.176 seguidores, Twitter con 1.254 seguidores, YouTube con 3.694 reproducciones y LinkedIn con 871 seguidores.

A diciembre de 2020 estos números han variado considerablemente. En Facebook 25.699 siguen la cuenta de la DPP. En Twitter 14.079 personas, en LinkedIn 10.831 y en YouTube los videos publicados por la Defensoría han sido reproducidos 635.179 veces.

Pero más allá del importante crecimiento en la cantidad de seguidores el año 2020 la Defensoría amplió también el público al que llegaba, creando una cuenta de Instagram, que en la actualidad tiene 6.180 seguidores y lanzando cuentas de Facebook y Twitter en todas las Defensorías regionales.

Las redes sociales se han convertido en una herramienta fundamental que permite el contacto directo con la gente, para pedir ayuda en caso de necesitar los servicios de un abogado defensor, hacer consultas sobre sus derechos o sobre temas jurídicos. Sin ir más lejos durante 2020 se inició un ciclo de entrevistas en vivo transmitidas a través de Facebook llamado Defensoría Abierta Live, en el que distintos profesionales de la DPP hablaban sobre contingencia, educación legal y derechos de las personas. También como una manera de acercar la misión de la Defensoría a las personas se transmitieron 17 cuentas públicas y se efectuaron en total 27 entrevistas (las cuales suman más de 30 mil reproducciones) con temas de actualidad nacional y regional, casos, educación legal y difusión de derechos.

Otro uso relevante de las redes sociales fue el hecho de que la cuenta pública del Defensor Nacional y las de las Defensorías Regionales fueran transmitidas por Facebook y YouTube Live a raíz de que por la pandemia generada por el Covid-19 no se podían hacer eventos presenciales.

8.7 “REVISTA 93”

Creada en 2009 y ya con 23 ediciones publicadas en los últimos 11 años, la “Revista 93” es el medio institucional de la Defensoría Penal Pública, a través del cual se busca aportar al posicionamiento estratégico de la institución, difundiendo contenidos o debates de fondo, expuestos con mirada técnica, tono académico y formato periodístico.

De circulación semestral, cada edición se distribuye gratuitamente entre los distintos actores intervinientes del sistema procesal penal a nivel nacional, además de autoridades de gobierno, parlamentarios y líderes de opinión con incidencia en la agenda pública.

Su objetivo principal es influir en la discusión pública de los temas más relevantes para los distintos ámbitos de acción de la defensa pública, 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 2006 y 2020 han circulado 13 ediciones de la revista, que debe su nombre al artículo 93 del Código Procesal Penal, referido a los derechos y garantías de la persona imputada.

La undécima edición del medio -distribuida en diciembre de 2014- se tituló ‘Mujeres y sistema penal’ y tematizó sobre distintas realidades particularmente invisibles para la sociedad: la situación de las mujeres jefas de hogar que financian la sobrevivencia familiar mediante el micro tráfico de drogas, la de aquellas mujeres indígenas (muchas veces extranjeras) que enfrentan la dura persecución penal chilena o la de mujeres privadas de libertad que son madres de hijos muy pequeños, entre otras.

Desde la defensa penal pública, fueron éstas y otras situaciones las que llevaron a la institución a modelar una defensa penal con enfoque de género, para recoger las particulares necesidades de estas mujeres.

La edición siguiente circuló en agosto de 2015 y tematizó sobre un problema que aparecía con fuerza en la sociedad: las ‘detenciones ciudadanas’. El objetivo fue analizar en profundidad los diversos y complejos componentes de este fenómeno, tanto desde el punto de vista de las afectaciones de derechos que involucra como de los debates jurídicos asociados al tema de la delincuencia en el país.

En diciembre de 2015, y bajo el título genérico “Defensoría Penal autónoma: mirada de futuro a 15 años de la reforma”, la edición N° 13 de la revista revisó los principales hitos que involucraron a la institución desde la puesta en marcha de la reforma procesal penal, para conectarlos luego con la visión favorable de distintos actores del sistema, representantes parlamentarios y expertos en torno a la necesidad de la Defensoría de avanzar hacia un estatuto de autonomía que asegure su independencia ante el poder político.

El tema mantiene su vigencia hoy, no sólo porque ya existe un proyecto elaborado para dotar a la institución de este estatuto normativo, sino porque lograrlo es más urgente que nunca a propósito del debate constituyente iniciado en el país.

La primera edición de 2016 circuló en septiembre y recogió diversas aristas de una temática novedosa y urgente, recogida por la Defensoría a partir de su “Proyecto Inocentes”: la dignidad en internet y el llamado ‘derecho al olvido’, ambos temas vinculados a la necesidad de que la legislación chilena contemple mecanismos adecuados para cautelar en el ambiente digital y en las redes sociales los derechos de personas inocentes que han sido imputadas y han estado incluso en prisión. La revista buscó visibilizar e identificar los márgenes de este problema, que afecta a miles de personas y que se basa en la sintética idea de que internet no olvida.

La segunda edición anual de la revista salió de imprenta en diciembre de 2016 y tras casi cinco meses de vigencia, propuso una primera evaluación sistémica de la Ley N° 20.931, más conocida como ‘agenda corta antidelincuencia’, a propósito de un debate que venía creciendo en los meses previos, en torno al supuesto y desmentido vínculo entre migrantes y delincuencia en Chile.

La edición N° 16 circuló en julio de 2017 y, a través de distintos artículos, analizó los efectos y desafíos de la aplicación de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, que ese año cumplió una década desde su entrada en vigencia. En síntesis, esa “Revista 93” reunió los aprendizajes y las proyecciones a las que debía apuntar la ley penal juvenil para completar su desarrollo y cumplir todos sus objetivos.

Bajo el título “Inocentes presos, una injusticia grave y creciente”, la edición N° 17 se distribuyó en diciembre del mismo año, buscando mostrar la realidad que viven las personas inocentes que han sido encarceladas injustamente en Chile y en América.

Al año siguiente, la primera edición del medio circuló en agosto y bajo el título “Reformas al sistema procesal penal”, revisó en profundidad los principales nudos críticos del sistema de justicia penal que, tras 18 años de funcionamiento y diversas modificaciones, ‘agendas cortas’ y otros cambios parciales, requería urgentes reestructuraciones, muchas de las cuales se mantienen hasta hoy como pendientes.

El principal objetivo institucional de esa revista fue explicar el nocivo efecto que un ciclo político presidencial de sólo cuatro años tiene sobre la forma de legislar y aportar criterios técnicos para la resolución de la dicotomía aún vigente entre una realidad delictiva cuyas cifras tienden a la baja -en general-, versus una creciente percepción pública de peligro ante el delito.

En la segunda edición de 2018, puesta en circulación en diciembre de ese año, la publicación abordó 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 incorporó las ponencias de distintos expositores invitados.

La edición N° 20, distribuida en septiembre de 2019, recogió un debate que la Defensoría ha impulsado con fuerza en los últimos años, respecto de un uso exagerado de la prisión preventiva, por un lado, y de una escasa apuesta real por la reinserción social, por otro. Se trata de dos polos opuestos de un mismo problema, al que se asocian otras situaciones críticas, como la existencia de un grave hacinamiento carcelario, la falta de una infraestructura penitenciaria adecuada o la relación que existe entre encierro carcelario y reincidencia delictual.

Aunque la segunda edición de 2019 estaba prevista para circular en noviembre, el estallido social iniciado en octubre de ese año motivó retrasar su elaboración y modificar su temática original, asociada a la participación ciudadana y a la visión de los organismos que integran el Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría.

Así, la edición N° 21 se distribuyó recién en diciembre y, bajo el título “Sociedad civil y movilización social”, incorporó no sólo una mirada ciudadana en torno al quehacer de la institución -al alero de los criterios que orientaron la incorporación de la Defensoría al ‘Cuarto Plan de Gobierno Abierto 2018-2020’-, sino también respecto de las razones e impactos posibles de las movilizaciones sociales de esos meses y el debate sobre el derecho a la protesta social.

Por último, la preparación de la primera edición de “Revista 93” para este año también debió adaptarse a otro cambio imprevisto: la llegada de la pandemia de Coronavirus al país, que obligó a la Defensoría a adoptar una modalidad de trabajo a distancia para hacerse cargo de la crisis sanitaria en marcha en el país.

Bajo el título “Reformas para la reforma”, la edición N° 22 buscó observar y evaluar la senda recorrida en los últimos veinte años por la reforma procesal penal iniciada en diciembre de 2000, para lo cual incorporó no sólo las miradas de los distintos actores directos del proceso, sino también de reconocidos académicos, expertos y representantes parlamentarios.

Entre otras urgencias, los distintos artículos de la revista identificaron la elaboración de un nuevo Código Penal -afortunadamente en marcha-, el desarrollo de un sistema jurisdiccional de ejecución penal, la definición de un estatuto de autonomía para la defensa penal pública, consolidar la reinserción social como una política de Estado y ejecutar con urgencia una reforma estructural a las policías, especialmente a Carabineros.

La siguiente edición (N° 23), salió a circulación en diciembre pasado y tematizó sobre “Gobierno Abierto en estallido social y pandemia”. Su objetivo fue demostrar cómo los criterios de Gobierno Abierto -transparencia, colaboración y participación- constituyen una adecuada respuesta que los servicios públicos pueden asumir para contrarrestar la actual crisis de legitimidad que afecta a las instituciones -sobre todo en situaciones de crisis como las mencionadas-, mediante nuevas formas de gobernanza que reconozcan a los usuarios, la ciudadanía y la sociedad civil como actores fundamentales de ese proceso.

La publicación recogió diversas experiencias institucionales exitosas en esta materia, como las desarrolladas por el Consejo para la Transparencia (CPLT) y la Comisión Nacional de Energía (CNE) en Chile, o el extraordinario ejemplo del Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 13 del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina).

La revista incorporó detalles sobre la apuesta institucional que implicó participar en el ‘Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2018-2020’, como también las características de un nuevo impulso de la Defensoría en estas materias, al sumarse este año al ‘Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2020-2022’. Así, distintos artículos reflejaron que los avances logrados con la aplicación de este nuevo paradigma son efectivos y medibles. De hecho, pese a una mala evaluación general de las instituciones del sistema de justicia penal, la Defensoría Penal Pública ha logrado aumentar su posicionamiento estratégico en 22 puntos en los últimos cinco años, pasando de 44 por ciento en 2015 a 66 por ciento en la medición realizada en 2020.

8.9 SEMINARIOS Y CONGRESOS

Uno de los ejes fundamentales del trabajo de posicionamiento de la defensoría penal Pública ha sido la realización de actividades masivas que acercaran la Defensoría a la comunidad como ferias, congresos y seminarios. En ellas los temas abordados son principalmente derechos fundamentales de las personas, defensa de grupos vulnerables y presunción de inocencia. De esta manera, entre al año 2014 y 2017 las actividades desarrolladas fueron:

Año 2014

- I. Conferencia internacional: “Proyecto Inocentes”.
- II. Coloquio de discusión: “La Corte Interamericana de Derechos Humanos y su influencia en el ordenamiento jurídico nacional”.

Año 2015

- I. Seminario Internacional: “Defensoría Penal Autónoma: Mirada de futuro a 15 años de la reforma” (Colaboración EUROsocial).
- II. Seminario Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) “Garantizar derechos en el acceso a la justicia con equidad de género”.

Año 2016

- I. Feria: “I Feria De Derechos Ciudadanos, Plaza De La Constitución”.
- II. Seminario Internacional: “Dignidad en internet: Derecho al Olvido vs. Derecho a la Información.”
- III. Seminario Internacional: “El Rol de la Ética en el Proceso Penal.”

Año 2017

- I. Feria: “II Feria De Derechos Ciudadanos, Plaza De La Constitución”.
- II. Seminario Internacional: “A Diez Años De La Ley De Responsabilidad Penal Juvenil: Los Desafíos Que Imponen Los Adolescentes Al Sistema Penal”.
- III. Seminario Internacional: “Justicia Y Migración: Una Mirada Desde Los Derechos Humanos”.
- IV. Congreso internacional “Inocentes encarcelados: una mirada latinoamericana” (Con colaboración del Bloque de Defensores Públicos) .
- V. Seminario Internacional Errores de la justicia penal: Experiencias comparadas y locales para debatir sobre los desafíos de Chile (Organiza UDP- Defensoría Nacional).

Año 2018

- I. Feria: “III Feria de Derechos Ciudadanos es justo defender tus derechos” charla con el abogado Jerry Buting, cuyo trabajo fue recogido por la reconocida serie de Making a Murderer.
- II. Congreso Internacional a 40 años de la Convención y la Corte Interamericana: Una nueva era para los Derechos Humanos. (Con colaboración de AIDEF).
- III. Seminario inter institucional “Reinserción social y estándares de la privación de libertad”.

Año 2019

- I. Cuarta Feria de Derechos Paseo Bulnes: charla ofrecida a la comunidad por el doctor Humberto Maturana sobre “Integración cultural: generar conocimiento y experiencias de aprendizajes desde la autonomía reflexiva y acción colaborativa entre las personas”.
- II. Seminario “Desarrollo efectos y alcances del recurso de nulidad”.

III. Conversatorio sobre Perspectiva de género en contexto de crisis política y social.

Año 2020

- I. Quinta Cuenta Pública Participativa online.
- II. Seminario online: Observatorio de cumplimientos de sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- III. Seminario online: Las medidas alternativas a la privación de libertad en tiempos de Covid-19 y retos para el mundo (Con colaboración de El Pacto/ Eurosocial).
- IV. Seminario online: “Conmemoración día internacional de la Mujer”.
- V. Seminario online: “20 años de La Reforma: Repensando la Justicia en Chile en el Marco del proceso constituyente” (organización conjunta con Eurosocial).

8.10 “PROYECTO INOCENTES”

Las formas de término de las causas se concentran en mayor medida en salidas alternativas y condenas, pero también se producen fenómenos cuyo análisis conlleva mejoras al desempeño de las instituciones del sector penal, como lo es por ejemplo la situación de las personas que, tras ingresar al sistema, terminan siendo declaradas inocentes.

Es decir, del total de personas imputadas representadas por la Defensoría Penal Pública, no todas terminan siendo consideradas culpables por la justicia. Existe un número no menor que año a año obtiene las formas de término de 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.

La Defensoría Penal Pública considera en sus balances el registro de estas personas dentro del sistema: desde 2001 a 2019 se han contabilizado 566 mil 983 casos de personas inocentes (12 por ciento de los ingresos), donde en 483 mil 080 fueron hombres (85,2 por ciento) y 83 mil 903 fueron mujeres (14,8 por ciento). Del total del universo de personas declaradas inocentes, 33 mil 748 estuvieron en prisión preventiva mientras eran investigadas.

En el año 2019 se decretó la inocencia -o no condena- a 50 mil 840 personas, 42 mil 32 hombres y a 8 mil 808 mujeres. De este universo, 12 mil 603 personas fueron declaradas inocentes de todos los cargos presentados en su contra. Dos mil 800 de ellas -2 mil 468 hombres y 332 mujeres- permanecieron privadas de libertad: 1.347 entre 16 días y seis meses, 929 entre 1 y 15 días y 524 entre seis meses y más.

El 33,2 por ciento de los inocentes estuvo en la cárcel hasta 15 días, el 48,2 por ciento estuvo hasta seis meses y el 18,6 por ciento entre seis meses y más de dos años.

Para visibilizar esta situación e identificar las causas de error que llevan a una injusta encarcelación, la Defensoría creó en 2013 el ‘Proyecto Inocentes’ (www.proyectoinocentes.cl). 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. Comité Editorial Proyecto Inocentes Para determinar si un caso cumple con las características para ingresar al proyecto, existe el Comité Editorial del Proyecto Inocentes creado en 2012 e integrado por directivos y profesionales de la Defensoría Penal Pública y también por miembros de instituciones externas, que colaboran con su conocimiento y experiencia en el análisis de casos para su aprobación.

Casos

Los integrantes del Comité Editorial del Proyecto Inocentes se reúnen periódicamente para revisar los casos postulados y que antes han sido preseleccionados. Éstos corresponden a personas inocentes que fueron sometidas a la medida cautelar de prisión preventiva y sobre las cuales quedó demostrada fácticamente su inocencia. Luego del análisis se procede a una votación por escrito, que apunta a aprobar o no el caso en estudio y que, una vez aceptado, será posteriormente difundido a través de este sitio web. Las exigencias requeridas por el comité editorial para la aprobación de un caso son altas, ya que de esta forma el Proyecto Inocentes busca que los casos con los que ejemplificará y fundamentará las necesidades de introducir cambios al sistema de justicia cuenten con elementos específicos. Actualmente hay 71 casos publicados en la web del Proyecto Inocentes.

El programa se divide en dos campos de acción: el jurídico para revisar, seleccionar y presentar casos ante el comité y otro para difundirlos en los medios de comunicación y hacer actividades de difusión del tema. En el año 2020, fueron presentados 12 casos al Comité Editorial del Proyecto y se desarrollaron 98 actividades participativas como parte del plan de difusión a comunidad que se ejecuta a nivel nacional.

Logros

En cuanto a logros destacados en el ámbito comunicación se cuenta la realización y emisión de 10 capítulos del Programa “Proyecto Inocentes” dentro del matinal Bienvenidos de Canal 13 durante el año 2016. A nivel internacional una realización producida por el equipo de comunicaciones del proyecto Inocentes logró ganar el Premio Iris 2019, (22 países) con el reportaje "Proyecto Inocente" de Mega, el cual logró la máxima distinción en la categoría "Mejor Historia de Televisión".

A nivel nacional otro reportaje fue galardonado como mejor reportaje transmedia por “Pesadilla tras las rejas: inocentes que son encarcelados por equivocación”, de TVN del en el premio “Pobre el que no cambia de mirada”.

En el ámbito jurídico dos demandas derivadas desde la DPP fueron acogidas por la justicia a favor de inocentes asesorados en el marco del convenio con la Fundación Pro Bono y el Proyecto Inocentes.

COMUNICACIONES INTERNAS

PRODUCTOS INTERNOS ELABORADOS POR COMUNICACIONES

En el ámbito interno y para dar cuenta del trabajo constante que realizan los funcionarios y funcionarias de la Defensoría y cumpliendo con la misión institucional que comprenden tanto el derecho a defensa como la protección de los derechos humanos, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana ha desarrollado diferentes productos internos que buscan visibilizar el trabajo de todas las Unidades y Departamentos de la institución.

En esa línea se crearon las cápsulas informativas #DPPInforma, que dan cuenta de diversas actividades, tanto internas como externas, del trabajo institucional en tiempos de Covid-19.

También se están desarrollando cápsulas de capacitación #DPPCapacita, que buscan convertirse en un complemento del plan estratégico de capacitaciones desarrollado por el Departamento de Estudios de la Defensoría Nacional que abarca a todo el país y alcanzando tanto el público interno como externo.

8.11 JORNADAS DE COMUNICACIONES CON MARCA REGISTRADA

Otro producto que ha desarrollado con éxito comunicaciones internas son las Jornadas Nacionales de Comunicaciones Internas y Talleres Regionales que convocan una alta participación de los funcionarios y funcionarias de las defensorías regionales, locales y del subsistema privado.

En cumplimiento del plan de comunicaciones, se ejecutan anualmente tres jornadas de comunicaciones internas a nivel nacional, las que tienen como objetivo levantar información sobre nuevos contenidos estratégicos para la institución, buscar soluciones innovadoras a los desafíos del servicio, identificar brechas, dar voz a los funcionarios y abrir espacios para que se formularan opiniones, dudas e ideas.

A modo de ejemplo podemos consignar que en el taller de Gobierno Abierto (2019), realizado en regiones se llegó a una asistencia total de 432 funcionarios a nivel nacional, mientras que las jornadas de comunicaciones internas realizadas por región convocaron entre 35 a 40 funcionarios, dependiendo del volumen de funcionarios que tiene cada sede regional.

F. IDENTIFICACIÓN ASPECTOS DE MEJORA

- A. Seguir fortaleciendo la comunicación interna.
- B. Trabajar más coordinadamente con la Unidad de Relaciones Internacionales (DEP), para dar mayor visibilidad interna a los aportes de la Defensoría en este ámbito.

G. PROPUESTAS, DESAFÍOS DE LA UNIDAD O DEPARTAMENTO CARGO

- A. Planificación y ejecución del quinto compromiso para el 'Plan de Acción de Gobierno Abierto (2021-2023)', en la temática de los derechos humanos.
- B. Posicionamiento institucional en el marco del proceso constituyente a nivel interno y externo.
- C. Difusión de nueva aplicación móvil 'Mi Defensoría'.
- D. Capacitar e introducir en Lenguaje claro en distintos soportes y mecanismos de comunicación y relacionamiento con usuarios.
- E. Consolidar posicionamiento institucional en derechos humanos.
- F. Mantener y cautelar coordinación con Defensorías regionales respecto a repuesta a medios de comunicación de alcance nacional y casos de alta relevancia mediática.
- G. Preparación de voceros en contexto de teletrabajo.
- H. Entregar nuevas herramientas a periodistas de la Defensoría Nacional y de las defensorías regionales para responder a desafíos de trabajo remoto o sistema híbrido, en marco de pandemia.
- I. Dar a conocer de forma clara directrices institucionales respecto a nuevas etapas del plan de resguardo.
- J. Ampliar difusión externa de programa de reconocimiento.
- K. Apoyar a la Defensa Pública de Costa Rica para su desarrollo de programa de Defensoría Abierta.

H. TEMAS RELEVANTES EN DESARROLLO (CONTINGENCIA)

Identificación Y Breve Descripción De Materias Pendientes, Sensibles O De Riesgo Para La Gestión Del Departamento O Unidad De Administración

- A. Lanzamiento de nuevo sitio web
- B. Revisión y adaptación de contrato de diseño para cubrir necesidades en web y redes sociales, tras finalización de contrato con proveedor externo.

1. DEPARTAMENTO Y UNIDAD

DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN CONTROL Y RECLAMACIONES

A. NOMBRE DEL DIRECTIVO A CARGO

VACANTE (por renuncia del titular desde el 15 de septiembre de 2021).

ORDEN DE SUBROGANCIA.

Conforme a RE N° 12 de 2017:

1° Subrogante: Marcela Werlinger M. (actualmente ejerce como Jefa (s)

2° Subrogante: Luis Venegas D.

3° Subrogante: Patricia Sánchez P.

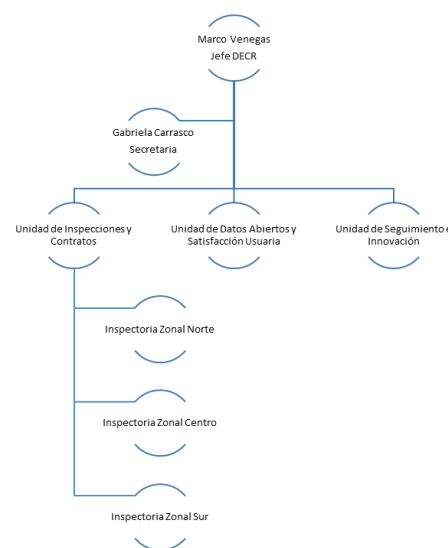
B. FUNCION INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), tiene como función el estudio, diseño y ejecución de los programas de fiscalización y evaluación permanente respecto de las personas naturales y jurídicas que presenten servicios de defensa penal y las mediciones sobre la calidad de la atención, utilizando para esto, todos los mecanismos de monitoreo establecidos por la Ley para asegurar un servicio óptimo, entre los que se cuentan las reclamaciones de defensa, los informes semestrales y final, las inspecciones y las auditorías externa.

El cumplimiento de esta función de evaluación y control se encuentra directamente ligado al resguardo de los estándares de defensa penal pública, que son definidos como la norma que impone al defensor penal público parámetros destinados a proporcionar a los beneficiarios del servicio una defensa penal de calidad real y efectiva, ya que a partir de los objetivos de dichos estándares y sus metas asociadas se evalúa el desempeño de los defensores, de acuerdo a los mecanismos antes expuestos.

La visión del DECR es “ser una unidad técnicamente validada por la institución y otros organismos del sector Justicia, como un actor protagónico en la generación, implementación y evaluación de la política de calidad de la Defensa”.

Por su parte, la misión del DECR es “apoyar a los equipos directivos, nacional y regionales, en la gestión de la calidad del servicio de Defensa, evaluando el cumplimiento de los estándares vigentes, perfeccionando los mecanismos de control establecidos por la ley y estableciendo acciones correctivas en la prestación del servicio”.



C. ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

4.1 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL:

UNIDAD DE INSPECCIONES Y CONTRATOS

A. Áreas de trabajo

- Inspecciones de Defensa
- Auditoría de Pares
- Inspecciones Administrativas
- Auditoría de Contratos y Pagos
- Reclamos Defensa

B. Integrantes

Integrantes	Inspectoría Zonal Norte	Inspectoría Zonal Centro	Inspectoría Zonal Sur
Marcela Werlinger (J) Lissette Rodríguez Patricia Sánchez Geraldo Ruiz Peter Sharp Guillermo Hernández	María Eugenia Toledo (Encargada) Jorge Gaponov Elizabeth Rojas Jaime San Francisco	Roberto Henríquez (Encargado) Fabiola Palominos Marcelo Grandón Francisco Alvarado Pablo Munizaga ¹ Edith Contreras Dante Lineros	Sandra Jelves (Encargada) Helen Thiers Maddeleyn Villegas Víctor Castillo Sandra Vergara Mauricio Alarcón

¹ Funcionario se encuentra asignado temporalmente en la DRMN

A. Datos cuantitativos estandarizados:

- Datos a externos: Sistematizar, gestionar y proveer datos cuantitativos, extractables desde SIGDP, requeridos por usuarios externos o internos, solicitados vía Portal de Transparencia, Oficios a Defensor Nacional u otra autoridad, reportes estadísticos específicos, entre otros., en coordinación con Die.
Unidad responsable de coordinar la entidad denominada Mesa de Datos, instancia consultiva clave, que se articula a partir de profesionales específicos de los departamentos DECR, DEP y DIE, para el desarrollo de definiciones transversales de medición de datos, tras el análisis de admisibilidad de los requerimientos, su traducción lógica para asegurar la disponibilidad de datos estadísticos asociados y su consiguiente extracción desde los sistemas informáticos disponibles para estos efectos.
- Datos desde externos: conexión interinstitucional. Monitorear, gestionar, y coordinar la disponibilidad centralizada de datos registrados en sistemas informáticos de otras instituciones a fin de obtenerlos mediante la interconexión. A la fecha, se han logrado las siguientes interconexiones, siendo responsable del seguimiento de dichos procesos de con las siguientes instituciones: Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), Ministerio Público (MP), Gendarmería (GENCHI), Registro Civil.
Participación activa en mesa interinstitucional Poder Capj, Ministerio Publico y Poder Judicial, Sesiones cada 15 días cuya finalidad es poder resolver necesidades comunes.

B. Evaluar y diseñar paneles de visualización de datos estadísticos transversales, para el siguiente desarrollo de estos, por parte del Departamento de Informática y Estadísticas (DIE). En la actualidad, este tipo de visualizaciones está siendo generado a través de Power Bi, herramienta ofimática del ambiente de Office 365.

C. Análisis de nuevos modelos de servicios de defensa o asociados:

Identificar y analizar variables de impacto para el desarrollo de modelos de atención penitenciaria y de modelo de atención en comisaría, a través de la generación de modelo de medición de cargas de trabajo, asesoramiento en el rediseño de prestaciones de servicio de defensa (con foco en posibilitar mediciones posteriores vinculadas a control y evaluación de procesos), generación del Protocolo, Participación en las siguientes mesas de trabajo de Comisaría y Penitenciario.

D. Apoyo en implementación de proyectos: Coordina la implementación de asistente Virtual1.0 a nivel país. (Capacitaciones), coordina mesa de trabajo de asistente Virtual ACD, Proyecto Asistente Virtual 2.0. Operatividad y apoyo en el análisis de información obtenida en ejercicios de evaluación internos como los realizados respecto de la atención telefónica a usuarios.

E. Mediciones de percepción y satisfacción usuaria (interna y externa).

En esta área en particular, es especialmente importante tener en consideración que desde el año 2020, Chile y el mundo, se encuentran en un estado particular, dado por lo que la Organización Mundial de la Salud ha calificado como una pandemia, causada por la propagación del virus SARS-Cov-2 o más reconocido como Covid19.

Este contexto ha implicado la necesidad de redefinir ciertos procesos de control y evaluación permanentes en la Institución, impactando de modo significativo en las áreas vinculadas a análisis a partir de mediciones presenciales, entre ellas, en el proceso de Auditorías Externas de Satisfacción Usuaria.

Lo anterior, debido no sólo a la imposibilidad de desarrollar los levantamientos presenciales de información planificados, sino también, porque se ha abierto un nuevo frente de incertidumbre, ante cambios posibles en las prácticas y valoraciones de los usuarios, frente a ejes claves de un modelo de experiencia usuaria: aspectos operacionales, emocionales, funcionales y de imagen institucional.

Por tanto, las líneas de trabajo en esta área, para el presente período se segmentan en:

i. **Gestionar y ejecutar el proceso de auditoría externa vigente asociado a la medición de satisfacción usuaria, a partir del contrato suscrito a la fecha con la empresa CADEM.**

Ante la imposibilidad de realizar mediciones presenciales programadas para el año en curso, en consideración a la situación país expuesta y a nuevas modalidades de atención de usuarios que los distintos actores del sistema de justicia han implementado, se generó la resciliación del contrato con la empresa CADEM, según consta en la Resolución Exenta N°169, del 02 de junio 2021.

Lo anterior implica, no contar con dos mediciones presenciales inicialmente programadas, así como trabajar en los productos finales comprometidos originalmente en esta área. En específico, se segmenta el proceso de gestión del término en 5 áreas de trabajo concretas: (1) Ajustar mediciones visualizadas con inconvenientes; (2) Realizar estudio cualitativo de imagen y posicionamiento; (3) Generar un respaldo articulado de todos los informes finales remitidos y sus respectivos anexos metodológicos; (4) Traspasar informáticamente, las plataformas y/o sus contenidos desarrollados en el contexto de este proceso de auditoría; (5) Producir un informe final de cierre del proceso de auditoría, considerando un análisis integral de las principales variables involucradas para el crecimiento de las valoraciones de Satisfacción Usuaria futuras.

ii. **Ejecutar medición de satisfacción usuaria, como plan de contingencia, en virtud del contexto de trabajo asociado al año 2021/2022**

Auditoría Externa de Satisfacción Usuaría, a partir de la generación de una medición acotada y específica de los niveles de satisfacción usuaria, para conocer el grado de satisfacción de los(as) usuarios(as) para con el servicio prestado por DPP, así como los factores que contribuyen a ello.

Lo anterior, asociado a un monitoreo breve, mediante la aplicación de 2.000 encuestas telefónicas estructuradas (aproximadamente), con mantención de escala de respuesta y modelo de análisis vigente en mediciones previas DPP, asociado a la medición de satisfacción general y satisfacción neta. De esta forma se busca tener continuidad en las evaluaciones de satisfacción reconociendo la importancia que este tópico presenta para la institución.

- iii. **Visualizar y planificar un nuevo modelo de trabajo y medición, en torno al tema de percepción y satisfacción usuaria, según distintos perfiles usuarios que posee la Institución.** Este tema en particular se trata con mayor detalle, en el apartado asociado a proyectos en desarrollo.

H-Apoyo en **Mesa Indicadores.**

En virtud de lo solicitado por el Defensor Nacional (s), se ha integrado mesa operativa con la finalidad de presentar propuesta de trabajo en relación al trabajo de revisión de indicadores de defensa técnica mediante la generación de un diagnóstico de la situación de los indicadores de defensa que permita establecer y/o ajustar las definiciones o lineamientos estratégicos de la institución conforme a dos preguntas fundamentales:

1. Se mantendrá la estructura actual de indicadores, que distingue entre indicadores de control e indicadores de pago variable.
2. Qué es lo que realmente interesa medir.

Para estos efectos, se ha iniciado proceso de consolidación en matriz única de los indicadores y mediciones comprometidos por las distintas unidades y departamentos de la DPP, tanto en instrumentos de gestión como defensa.

Indagando, respecto de estos últimos, la opinión técnica respecto de la necesidad de mantener, modificar o eliminar cada uno de estos indicadores.

F. **Servicios y apoyos transversales a la Institución:**

- Comisión de Indicadores
- Proyecto fortalecimiento del trabajo en equipo DECR.: propuesta original de plan de fortalecimiento del trabajo en equipo (2019); rediseño y ejecución del plan (2020); evaluación del plan de fortalecimiento del trabajo en equipo (2021).
- Sistema de Registro de Asistencia y Actividades (DPP).
- Gestión plataforma consultiva SurveyMonkey (DPP).

UNIDAD DE SEGUIMIENTO E INNOVACIÓN

A. Áreas de trabajo:

- Talleres de calidad
- Sistema de Auditoría en base a datos
- Seguimiento compromisos regionales
- Proyectos de innovación
- Compromisos de gestión DECR

B. Integrantes:

- Luis Venegas (J)
- Alexis Pardo
- Ricardo Fuentealba
- Patricio Sanzana

4.2 LOCALIZACIÓN FÍSICA, DE LAS UNIDADES Y FUNCIONARIOS DE SU DEPENDENCIA

El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones tiene presencia en la Región Metropolitana y en las regiones de Coquimbo y Araucanía, de acuerdo a la siguiente distribución:

- 1) La Unidad de Seguimiento e Innovación, Unidad de Datos Abiertos y Satisfacción Usuaría, y Unidad de Inspecciones y Contratos (con excepción de las Inspectorías Zonales) funcionan en la Defensoría Nacional, situada en el 8° piso de la Torre 1 de 'Santiago Downtown', en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449.
- 2) La Inspectoría Zonal Norte funciona en Isabel Riquelme 806, La Serena.
- 3) La Inspectoría Zonal Centro funciona en el 2° piso del edificio de la Defensoría Penal Pública en el Centro de Justicia de Santiago.
- 4) La inspectoría Zonal Sur funciona en Bulnes 815, oficina 309, Temuco.

4.3 ORDEN DE SUBROGANCIA

- 1° Subrogante: Marcela Werlinger
- 2° Subrogante: Luis Venegas
- 3° Subrogante: Lorena Seleme

4.4 GESTIÓN

4.5 PROCESOS DE LINEA

UNIDAD DE INSPECCIONES Y CONTRATOS

- A. Proponer, ejecutar y controlar el cumplimiento del plan de inspección y de los programas de inspección. Esto comprende desde la propuesta del Plan de Inspecciones para el año respectivo, la generación de la programación conforme a dicho plan y la ejecución de los procedimientos de inspección, siendo esta última fase de cargo de los inspectores, pertenecientes a esta unidad.
- B. Todos estos procesos conforman un ciclo que se ha instaurado en la institución, que permite priorizar tanto las áreas críticas como materia de las evaluaciones como a los defensores y oficinas a inspeccionar considerando criterios de riesgo que se establecen en base a la información de otros mecanismos de control. Lo anterior ha permitido objetivar la planificación de estos procedimientos evitando sesgos subjetivos que atentan contra el prestigio de cualquier mecanismo de evaluación permanente.
- C. Supervisar el cumplimiento de metas y compromisos de las inspectorías zonales. Se refiere al correcto ejercicio de los programas de inspección, tanto en lo temporal como en lo cualitativo permitiendo conciliar la cantidad de inspecciones con la calidad de los productos obtenidos.
- D. Dirigir y coordinar las relaciones entre las inspectorías zonales, el DECR y la Defensoría Nacional. La coordinación permite gestionar el recurso humano permitiendo su integración a labores propias del departamento como también aportar con su experticia a otros procesos de trabajo de la institución.
- E. Asegurar el soporte administrativo, financiero y de recursos humanos necesario para el adecuado funcionamiento de las inspectorías zonales. Esto se relaciona con la gestión presupuestaria (pasajes aéreos, viáticos), de las personas y de los sistemas o herramientas necesarias para la correcta gestión, por ejemplo, el sistema de focalización anexo al SIGDP.
- F. Asesorar al DN y al Jefe del DECR en materias propias de la evaluación del desempeño de los defensores penales públicos.
- G. Tramitación de reclamos contra defensores Regionales, que de acuerdo al Art. 67 de la Ley 19718, se resuelven por el Defensor Nacional.
- H. Tramitación de apelaciones de procedimientos administrativos de reclamos de defensa y sancionatorios fundados en infracciones a los estándares de defensa técnica. Conforme al Ord. DN 777 de 2017, la tramitación de este tipo de apelaciones se concreta en esta unidad, generando la propuesta que luego de visada por la Unidad Jurídica, se presenta al DN para resolver este tipo de recursos.
- I. Tramitación y propuesta de oficio que resuelve observaciones a los informes de inspección de defensa. Tal como se establece en la Ley 19718, art. 59, el defensor inspeccionado puede presentar observaciones al informe en el plazo de 10 días. Para conocer y resolver sobre estas observaciones, la Resolución Exenta que regula el Sistema de Inspecciones, contempla un procedimiento que culmina con un oficio del Jefe de Departamento pronunciándose sobre la presentación. La generación de una propuesta de oficio que contemple el análisis de los antecedentes y una decisión corresponde a esta unidad.
- J. Atención del Turno Atención Público (TAP) de la DN. Los meses que corresponde (alternando con DEP), de acuerdo a la programación existente, los abogados atienden público, sea presencial o telefónicamente. Además, se analizan y preparan las respuestas de las presentaciones ciudadanas recibidas desde la Dirección de gestión ciudadana de la presidencia de la república, del gabinete de la Primera dama o bien de auditoría ministerial. Bajo esta competencia se ha diseñado y ejecutado supervisiones al sistema de atención remota de la DPP en tiempos de pandemia.
- K. Contraparte técnica jurídica en asuntos en que se solicita la participación del departamento o bien de otras unidades de este, tales como diseño y revisión de Manuales de actuaciones mínimas, diseño de proyectos como asistente virtual, revisión de propuestas de bases de licitación, etc.
- L. Programación, contratación y seguimiento de la ejecución de la auditoría externa de pares. Comprende el diseño metodológico, contratación, supervisión de la ejecución, revisión de informes de avances y final. La auditoría de pares consiste en la contratación de abogados expertos para que efectúen evaluación cualitativa del desempeño de los defensores penales públicos y tiene como parámetro de evaluación la normativa Constitucional y Legal vigente y la lex artis.
- M. Integración de funciones de las inspecciones administrativas y de la auditoría externa de contratos y pagos a través el diseño y ejecución de programas de supervisión.
- N. Registro de Sanciones. Conforme se establece en la Ley de la DPP, Art.74 corresponde llevar un registro de las sanciones que se aplican a los prestadores, el cual debe ser actualizado periódicamente. Para esto todos los meses desde esta unidad se solicita a los Asesores Jurídicos Regionales las sanciones que han sido aplicadas, las cuales se agregan en un registro nacional el que es publicado en la página web de la DPP

http://www.dpp.cl/pag/99/546/registro_de_sanciones.

- O. Información de sanciones para Transparencia Activa. Como se indica en la Ley de Transparencia, todos los servicios públicos deben tener publicada sus actos más relevantes en el portal respectivo, por tanto en el mismo proceso señalado anteriormente, se pide esta información, que se diferencia ya que para esto se debe informar aquellas sanciones que están ejecutoriadas, pero no se han aplicado, la información consolidada se publica en el portal, como se puede ver en el siguiente link:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AK005/AR/AREST/59051826?estadoItem=Publicado>.

- P. Informe de reclamos. Para el presente año, se estableció en la Matriz de Riesgos, la elaboración de un informe nacional sobre los aspectos más relevantes de esta materia, que permita mitigar el riesgo que se estableció y que dice relación con “No informar a las instancias correspondientes el estado y evolución de los reclamos del periodo”. Con este informe se busca tener una evaluación de la forma en que son tratados los reclamos por defensa, generando un informe del 1° semestre y uno anual, consolidados de reclamos.
- Q. Generación y actualización de normativa interna asociada a los mecanismos de evaluación del desempeño de los defensores penales públicos y prestadores, tales como sistema de inspecciones, guía metodológica para elaboración de informes de inspección de defensa, seguimiento de hallazgos de auditoría de contratos y procedimiento de reclamos de defensa.
- R. Integración de inspecciones de defensa y auditoría externa de pares. Cómo se señaló la auditoría de pares se diseñó como un mecanismo de evaluación cualitativa del desempeño de los defensores penales públicos, para actuar en coordinación con las inspecciones contempladas en la Ley de la DPP, esto supone que tanto la programación como la ejecución de estos mecanismos debe coordinarse para evitar superposición de funciones y propender a una mejor eficiencia de ambos. Del mismo modo al tratarse de evaluaciones con un mismo foco es posible consolidar e integrar sus resultados de manera de contar con información sólida para la toma de decisiones de mejora. Esto se ha logrado mediante la generación de un catálogo de hallazgos y el diseño e implementación de una plataforma informática como repositorio común, la que permanentemente se va alimentando con los resultados que se generan tanto en la auditoría como en inspecciones. Como producto se logra presentar anualmente un informe de resultados consolidado nacional y regional, cuya temática forma parte de los talleres de calidad del departamento.
- S. Seguimiento de compromisos regionales asociados a los hallazgos reportados. En consonancia con lo anterior, se requirió a las regiones declarar un compromiso de gestión. Se trata tanto de la generación de estos compromisos y su pertinencia, como el seguimiento de la ejecución.

UNIDAD DE DATOS ABIERTOS Y SATISFACCIÓN USUARIA

- A. Datos cuantitativos estandarizados:
Datos a externos: Sistematizar, gestionar y proveer datos cuantitativos, extractables desde SIGDP, requeridos por usuarios externos o internos, solicitados vía Portal de Transparencia, Oficios a Defensor Nacional u otra autoridad, reportes estadísticos específicos, entre otros.
- B. Unidad responsable de coordinar la entidad denominada Mesa de Datos, instancia consultiva clave, que se articula a partir de profesionales específicos de los departamentos DECR, DEP y DIE, para el desarrollo de definiciones transversales de medición de datos, tras el análisis de admisibilidad de los requerimientos, su traducción lógica para asegurar la disponibilidad de datos estadísticos asociados y su consiguiente extracción desde los sistemas informáticos disponibles para estos efectos.
- C. Datos desde externos: conexión interinstitucional. Monitorear, gestionar, y coordinar la disponibilidad centralizada de datos registrados en sistemas informáticos de otras instituciones a fin de obtenerlos mediante la interconexión. A la fecha, se han logrado las siguientes interconexiones, siendo responsable del seguimiento de dichos procesos de con las siguientes instituciones: Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), Ministerio Público (MP), Gendarmería (GENCHI), Registro Civil.
- D. Evaluar y diseñar paneles de visualización de datos estadísticos transversales, para el siguiente desarrollo de estos, por parte del Departamento de Informática y Estadísticas (DIE). En la actualidad, este tipo de visualizaciones está siendo generado a través de Power Bi, herramienta ofimática del ambiente de Office 365.
- E. Análisis de nuevos modelos de servicios de defensa o asociados:
Identificar y analizar variables de impacto para el desarrollo de modelos de atención penitenciaria y de modelo de atención en comisaría, a través de la generación de modelo de medición de cargas de trabajo, asesoramiento en el rediseño de prestaciones de servicio de defensa (con foco en posibilitar mediciones posteriores vinculadas a control y evaluación de procesos), generación del Protocolo, Participación en las siguientes mesas de trabajo de Comisaría y Penitenciario.
- F. Apoyo en implementación de proyectos: Coordina la implementación de asistente Virtual 1.0 a nivel país. (Capacitaciones), coordina mesa de trabajo de asistente Virtual ACD, Proyecto Asistente Virtual 2.0.
- G. Mediciones de percepción y satisfacción usuaria (interna y externa):

En esta área en particular, es especialmente importante tener en consideración que desde el año 2020, Chile y el mundo, se encuentran en un estado particular, dado por lo que la Organización Mundial de la Salud ha calificado como una pandemia, causada por la propagación del virus SARS-Cov-2 o más reconocido como Covid19.

- H. Este contexto ha implicado la necesidad de redefinir ciertos procesos de control y evaluación permanentes en la Institución, impactando de modo significativo en las áreas vinculadas a análisis a partir de mediciones presenciales, entre ellas, en el proceso de Auditorías Externas de Satisfacción Usuaria.
- I. Lo anterior, debido no sólo a la imposibilidad de desarrollar los levantamientos presenciales de información planificados, sino también, porque se ha abierto un nuevo frente de incertidumbre, ante cambios posibles en las prácticas y valoraciones de los usuarios, frente a ejes claves de un modelo de experiencia usuaria: aspectos operacionales, emocionales, funcionales y de imagen institucional.
Por tanto, las líneas de trabajo en esta área, para el presente período se segmentan en:
- J. Gestionar y ejecutar el proceso de auditoría externa vigente asociado a la medición de satisfacción usuaria, a partir del contrato suscrito a la fecha con la empresa CADEM.
Ante la imposibilidad de realizar mediciones presenciales programadas para el año en curso, en consideración a la situación país expuesta y a nuevas modalidades de atención de usuarios que los distintos actores del sistema de justicia han implementado, es que en la actualidad se está trabajando en dar un término anticipado al contrato vigente.
- K. Lo anterior implica, no contar con dos mediciones presenciales inicialmente programadas, así como trabajar en los productos finales comprometidos originalmente en esta área. En específico, se ha segmentado el proceso de gestión del término en 5 áreas de trabajo concretas:
- Realizar ajustes a mediciones visualizadas con inconvenientes;
 - Estudio cualitativo de imagen y posicionamiento;
 - Generar un respaldo articulado de todos los informes finales remitidos y sus respectivos anexos metodológicos;
 - Traspasar informáticamente, las plataformas y/o sus contenidos desarrollados en el contexto de este proceso de auditoría;
 - Producir un informe final de cierre del proceso de auditoría, considerando un análisis integral de las principales variables involucradas para el crecimiento de las valoraciones de Satisfacción Usuaria futuras.
- L. Visualizar y planificar un nuevo modelo de trabajo y medición, en torno al tema de percepción y satisfacción usuaria, según distintos perfiles usuarios que posee la Institución. Este tema en particular se trata con mayor detalle, en el apartado asociado a proyectos en desarrollo.

Funciones transversales.: Se efectúan otras funciones en apoyo a otras unidades.

Con Unidad Seguimiento e Innovación:

- AE – Primera Audiencia.
- AE – Audios II.
- AE – Etapa intermedia IA.
- Unidad Inspecciones y Contratos.
- AE – Pares e Inspecciones: sistematización y análisis integrado descriptivo de resultados; visualizaciones de datos Power Bi; identificación de ajustes SIGDP.
- Atención telefónica usuarios [turno abogado].
- Supervisión telefónica atención remota COVID 19.

Servicios y apoyos.

- Proyecto mejoramiento trabajo en equipo DECR.
- Sistema registro actividades DPP.
- Gestión plataforma SurveyMonkey DPP.

UNIDAD DE SEGUIMIENTO E INNOVACIÓN

Concebir, y coordinar la discusión e implementación de herramientas de Seguimiento técnico regional. Esta tarea se lleva a cabo tarea relacionándose con las demás Unidades y Departamentos de la Defensoría Nacional, así como con las autoridades regionales. Desarrollar medios que permitan efectuar la trazabilidad de las mediciones efectuadas;

Diseñar, coordinar e implementar con todas las unidades del DECR, uno o más ciclos anuales de talleres de calidad regionales. Al efecto deberá, entre otras tareas, desarrollar un programa y coordinarlo con las defensorías regionales y preparar los informes y presentación que serán empleados en la realización de los talleres.

Coordinar los proyectos internacionales en las áreas de gestión de calidad, participando en las discusiones y generación de los proyectos y luego realizando contraparte de los mismos, integrando a miembros de todas las unidades del DECR.

Asistir el seguimiento de las metas y compromisos institucionales que competan a al DECR., para lo cual cada unidad será la responsable de los compromisos de acuerdo a la naturaleza de la meta, y desde esta Unidad se efectuará el seguimiento y monitoreo general;

Participar en los análisis y discusiones relativas al nuevo Sistema de Gestión de Defensa Penal, así como de otras herramientas tecnológicas que resulten relevantes para evaluar y controlar la prestación;

Participar, concebir y coordinar equipos para llevar a cabo proyecto de auditoría y apoyo en base a datos, que genere herramientas para control y asistir al mejoramiento sostenido de la calidad de la defensa.

5 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

Unidad de Inspecciones y Contratos

Usuarios Internos:

Directivos Regionales

Directivos Nacionales

Defensores Penales Públicos

Prestadores del servicio de defensa penal pública

Funcionarios de la institución.

Usuarios Externos:

Beneficiarios del servicio de defensa penal pública

Usuarios generales

Familiares de beneficiarios del servicio de defensa

Abogados y personas jurídicas proponentes o contratantes de auditorías externas

Poder Judicial

Ministerio Público

Gendarmería de Chile

Unidad de Datos Abiertos y Satisfacción Usuaría

Usuarios Internos:

Departamento de Estudios y Proyectos

Departamento de Informática y Estadísticas

Unidad Jurídica de Control Legal y Transparencia

Unidad de Control y Gestión

Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana

Gabinete

Usuarios Externos:

Poder ejecutivo, a través de ministerios y subsecretarías

Poder legislativo, a través de comisiones de cámara de diputados y senado

Poder judicial, a través de Corporación Administrativa del Poder Judicial

Ministerio Público

Gendarmería

Registro Civil

Universidades, Centros de investigación y/u ONG

Personas naturales, a través de Portal de Transparencia

Unidad de Seguimiento e Innovación

Usuarios Internos:

Departamento de Estudios y Proyectos

Departamento de Informática y Estadísticas

Directivos Regionales

Defensores Locales Jefes

Usuarios Externos:

Poder judicial, a través de Corporación Administrativa del Poder Judicial

Ministerio Público

Gendarmería

Universidades, Centros de investigación y/u ONG

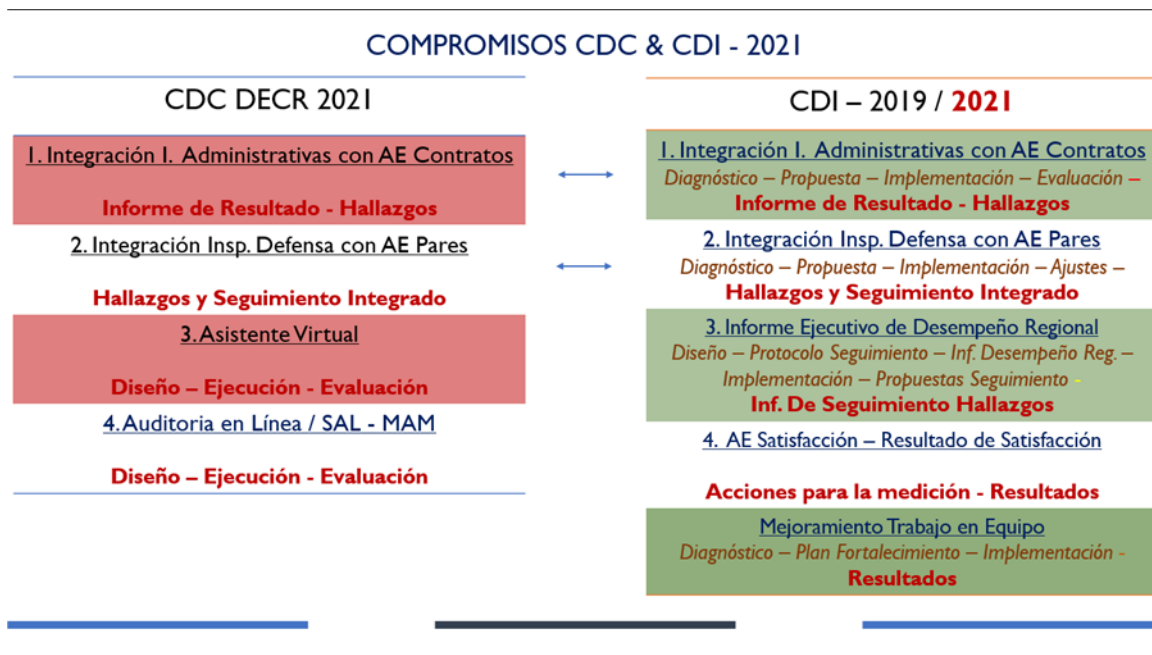
Registro Civil

6 INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO

El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones ha implementado desde el año 2016 una estrategia de integración de todas sus metas de gestión (CDC, PMG, CDI, metas individuales, planes de riesgo), en función de los proyectos y tareas permanentes que desarrolla el departamento, como una forma de asegurar el alineamiento de todos los esfuerzos individuales y colectivos en post del cumplimiento de los objetivos institucionales. Lo anterior ha permitido

generar sinergias en el trabajo de las distintas unidades, al generar una planificación integrada y compartir la responsabilidad del cumplimiento de las metas comprometidas.

En el siguiente diagrama se puede visualizar la integración de las metas del DECR:



Asimismo, para cada compromiso se construye una ficha de seguimiento, donde se especifica el verificador, plazos y responsables de cada actividad; a modo de ejemplo podemos señalar:

Una vez definidos todos los compromisos, estos se incorporan en una matriz de seguimiento, la cual permite una panorámica de todo el proceso y mantiene un control sobre su evolución:

POR COMPROMISO / CDI - DAN

Satisfacción Usuaría Porcentaje de satisfacción buena, muy buena de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención.			
Verificadores	Plazos	Responsable	Contenidos
Informe de acciones para la medición aprobado por directivo 2. Informe de Resultados aprobado por directivo y enviado a Defensor Nacional Se unen por que son complementarios	15-ABR-21 Versión Revisión 30-ABR-21 Final Dependerá del Final del Contrato	Satisfacción y Datos Abiertos Lorena Seleme Paulina Prado	Informe Estándar de Acciones para la medición Informe Emitido por la Empresa Si el contrato de termina por fuerza mayor se requiere toda la secuencia que termina con el acto administrativo.

Se debe señalar que existen compromisos de gestión de otras áreas que también son supervisados por este departamento, a saber:

CDI Directora Administrativa Nacional

Compromiso CDI – Formulario H

POR COMPROMISO / CDI – FORMULARIO H

Satisfacción Usuaría			
Porcentaje de satisfacción buena, muy buena de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención.			
Verificadores	Plazos	Responsable	Contenidos
Informe de acciones para la medición aprobado por directivo 2. Informe de Resultados aprobado por directivo y enviado a Defensor Nacional	15-JUN-21 Avance	Satisfacción y Datos Abiertos Lorena Seleme Paulina Prado	Informe Estándar de Acciones para la medición Informe Emitido por la Empresa
Se unen por que son complementarios	30-NOV-21 Final Dependerá del Final del Contrato		Si el contrato de termina por fuerza mayor se requiere toda la secuencia que termina con el acto administrativo.



Finalmente señalar que, en la planificación de los compromisos de gestión, también se incorporan los compromisos del Plan de Tratamiento de Riesgos, a objeto de poder dar correcto cumplimiento a las tareas definidas. Para estos efectos se genera una ficha por cada compromiso donde se señala, los plazos, responsables y verificadores a incorporar:

POR COMPROMISO / PTR

Plan de Tratamiento de Riesgos			
Riesgo			
Errores u omisiones en el diseño o ejecución de las AE de Contratos puede afectar su calidad			
Proceso	Plazos	Responsable	Verificador & Contenidos
Sub Proceso Cobertura de Contratos Etapas Levantamiento de Hallazgos Objetivo Reducir la posibilidad de no levantar hallazgos en Oficinas Locales y/o Licitadas que los presenten	05-NOV-21 Versión Revisión 30-NOV-21 Final	Inspecciones y Contratos Marcela W. Colabora Geraldo R.	Por Definir

El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de acuerdo con estrategia de integración de todas sus metas de gestión, cuenta con los siguientes compromisos en su convenio de desempeño colectivo 2021:

	Indicador	Objetivo Principal	Área	Alcance
1	Cumplimiento de etapas en la integración en un solo instrumento de los Resultado y Hallazgos Eventuales entre Inspecciones de Defensa y la Auditoría Externa de Cumplimiento de Estándares	El objetivo principal es la finalización y evaluación del proceso de Mejoramiento del Mecanismos de Inspecciones de Defensa	Inspecciones de Defensa y Auditoría Externa	Evaluación del Desempeño Cualitativo del Servicio de Defensa.
2	Diseño y Generación del Informe de Resultados y Hallazgos de la Supervisión de Contratos	El objetivo principal es el mejoramiento de los procesos de supervisión de contratos de prestación de defensa	Supervisión de Contratos de Defensa	Evaluación cumplimiento contractuales servicios de defensa.
3	Implementación del Plan de trabajo para el desarrollo de un Asistente Virtual de Control de Detención	Apoyar el trabajo del Defensor Penal Público, mediante un plan trabajo que permita en un horizonte de largo plazo, desarrollar e implementar una herramienta web (compatible con dispositivos móviles (celular u otros)), que disponga de información útil para el control de detención; del imputado y Tribunal, entre otros datos.	Auditoria	Desarrollo de Inteligencia de Defensa.
4	Implementación Gradual del Sistema de Auditoría en Línea Manuales Actuaciones Mínimas	La Implementación Gradual del Sistema de Auditoría en Línea de Manual de Actuaciones mínimas (MAM), contribuye al objetivo de calidad de la prestación, y permitirá saber el grado de cumplimiento (o aplicación) de los MAM, y levantar los hallazgos o incumplimientos técnicos, a objeto de que éstos sean analizados y, en caso de ser necesario, gestionados por los equipos regionales.	Auditoria	Desarrollo de herramienta de control de auditoria en línea de incumplimiento asociado a Manuales.

A. CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA)

El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones tiene a su cargo la gestión de los recursos asociados a la asignación 24.01.273 "Auditorías Externas" del presupuesto vigente de la Defensoría Penal Pública, el cual está asociado al desarrollo de auditorías que tienen por objeto controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos, previamente fijados por el Defensor Nacional, que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten servicios de defensa penal pública.

Los montos asociados a cada contrato de auditoria y la proyección para el año 2022 es la siguiente:

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CONTRATACIÓN	MODALIDAD DE COMPRA PROGRAMADA	VALOR DEL CONTRATO \$	GASTO PROGRAMADO 2021 \$	GASTO PROGRAMADO 2022 \$	OBSERVACIONES 2021
Auditoría Externa de Cumplimiento de Estándares Básicos del Servicio de Defensa Penal - Auditoría De Pares	Contratación Directa	238.000.000	119.000.000	119.000.000	50% en el 2021 y 50% en 2022
Auditoría Externa de Satisfacción de Usuarios	Contrato en Ejecución	156.800.000	44.000.000		Cierre de Contrato
Auditoría de Satisfacción de Usuarios 2022	Licitación Pública			65.000.000	

Auditoría de Satisfacción de Usuarios – contingencia Covid19	Contratación Directa	20.000.000	4.000.000	16.000.000	20% en el 2021 y 80% en 2022
Auditoría Externa de Contratos y Convenios Directos	Licitación Pública	150.000.000		50.000.000	Ejecución plurianual.
Auditoría Externa – Diseño e Implementación Sistema de Auditoría Etapa Intermedia	Licitación Pública	160.000.000	32.000.000	128.000.000	II Etapa Sistema Inteligencia de Defensa
Auditoría Externa - Auditoría en Primera Audiencia – Etapa II	Contratación Directa		49.000.000		Versión 2.0
Total			248.000.000.	378.000.000	

Cabe señalar que el presupuesto asociado a la realización de auditorías externas, ha caído desde el año 2018 en un 32,5%, pasando de \$ 522.948.000 en el año 2018, a \$ 352.174.000 el presente año; ha objeto de compensar esta caída en los recursos disponibles, el DECR ha desarrollado una revisión de la estrategia de evaluación utilizada, a objeto de revisar los distintos procesos y herramientas que se utilizan, ver su necesidad, revisar si existen alternativas en el mercado de menor costo, si existen nuevas metodologías o tecnologías que permitan evaluar de mejor forma el desempeño de la defensa.

Conforme a esto, se ha optado por una estrategia que privilegie el desarrollo de herramientas de supervisión en base a nuevas tecnologías y ciencia de datos, de forma de aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías y generar sistemas de auditoría en línea que permitan un mayor y mejor control de la prestación de defensa, una evaluación más integral y una mayor rapidez en la detección de problemas.

Este tipo de herramientas permiten una mejor focalización de los esfuerzos de supervisión, al identificar los casos en que existen antecedentes de que pudiese existir una prestación de defensa deficiente y mejorar la eficacia en el uso de los recursos de evaluación y control. Asimismo, las modalidades de ejecución de algunos proyectos hicieron imposible su realización en tiempos de pandemia, por suponer actividades en terreno imposibles de efectuar por fuerza mayor.

6.1 ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS

Desde el año 2016 la DPP lleva a cabo proyecto de interconexión de datos con otros organismos, tanto del sector propiamente judicial como de carácter social. no hoy se desarrollan convenios de interconexión a través de sus respectivos protocolos con:

Corporación Administrativa del Poder Judicial: esto a través de diversos webservices que ponen a disposición información sobre las causas y nos permiten crearlas de manera automática, y tramitar electrónicamente con los tribunales de justicia, asimismo nos permite disponer para los defensores la información de las carpetas judiciales;

Ministerio Público: este servicio tiene por ahora por objeto contar con la automatización de acreditación para consulta de las carpetas investigativas, y asimismo participamos como contraparte en el desarrollo de sus nuevos sistemas;

Gendarmería de Chile: también nos interconectamos a través de webservices que entrega valiosa información sobre los reclusos, lugar de cumplimiento, devenir del cumplimiento de las condenas, y formulario de cumplimiento;

Servicio de Registro Civil e Identificación: a través de la plataforma (PISE) accedemos a los datos del registro civil que nos permiten hacer gestión para minimizar los errores en nuestro sistema y acceder a completa información que no deberá ser generada por los defensores.

Para llevar a cabo estos convenios se establecen relaciones de carácter operativo, que nos permiten monitorear de manera permanente el funcionamiento de los servicios que estamos intercambiando, recuperar las interrupciones que en los mismos se produzcan, y desarrollar proyectos técnicos para optimizar y sostener la comunicación. en esta relación trabajamos en coordinación con die, puesto que los aspectos técnicos constituyen una parte fundamental de esta relación, pero le agregamos el componente conceptual de lo jurídico y la visión de los usuarios que resulta clave para construir relaciones fructíferas y productos de utilidad.

7 AMBITO DE DESARROLLO

7.1 PROYECTO NUEVO MODELO DE AUDITORÍA EXTERNA DE CONTRATOS Y PAGOS.

Se planifica generar durante el segundo semestre del año 2021 las nuevas bases para la Auditoría de Contratos y pagos a ejecutar el año 2022, si las condiciones sanitarias y presupuestarias lo permiten.

Se espera incluir dos áreas en esta evaluación:

A. **Contratos:**

para verificar que las dependencias donde funcionan los prestadores cumplan con toda la normativa vigente y contractual para la entrega de estos servicios, esto es no solo bases y manuales de la DPP, si no que cumplan la legislación, tantas normas sanitarias, accesibilidad y otros. El número de oficinas a revisar se determinará de

acuerdo al presupuesto que exista para este efecto. Además, se espera auditar las garantías y los contratos de trabajo se encuentren disponibles.

B. Pagos:

auditoría que se realizaría en forma digital a través del Sistema de Pagos implementado en la DPP. Se busca la constatación de que se cuente con la documentación completa que aplica para el pago, de acuerdo al Manual, lo que sería revisión formal, pero además se examinará que la información sea coherente con lo establecido en la oferta económica, en lo relativo a las remuneraciones, bonos y otros, además del cumplimiento de indicadores. Esta revisión debiese ser censal para todos los pagos de contratos licitados del 2021, haciendo la prevención que el sistema y el módulo de control esta disponibilidad para realizar el trabajo. Esta modalidad representa un cambio en relación a las auditorías tradicionales que suponen una revisión física documental.

La materialización de este proyecto sirve a la concreción de los objetivos institucionales de mejorar continuamente la calidad del servicio brindado mediante la optimización de los mecanismos de evaluación y control, en este caso la auditoría externa. Asimismo, se estima que contribuye a consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión un proceso clave como es la correcta gestión administrativa y presupuestaria del sistema mixto de prestación de defensa.

7.2 PROYECTO NUEVA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA.

En la actualidad, la Unidad de Datos Abiertos y Satisfacción Usuaría, además de sus líneas de trabajo permanente ya descritas, presenta como meta el desarrollo de una nueva metodología para la medición de satisfacción usuaria, con miras a instaurar un nuevo modelo de trabajo en esta área, desde el año 2022.

A partir del proyecto que a continuación se describe, se busca disponer como Institución, de un nuevo contrato vía licitación pública, para la medición de la percepción y satisfacción de nuestros usuarios, incorporando la evaluación de nuevas líneas y canales de atención, como, por ejemplo, canales no presenciales, a través de atención telefónica, aplicación Mi Defensoría, entre otros que se evalúen como pertinentes, gracias al desarrollo de este proyecto.

Este proyecto se articula, en virtud de:

- a. El nuevo contexto país y su impacto significativo en las áreas vinculadas a análisis a partir de mediciones presenciales, como es el proceso vigente de auditoría externa de satisfacción usuaria; y
- b. Un nuevo horizonte de incertidumbre que este abre, dado cambios en las posibles prácticas y valoraciones de los usuarios, frente a ejes claves de un modelo de experiencia usuaria: aspectos operacionales, emocionales, funcionales y de imagen institucional (marco conceptual referente en Programa de Modernización del Estado de Chile).

La definición de una nueva metodología de medición de la satisfacción de nuestros usuarios para con el servicio de defensa prestado, tiene por objeto:

- a. Generar un diagnóstico organizacional vinculado al tratamiento de la atención de usuarios y en consecuencia a la satisfacción usuaria;
- b. Contar con una actualización de prácticas y contenidos asociados a mediciones de percepción y satisfacción, a nivel público y privado;
- c. Para finalmente generar una propuesta de reacondicionamiento organizacional y nueva metodología de medición, para una toma de decisiones eficientes y efectivas en esta materia.

Lo anterior, considerando el impacto positivo que esto implica, en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Defensoría Penal Pública, así como también del Estado en su conjunto, ante la evidencia de una correlación positiva entre la evaluación del desempeño de un determinado servicio público, con la confianza y credibilidad en las instituciones por parte de la ciudadanía.

En términos generales, este proyecto se vincula con cada uno de los objetivos estratégicos de la Institución, y por consiguiente a sus dos productos como servicio público, en los siguientes niveles:

Objetivo n°1: Cobertura – “Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto”.

Nivel de vinculo bajo. Identificación de brechas en la satisfacción usuaria, dadas presumiblemente por dificultades en el acceso a la prestación de defensa, entendida esta más allá del servicio de disponer de un defensor penal público en las audiencias específicas que conlleve un determinado proceso penal.

Objetivo n°2: Calidad – “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”.

Nivel de vinculo alto. Identificación de brechas en la satisfacción usuaria, dadas presumiblemente por prácticas desarrolladas por defensores y/o asistentes, que disten de los estipulado en documentos marco de la Institución o ante la ausencia de reglamentación, control y evaluación de estas.

Objetivo n°3: Posicionamiento Institucional – “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”.

Nivel de vinculo intermedio. Identificación de brechas en la satisfacción usuaria, dadas presumiblemente por carencia de conocimiento respecto de derechos, prácticas y rol de la Institución en el contexto del sistema de justicia penal en Chile.

Objetivo n°4: Excelencia - “Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas”.

Nivel de vinculo alto. Desarrollo íntegro del proceso de defensa, acorde a los objetivos estratégicos y valores institucionales transversales.

Para la generación de una nueva metodología de medición de satisfacción, el proyecto global considera 3 etapas de trabajo. Estas fases se conciben como consecutivas y necesarias, para establecer como producto final, una nueva metodología piloteada en la práctica, aplicable formalmente desde el año 2022, a partir de la licitación pública de un nuevo servicio de auditoría de satisfacción de usuarios.

Etapa inicial o de preparación:

1. Generación de términos de referencia para la contratación de empresa externa, para el desarrollo del proyecto descrito
2. Contratación vía contrato marco.

Etapa intermedia o de desarrollo:

1. Seguimiento periódico del avance en el cumplimiento de los hitos principales definidos posterior a la contratación.
2. Productos: diagnóstico y estado del arte del trabajo en el tema; propuestas de mejora; definición de nueva metodología de medición.

Etapa final:

1. Piloto de medición de satisfacción usuaria, a partir de la nueva metodología definida.
2. Diseño de implementación país y modelo de evaluación de mejoras.

En virtud de las etapas e hitos descritos, es que, para el éxito del desarrollo del proyecto, será necesario trabajar mancomunadamente con todas aquellas áreas de la organización, que estén relacionadas con la temática de atención de usuario, tanto en el diseño de políticas de acción, como de habilitación de canales de atención.

Finalmente, es importante tener en consideración que la medición de la satisfacción usuaria es un eje clave en el desarrollo de nuestra labor. Sin embargo, no es la única. Necesitamos seguir fortaleciendo los mecanismos de evaluación de resultados e impacto de los diferentes procesos que desarrolla nuestra Defensoría.

8 PROYECTOS EN BASE A CIENCIA DE DATOS PARA APOYAR EL DESARROLLO DE LA DEFENSA DE CALIDAD.

- La DPP , en base a una importante cantidad de datos que posee, tanto de generación de su propio sistema como a través de la interconexión, ha generado una línea de proyecto que, usando esos datos le permitan como objetivos prioritarios desarrollar herramientas para controlar y evaluar el desarrollo del servicio. , y para generar herramienta e información de apoyo a los defensores, puesto que nuestro enfoque, más allá del control, lo queremos centrar en el mejoramiento progresivo y continuo de la prestación, y no sólo en el simple hallazgo de un rendimiento deficiente.
- La concepción fue tomar los datos que se generan y emplearlos, en base a proyectos específicos, con alcances ambiciosos, y con algunos aspectos de exploratorio, dada la carencia de trabajos públicos en el área, especialmente del sector justicia, por lo que se estableció lineamientos que emplearan esta data para los desarrollos. Asimismo, estos proyectos se inscribieron en la progresiva digitalización de las gestiones y las herramientas de control, que permitan generar rutinas de control a base de información de los sistemas, sin necesidad de presencia ni estudios físicos, más difíciles en la situación de pandemia, y que de esta manera entregan valiosos datos para “orientar” de mejor manera el control, y usar de manera eficiente y eficaz los recursos institucionales de control.
- Así se concibieron Los siguientes proyectos:

a) Desarrollo de un sistema de auditoría de defensa en base a big data y herramientas de inteligencia artificial para audiencias de control de detención Versiones 1.0 y 2.0. Este proyecto, cuenta con una versión 1.0, desarrollada el año 2020, y que actualmente se encuentra en Plan de Implementación nacional.

Hoy este proyecto, junto a su etapa de implementación nacional desarrolla una versión 2.0 que enfoca los mejoramientos en una serie de alcances efectuados por usuarios, debidamente levantados, y priorizados. Y asimismo tendrá ajustes en aspectos de carácter técnico y de rendimiento. Además, se espera que el Asistente presente utilidades en el proyecto de Visita a detenidos en comisarías a objeto de poner en conocimiento de los abogados que asistan al CD toda la información disponible generada por el defensor que visitó en el Cuartel Policial. En cuanto al detalle de este proyecto, la versión 2.0 de la herramienta de auditoría y asistente virtual de controles de detención contiene cuatro elementos principales: Por una parte los mejoramientos en performance y rendimiento, que habrán de dar mayor rapidez y fluidez a la consulta. Por otra la integración de un módulo para consulta de las entrevistas en comisarías, que permitirá guardar la información de las entrevistas efectuadas en el SIGDP, así como archivos que resulten importante, así como hacerlos disponibles en los controles de detención que se produzcan al día siguiente, a través del AV. De igual modo proveerá de información mejorada en torno a argumentaciones y jurisprudencia que permitan, de acuerdo con los casos, enfrentar de mejor manera al defensor penal público el control de detención. Finalmente contará con una herramienta mejorada de Auditoría en línea de los controles de detención, que compara las predicciones sobre PP, con los resultados reales, y entrega información sobre la eficiencia del trabajo de los defensores penales públicos en esta materia. Ello a través de un nuevo dashboard de Power Bi para uso básicamente de directivos y fiscalizadores.

Como puede verse tiene tanto una utilidad de Asesoría y apoyo a la defensa (Asistente virtual) y otra que nos permite focalizar esfuerzos en las causas que presenten desviaciones importantes entre lo predicho y lo actuado.

Hacia fines de 2021 el AV 1.0 se encuentra implementado en gran parte del país, restando incorporar al Centro de Justicia de Santiago, lo que habría de hacerse respecto de la versión 2.0, cuya entrega se efectuará en el mes de noviembre de 2021.

En el desarrollo de este iniciativa se han tomado decisiones consensuadas con las unidades administrativas vinculadas (DECR y DIE) , DAF , DAN y DN(s) en el sentido de asegurar la continuidad del proyecto vinculado a servidores de la DPP, abandonando el diseño inicial que lo sustentaba en AWS, esto con la finalidad de evitar la contratación de un servicio permanente, que deficientemente monitoreado, pudiera comprometer un mayor presupuesto del planificado .

a) Herramienta de auditoría y Asistente Virtual para el desarrollo de audiencias intermedias

En la misma lógica del asistente para audiencia de control de detención, nos encontramos concibiendo y diseñando para su pronta contratación un proyecto que apoye al desenvolvimiento de los defensores de cara a las audiencias posteriores al control de detención y hasta la conclusión de las causas.

El objetivo es generar una herramienta que, de acuerdo a la data disponible, genere escenarios de salidas o términos favorables al imputado, y luego los compare con los comportamientos reales, y asimismo pueda proveer a los distintos defensores y defensoras penales, de una herramienta informática que les ASISTA en forma anticipada a la realización de audiencias relevantes: Juicios simplificados efectivos (sin admisión de responsabilidad), Juicios Abreviados, Audiencias de Preparación de JO y Juicios Orales.

Se trata de proveer a los abogados y abogadas de la defensoría, de información RELEVANTE acerca de las causas que se verán en dichas audiencias, como de las particularidades penales de los imputados(as) involucrados en las mismas. Asimismo, que genere información prospectiva sobre las salidas favorables frente a determinadas acciones que pudiera llevar a cabo la defensa.

Este proyecto y el proyecto anterior se vinculan de manera directa al segundo objetivo estratégico institucional y primer producto estratégico, en cuanto la entrega de calidad del servicio se ve apoyado por las herramientas de control desarrolladas juntamente con la parte de dicho desarrollo avocada a entregar apoyo al defensor, y claramente ellos se inscriben en el producto regular y estratégico de prestación de defensa penal pública en los términos de la ley 19.718.

Este Proyecto se encuentra en proceso de licitación pública, se efectuó una modificación a las bases publicadas y se espera para el 25 de octubre 2021 la entrega de las ofertas respectivas.

b) Auditoría en línea del proceso de prestación de defensa, a través del desarrollo de una herramienta informática al efecto

El otro proyecto llevado a cabo durante el segundo semestre del año 2020 con el empleo de datos y elementos de inteligencia artificial y de negocios para asistir al control de la prestación, es el desarrollo de una herramienta auxiliar de auditoría en línea que permita generar información de las mediciones existentes sobre algunas de las acciones contenidas en los Manuales de actuaciones Mínimas. Estos Manuales de actuaciones mínimas desempeñan un papel capital en nuestro esquema de gestión de la calidad, constituyendo su nivel intermedio, pues luego de los estándares de calidad, metas u objetivos generales, se ubican estos manuales que constituyen las orientaciones operativas, aspectos medibles de la prestación, que resultan necesarios para una prestación de buen desempeño.

Asimismo, y con el objeto de auditar y controlar de manera permanente la calidad de los datos y la información que se radica en el sistema de gestión de defensa penal de la DPP, se incluye una funcionalidad que realiza comparaciones de lo registrado en el sistema con lo generado por otras bases de datos originarias. Ello permite controlar de manera permanente si los registros efectuados por los usuarios del sistema se condicen con la información de los tribunales de justicia.

Por otra parte, el proyecto, capitalizando los avances que a propósito de la gestión de audios se efectuó en el proyecto de asistente virtual en términos de diccionarios y mejoramientos de la lectura de texto, desarrolló una herramienta que, en el futuro, permitirá aplicaciones para explotar información contenida en los audios, ya sea para auditar o efectuar otra clase de análisis respecto de la información contenida en las audiencias. Cabe indicar que la búsqueda de la DPP tiene que ver con ciertos aspectos de los Manuales de Actuaciones mínimas de defensa que no poseen hoy información en los sistemas, por lo que resultaría de extremo auxilio contar con una herramienta de esta clase, por lo que se trata de una línea que continuará su desarrollo.

Actualmente se encuentra en su primera fase de implementación, en que se instalará el sistema en nuestros servidores, y se ejercitará el ciclo de control con dos defensorías, para establecer su replicabilidad y posibilidad de implementación nacional durante 2022. Al igual que los proyectos anteriores se vincula al objetivo estratégico 2 y al producto estratégico 1. De los instrumentos de planificación estratégica institucional.

El Proyecto se encuentra implementado, desde el punto de vista informático, y actualmente se trabaja con las regiones de Ñuble y Coquimbo, en analizar los contenidos del informe y las capacidades de la herramienta para programar su uso nacional, de estimarse pertinente.

Descripción del modelo de trabajo participativo para su elaboración y validación Institucional.

En el Convenio de Desempeño Individual del segundo período comprendido entre el 02 de enero de 2019 al 02 de enero de 2022 (RE N° 03, del 07 de enero 2019), se estable como uno de los compromisos “el mejorar el trabajo en equipo mediante la integración estructurada de las distintas tareas entre las unidades del Departamento de Evaluación Control y Reclamaciones, potenciando el trabajo interdisciplinario y la mejora de la calidad de vida en el trabajo”.

El objetivo de este compromiso se centró en mejorar el trabajo en equipo, superando las debilidades o brechas y fomentando aquellos aspectos positivos que se reconocen como fortalezas, con el fin de contar con una estructura de trabajo en equipo más integrada, moderna y ágil, que le permita responder en mejores condiciones a las crecientes demandas que debe enfrentar el Departamento de Evaluación, Control y Reclamos, DECR, con el fin de establecer una estructura de trabajo colaborativa, coordinada y fluida, que permitiera un mejor desarrollo de cargas de trabajo y buen clima laboral.

Para lograr este objetivo, se comenzó con el proceso de levantamiento de la información necesaria para definir la situación problema (el diagnóstico); luego, se identificaron las áreas más deficientes y por tanto necesarias para mejorar, como también aquellas positivas. Y finalmente, se propuso un el plan de mejora del trabajo en equipo. Todas las acciones anteriores fueron conversadas al interior del equipo de trabajo previa a su realización, privilegiando la participación de todos los profesionales del DECR tanto en el diseño como implementación de estas.

a) Principales líneas de trabajo definidos en el plan.

El plan de fortalecimiento de trabajo en equipo para el DECR ha tomado 4 años, desde el 2018 a la fecha. Para dar cuenta de sus actividades, se hará una reseña de las acciones emprendidas en cada año.

2018 - Levantamiento de información diagnóstica:

Para el proceso de levantamiento de la situación diagnóstica sobre el estado del trabajo en equipo del DECR, se realizó un taller con todos los profesionales para discutir los resultados de la encuesta ISTAS 21.

La encuesta Iistas 21 es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo, a través de una metodología participativa que incluye a todos los estamentos. Se aplica en los organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidos, con independencia de su rubro o del número de trabajadores. En el caso de DPP, se aplicó entre el 05 de septiembre al 05 de octubre del 2018 y fue respondida por 27 profesionales del DECR.

Con los resultados de la encuesta, se realizó un taller con los integrantes del DECR, del cual surgieron los riesgos psicosociales altos y bajos:

✓ RIESGOS ALTOS

1. Preocupación por tareas domésticas (dimensión doble presencia);
2. Claridad de rol (dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo);
3. Exigencias psicológicas sensoriales, que se refiere a las exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles. Estas exigencias se pueden agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas (por ejemplo, mala iluminación);
4. Sentido del trabajo (dimensión trabajo activo y posibilidad de desarrollo).

✓ RIESGOS BAJOS

1. Conflicto de rol (dimensión Apoyo social en empresa y calidad de liderazgo);
2. Inseguridad respecto del contrato de trabajo e Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo (dimensión compensaciones).

A partir de estos resultados, se establecieron las fortalezas y debilidades del equipo:

✓ FORTALEZAS DEL EQUIPO:

- Altamente capacitado
- Multidisciplinario
- Enfocado al logro
- Identificado con el objetivo Institucional, y
- Consciente en la condición de doble presencia.

✓ DEBILIDADES DEL EQUIPO:

- Problemas de Comunicación Eficaz
- Tendencia a la frustración respecto a los logros
- Desgaste frente a niveles de compromiso de otras unidades de la Defensoría
- Percepción de disparidad frente a cargas de trabajo, y
- Separación física con parte del equipo DECR.

El estado del equipo DECR de acuerdo con el diagnóstico, revelaba un equipo tensado por la carga de trabajo, donde las dinámicas comunicacionales disponibles presentan ciertas deficiencias, que de persistir podrían desencadenar procesos disociativos que afecten el logro de los objetivos. Por tanto, y en acuerdo entre el equipo y la jefatura, se definió que los esfuerzos debían enfocarse en mejorar la comunicación, para que problemas como la carga y descarga de trabajo, diferencias institucionales en el ámbito remunerativo, la separación física con parte del equipo, puedan ser tratadas convenientemente, y así evitar potenciar los eventuales conflictos.

2019 - Diseño del Plan de Fortalecimiento Trabajo en Equipo:

Siguiendo los resultados de la etapa diagnóstica, las debilidades del equipo DECR se relacionaba con temas de comunicación eficaz, que permite a los grupos expresar y encontrar soluciones tanto en temas laborales como no laborales. Por ello, se optó por implementar una metodología de que fomentara las actitudes positivas del equipo (fortalezas) y disminuyera o mitigara aquellos aspectos negativos (debilidades). Esta metodología fue la técnica del Mindfulness.²

Con este horizonte, se diseñó un Plan de Fomento del Trabajo en Equipo, que propiciaba la generación de un espacio de reflexión que disponga positivamente a los participantes a encontrar soluciones a los desafíos señalados. Junto con ello, se realizaron 2 talleres para el manejo de herramientas de Mindfulness y otras disciplinas en situaciones de conflicto, para afrontar de mejor manera las oportunidades de mejora.

Por la naturaleza de las variables que se trabajaron en el plan de mejora, la definición de indicadores de logro que permitan dar cuenta de avances en este ámbito resulta un proceso complejo. No obstante, se propusieron los siguientes indicadores y medios de verificación, de acuerdo con las temáticas abordadas:

VARIABLES	ACCIONES	RESULTADO ESPERADO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Problemas de Comunicación Eficaz	Reuniones periódicas de trabajo del equipo completo	Equipo en conocimiento de acuerdos y tareas encomendadas Aumento de la satisfacción en la claridad del rol	Actas de Reuniones Realizadas Disminución porcentual del riesgo alto en dimensión <i>Claridad del rol</i> en encuesta Istas21 (medición 2020).
Tendencia a la frustración respecto a los logros	Pausas activas y recreativas	Disminución de los niveles de frustración	.
Percepción de disparidad frente a cargas de trabajo	Revisión de las tareas asignadas; conformación de duplas de trabajo; incorporación de todos los profesionales en, al menos, uno de los proyectos del DECR	Equipo con cargas de trabajo equiparadas y más eficientes	Revisión Semestral de carga de trabajo. Documentos de trabajo con roles de los profesionales que lo integran Disminución porcentual de riesgo alto en dimensión <i>Sentido del trabajo</i> , encuesta Istas 21 (medición 2020).

2020 - Implementación Plan de Fortalecimiento Trabajo en Equipo:

De acuerdo con el diagnóstico realizado el 2019, los dos problemas más relevantes para el equipo DECR eran la poca claridad en las funciones y roles, y la doble presencia. Estos aspectos serían el centro de la preocupación del trabajo en equipo para el año 2020.

Es así como en enero del 2020, se hizo un primer ejercicio de ordenamiento de las metas, proyectos y tareas del DECR, para disminuir la falta de claridad en las funciones y roles. Cada Unidad revisó sus metas, y en conjunto se hizo una primera propuesta de ordenamiento, la que debiera ser implementada a partir de marzo del 2020. En paralelo, se hizo un ejercicio de visualizar un escenario de trabajo a distancia previendo que, a partir de marzo del 2020 y a consecuencia del estallido social de octubre del 2019, las actividades presenciales se podrían ver afectadas, por lo que había que establecer un plan de contingencia ante esa eventualidad.

Sin embargo, y por las razones mundialmente conocidas a raíz de la crisis sanitaria, fue necesario remirar estos desafíos y enfocarlos a la realidad nacional. Por tanto, cuando se dio inicio al Plan de Resguardo Institucional, el 16 de marzo de 2020 a consecuencia de la crisis sanitaria, el equipo DECR contaba con un cierto apresto para responder oportunamente, lo que posibilitó una adecuación más eficiente al nuevo escenario de trabajo a distancia: el plazo de adaptación fue mínimo (menos de 1 semana) y el proceso de aprendizaje fue fluido y centrado en el bienestar de las personas. De esta manera, el ejercicio realizado durante todo el año 2019 incluyendo la elaboración del plan de contingencia como respuesta al estallido social, incidió positivamente en la nueva organización del trabajo que se puso en marcha a partir de marzo de este año.

Por otra parte, y pese a que éste avance del equipo DECR significó una adecuación más rápida a las nuevas realidades, fue necesario revisar el plan de trabajo de fortalecimiento del equipo para el año 2020, puesto que se proponían actividades que, dadas las nuevas condiciones, resultaban imposibles de realizar. Estas modificaciones quedaron oficializadas en la Resolución Exenta 368/2020, que aprueba ajuste al Convenio de Desempeño Individual.

Bajo estas restricciones, se establecieron dos grandes áreas de fortalecimiento del equipo de trabajo: por un lado, las actividades de gestión del DECR y, por otro, de crecimiento organizacional.

ACTIVIDADES DE GESTIÓN:

1. Puesta en marcha plan de trabajo a distancia

² El Mindfulness es una técnica que entrega las herramientas necesarias para que cualquier organización adquiera las competencias para abordar los desafíos de alcanzar un mayor estado de bienestar organizacional, reconociendo las fortalezas del grupo para fomentarlas y mitigando las debilidades para reducir las brechas existentes.

Como parte del proceso de adaptación, se generó una minuta con los criterios generales que orientarían el trabajo del Departamento, incorporando hitos, periodicidad y manteniendo la comunicación fluida de todo el equipo.

Todos los días, a las 9:00hrs, los profesionales del DECR enviaban un correo iniciando su jornada laboral y explicando brevemente las actividades a realizar. Este correo iba dirigido a la dirección Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, con lo cual todos los profesionales estaban en antecedentes de las acciones del resto; lo mismo ocurría a las 18:00hrs, para dar cuenta de lo realizado en el día y cerrar la Jornada.

Al poco tiempo, se implementó un sistema mejorado de registro de asistencia y actividades, mediante la plataforma informática SurveyMonkey, la que permite con mayor rapidez y eficiencia el registro de entrada y salida diaria como también el detalle de las acciones o actividades desarrolladas durante la jornada laboral. En este punto, el DECR fue pionero en la DPP: primero, generando un sistema de registro de asistencia; segundo, en incorporar un registro de actividades; y tercero, en incorporar la tecnología para dar una solución adaptada a las necesidades de la organización y con foco en facilitar la labor de las personas. Este sistema fue implementado a nivel nacional con fecha lunes 23 de marzo del 2020.

2. Reuniones de equipo por video conferencia (Webex)

Inicialmente, el equipo DECR central se reunía dos veces a la semana (lunes y jueves), como una manera de mantener el contacto y servir de contención en los primeros tiempos de cuarentena. Luego, se estableció la siguiente estructura de trabajo:

- ✓ Reunión semanal con el equipo DECR central, para revisar el avance de los proyectos, temas transversales y comunicaciones institucionales (todos los lunes de 15:30 a 18:00hrs).
- ✓ Reunión semanal con jefaturas de Unidad, para organizar los trabajos y tareas (todos los miércoles a las 9:30hrs).
- ✓ Reunión mensual del equipo completo DECR, sumando a las tres oficinas de inspecciones (primeros lunes de cada mes, de 15:30 a 18:00hrs).

En cada una de estas reuniones se levanta una minuta con los principales temas tratados y acuerdos, la que son enviadas a todos los participantes para su registro; se mantiene el contacto visual entre todos, y el monitoreo del avance de las tareas semanales y mensuales en el caso de las reuniones ampliadas.

3. Priorización, distribución y gestión de las tareas del DECR

Para enfrentar uno de los puntos levantados en el diagnóstico del año 2019 que se relacionaba con la falta de claridad en funciones y roles, se implementaron dos grandes medidas:

- ✓ **Priorización y distribución de tareas del DECR:** En conjunto entre la jefatura del DECR y los jefes/as de Unidades, se analizaron todos los compromisos, proyectos, tareas, acciones, que están comprometidas como responsabilidades del DECR para el año 2020 y se agruparon de acuerdo con su prioridad, resultando el siguiente cuadro:

Prioridad	Nivel	Explicación
1	Máxima Prioridad	Tarea esencial ya que compromete cumplimiento de compromisos DECR.
2	Muy Importante	Proyectos que son parte esencial de las líneas de trabajo DECR.
3	Importante	Proyecto relevante que impacta en otros objetivos.
4	Normal	Tarea DECR normal y que obedece a responsabilidades departamentales.

Con esta priorización, se realizó la distribución de los proyectos y tareas de cada uno de los profesionales del DECR, de acuerdo con el nivel de participación en cada uno, quedando la siguiente distribución de roles y responsabilidades:

ROLES	RESPONSABILIDADES
Encargado	Responsable de la planificación y ejecución de la actividad (tarea, proyecto, requerimiento, etc.).
Integrante	Participa de la actividad de forma permanente y tiene actividades definidas y es co-responsable de los resultados.
Apoyo Técnico	Participa de forma intermitente de la actividad y es consultado sobre temas técnicos específicos.
Apoyo Análisis Datos	Da apoyo a la actividad en materia de análisis de datos, generación y estructuración de información.

Finalmente, se elaboró una planilla con la distribución de roles de cada profesional, la que fue presentada a todo el equipo para los comentarios y sugerencias, en el marco de las reuniones semanales.

4. Gestión tareas DECR - uso plataforma Planner

Para la gestión de los proyectos, se optó por capacitar a los profesionales del DECR en el uso de la herramienta Planner, que “es una aplicación que permite administrar planes de trabajo, de tal forma que facilita asignar de manera organizada diferentes actividades que se tendrán que realizar para cumplir con un plan, la fecha de entrega, así como el o los responsables de llevarla a cabo. Es posible compartir archivos, agregar notas y chatear para hablar sobre el trabajo y estar al día del progreso”³.

Cada una de las Unidades del DECR recibió una primera capacitación en el uso de esta herramienta. Posteriormente, se realizó un taller de capacitación en el uso de Planner con todos los profesionales del DECR central, para resolver dudas sobre la creación de tareas, actividades, subir documentos y archivos, principalmente. Esta capacitación se realizó el miércoles 19 de agosto, de 15:30 a 16:30hrs.

5. Actividades de crecimiento organizacional

³ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.microsoft.planner&hl=es> 419

En paralelo a las acciones impulsadas en post de la continuidad de los compromisos y metas propias del DECR, se desarrollaron actividades de conversación y de desarrollo personal entre los profesionales del DECR para abordar, en conjunto, aquellos aspectos más emocionales durante este periodo de crisis sanitaria, sirviendo de contención de las tensiones, angustias y sobre exigencias del momento.

6. **Video consultor Rodrigo Zambrano (primer semestre 2020)**

Una primera experiencia de actividad de crecimiento organizacional fue la jornada de discusión respecto de los alcances del video del consultor Rodrigo Zambrano y la lógica de la compasión versus la exigencia en momentos de crisis sanitaria. La opción de difundir a los equipos de trabajo los contenidos expresados por el consultor R. Zambrano en su video, se debieron a la buena acogida de parte de los directivos nacionales a este video, por lo que se estimó que era una buena instancia para transmitir un mensaje común frente a criterios y compromisos de trabajo para enfrentar el nuevo escenario.

De esta conversación, se extrajeron interesantes ideas de cómo se puede aprovechar esta crisis para fortalecer algunos aspectos, de manera de transformarla en una oportunidad de innovar en el trabajo organizacional.

“Las crisis nos presentan condiciones únicas que permiten a los innovadores pensar y moverse con mayor libertad para crear un cambio rápido e impactante. Estas condiciones nos brindan la oportunidad de hacer nuestro mejor esfuerzo para ayudar y para que nuestros equipos hagan su trabajo más innovador al servicio de nuestras organizaciones”⁴, es una buena frase que resume el espíritu con que el equipo profesional del DECR hizo frente a esta situación.

7. **Proyecto Siembra y Cultivos DECR (segundo semestre 2020)**

Esta segunda iniciativa perseguía el propósito de generar un espacio que potenciara otras capacidades de aprendizaje y escucha, utilizando una actividad que puede ser desarrollada desde sus casas y que permite la interacción de en una dimensión distinta de la laboral. El proyecto se tradujo en una actividad colectiva de siembra y cultivo de cualquier planta, sean estas flores, hortalizas, frutas, etc. Las etapas fueron las siguientes:

- A. **Identificación de cultivo: se fijó un plazo de 15 días para que todos los miembros del equipo informen de cuál(es) será el cultivo(s) seleccionado. Esta información fue compartida a todo el equipo, adjuntando las fotografías del día 1 para el registro.**
- B. **Seguimiento de cultivo: en las reuniones de semanales de equipo DECR, se destinó un espacio para revisar el avance de cada cultivo, procurando tener un reporte cada 15 días.**
- C. **Los miembros del equipo DECR que, por distintos motivos, no realizaron cultivos, participaron igualmente de la instancia, aportando sus impresiones, recomendaciones, consejos y puntos de vista de los distintos cultivos.**

Con base a lo ya expuesto, se modificaron los medios de verificación del plan, quedando de la siguiente manera:

Variables	Iniciativa	Actividades	Medios de verificación ⁵
Problemas de Comunicación Eficaz	Registro diario	Marcación de ingreso y egreso diario	Minuta con criterios generales trabajo a distancia; registro diario de ingreso y egreso; RE de trabajo a distancia.
	Reuniones DERC	Reuniones semanales y mensuales	Minutas de cada reunión (semanal y mensual) con temas tratados y principales acuerdos.
Percepción de disparidad frente a cargas de trabajo	Priorización, distribución y gestión de proyectos DECR	Priorización y distribución de proyectos	Planilla con distribución de proyectos y tareas equipo DECR central.
		Talleres de capacitación en uso herramienta Planner.	Carga de documentos y archivos; minuta de taller de capacitación; registro visual del taller.
Tendencia a la frustración respecto a los logros	Actividades de crecimiento organizacional	Video consultor Rodrigo Zambrano	Minuta del taller de conversación sobre el video.
		Proyecto Siembra y Cultivos DECR	Minuta descriptiva del proyecto; registros fotográficos del inicio, desarrollo y final del proyecto; video con los resultados del proyecto.

Dado la contingencia y el cambio en las actividades del diseño de fortalecimiento del equipo de trabajo por las razones ya expuestas, se hizo un esfuerzo de evaluación de las acciones implementadas durante el 2020, cuyas conclusiones generales se resumen en los siguientes puntos:

Se valoró positivamente la capacidad de adaptación del departamento, el que ya venía fortalecido con el trabajo realizado el año 2019, permitiendo de este modo, que el equipo estuviera en mejores condiciones para adaptarse a las nuevas exigencias de trabajo a distancia, vividas durante el año 2020. En esta línea, las medidas de coordinación adoptadas permitieron establecer canales de comunicación fluidos y permanentes, que ayudaron a mitigar los efectos del trabajo a distancia en el equipo.

⁴<https://gestion.pe/especial/businessstyle/innovacion/6-claves-innovar-y-hacerse-fuertes-esta-crisis-mundial-noticia-1994912>. Explica Clark en su columna “[Innovation in a Time of Crisis](#)”

⁵ Todos los medios de verificación pueden ser consultados en el siguiente link:

<https://defensoriapenal.sharepoint.com/sites/DMejoramientotrabajoequipoDECR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx>

Por otra parte, la estructuración del trabajo en función de proyectos y/o tareas permitió focalizar el trabajo de los equipos, permitiendo asumir nuevos proyectos y acelerar el proceso de incorporación de nuevas tecnologías, como también amortiguar uno de los puntos levantados en el diagnóstico del año 2019 que se relacionaba con la falta de claridad en funciones y roles.

Finalmente, el proyecto de siembra y cultivo nació de la búsqueda por generar formas distintas de hacer frente a los desafíos de la emergencia sanitaria, el trabajo a distancia y los cambios en los hábitos de las personas (sin salir de casa, sin ir a la oficina), de una forma lúdica y que aprovechara los intereses comunes del equipo. Sin duda, ésta fue una experiencia muy motivadora para todo el equipo, que permitió generar un espacio de convivencia y camaradería, muy necesarios en las condiciones actuales de trabajo.

8. **2021 - Evaluación Plan de Fortalecimiento del Trabajo en Equipo**

En enero de este año, se realizaron dos jornadas de evaluación de las acciones del 2020, en la que participaron todos los integrantes del DECR, con el propósito de levantar información respecto de la readecuación de funciones y roles implementados durante el año anterior y detectar inquietudes y propuestas para el presente año.

Con los resultados de ambos talleres, sumado a la experiencia de años anteriores, es que se diseñó una nueva estructura de trabajo para del DECR, conformándose 3 nuevas unidades, que comenzaron a funcionar a partir de marzo del 2021:

Unidad de Seguimiento e Innovación

Unidad de Inspecciones y Contratos

Unidad de Datos Abiertos y Satisfacción Usuaría

En paralelo se elaboró el plan de evaluación de las acciones de fortalecimiento del trabajo en equipo, proponiéndose las siguientes actividades:

- A. Encuestas o sondeos de opinión: se plantea dos momentos de consulta: una, en abril del 2021, una vez consolidado la estructuración organizacional del DECR, lo que permitirá detectar expectativas y/o temores frente a los nuevos desafíos y Unidades; y otra en septiembre del 2021, para levantar la evaluación de los resultados obtenidos.
- B. **Para el primer sondeo, realizado el 19 de abril del presente, se elaboró un cuestionario en line usando la aplicación Webex, que permitió hacer una revisión general del estado de ánimo del equipo, en comparación al año anterior, y se consultó respecto de los posibles cambios en roles y funciones en las nuevas Unidades.**
- C. **Los resultados, en general, nos hablan de un equipo que ha podido manejar y sintonizar de mejor forma los tiempos laborales con los personales; que ha estado sometido a una alta carga de trabajo, lo que ha llevado a situaciones de tensión, sobre todo por el trabajo post hora de oficinas, y que tiene una opinión positiva de la restructuración del depto. con las nuevas Unidades. Además, si bien ha habido un avance, aun se requiere apoyo en temas de manejo de herramientas en line, como Planner, Power Bi, entre otros.**
- D. Talleres temáticos: se pretende desarrollar, al menos, dos talleres de conversación sobre temáticas que aborden áreas más allá de la coyuntura del trabajo cotidiano del DECR pero que, sin embargo, influyen directamente en el fortalecimiento del equipo.
- E. Apoyo /capacitación: se desarrollarán actividades de capacitación al interior del DECR sobre el uso de Planner y Sharepoint, herramientas que facilitan el trabajo en equipo sobre todo cuando éste es a distancia.

La calendarización de las acciones de evaluación del plan de fortalecimiento del trabajo en equipo es la siguiente:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
Taller planificación	X										
Encuesta n°1				X							
Taller temático n°1					X						
Taller temático n°2							X				
Instancias de capacitación					X	X	X	X	X	X	
Encuesta n°2									X		
Sistematización resultados				X	X	X	X	X	X	X	
Informe Final											X

10 DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL Y DESAFIOS (FUTURO)

10.1 PRINCIPALES LOGROS DURANTE SU ADMINISTRACIÓN

10.1.1 **Consolidación del Modelo para gestionar calidad en la DPP.**

Se ha logrado instalar el esquema de calidad integrado por los Estándares de Defensa, Orientaciones operativas (Manuales de Actuaciones Mínimas) y mediciones cualitativas y cuantitativas, que permiten gestionar la calidad en las tres dimensiones de ella: Defensa Técnica; atención de usuarios (satisfacción) y Gestión operativa. Este modelo ordena la actuación de la Defensoría y propicia una lógica de Ciclo de calidad que apoya el mejoramiento continuo.

Asimismo, asiste a “distribuir” competencias internas en los ámbitos del diseño, implementación, y evaluación /medición, y adopción de acciones para mejorar, respecto de cada actor institucional, lo que de sostenerse genera “cultura” institucional del mejoramiento. Este modelo, finalmente, emplea un enfoque de “procesos” en su generación e interpretación, es el proceso de prestación de defensa técnica el que se espera controlar y gestiona, y vinculados a sus etapas y gestiones en es que se plantean las acciones que deben realizarse.

10.1.2 Integración progresiva de herramientas de evaluación cualitativa y cuantitativa para mejoramiento de calidad

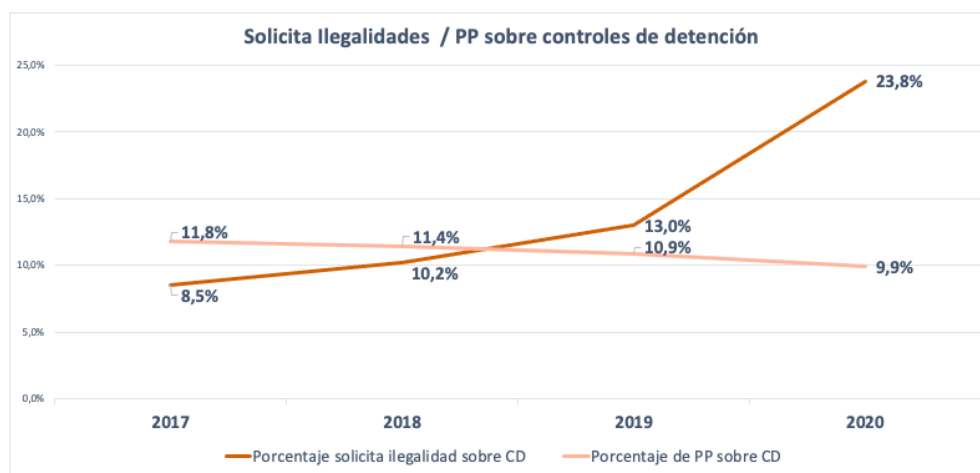
La incorporación de Auditoría de pares como una herramienta de evaluación cualitativa complementaria a las Inspectorías y el análisis integrado de sus resultados y hallazgos, se integran entre sí, se vinculan lo con las otras mediciones cuantitativas y de este modo ingresan al ciclo de mejoramiento, apelando a la gestión en todos los niveles, tanto operativos (defensorías regionales y locales) como directivos (defensorías regionales y nacional) para la adopción de acciones y generación de herramientas que propenden al mejoramiento. Estos elementos son compartidos y monitoreados con herramientas de disponibilidad informática y encuentros regulares (talleres de Calidad) con las regiones.

10.1.3 Generación de disponibilidad de la información de alto impacto en las garantías de los imputados

Consistente con el modelo de gestión de calidad y el enfoque de procesos, se detectaron áreas de riesgo o mayor exposición de los derechos y garantías de nuestros usuarios al sistema, por lo que ello debía reforzarse. Así la audiencia de control de detención y la posibilidad de aplicar prisión preventiva, así como el potencial alegato de ilegalidad de la detención, se detectaron como capitales de abordar.

Para ello se generó, con concurso DIE, una aplicación informática de monitoreo, que permite a los gestores regionales y locales, evaluar y controlar en línea el comportamiento de los defensores en tales aspectos, pudiendo accionar para apoyar la mejora, o reforzar comportamientos de buen resultado.

A propósito de la herramienta de monitoreo en PBI, se observa en el siguiente gráfico el comportamiento agregado nacional de las solicitudes de ilegalidades (Al alza) y los decretos de prisión preventiva (a la baja). La herramienta se implementó en agosto del año 2017.



10.1.4 Genera línea estratégica de uso de ciencia de datos para desarrollo de herramientas de control y apoyo a los defensores.

Actualmente y en coherencia con los demás logros señalados, abrimos una línea estratégica relacionada con emplear los datos que poseemos, para aplicar herramientas de inteligencia artificial, machine learning, y en general ciencia de datos buscando generar herramientas de control y apoyo para nuestros defensores.

Así, y en la audiencia crítica de Control de Detención, estamos implementando (junto al DIE y con participación DEP) un Asistente virtual que ayude a los defensores en dicha crítica instancia. Asimismo, estamos iniciando el proyecto de contar con asistentes que dispongan, procesen información y predigan, en las audiencias posteriores al ACD.

10.1.5 Digitalización progresiva de las herramientas de control

El DECR apoyó desde un principio la ampliación en la digitalización y automatización de la prestación de defensa, proyectos como la tramitación electrónica, o la creación automática de causas resultan claves para entender cómo avanzan las dinámicas de interconexión, para traer los datos, y digitalización para disponerlos en carpetas y sistemas que propicien una mejor gestión de los abogados.

Participamos en esos avances con roles claves de apoyo y guía conceptual, pues entendíamos que se trataba de proyectos que no podían resolverse sólo en un nivel técnico, hacía falta una línea estratégica, un espíritu que guiara dichos proyectos.

Hoy, logrados importantes avances en digitalización, es el momento de progresar en digitalizar, automatizar y permitir el trabajo remoto a las herramientas de control, para lo cual inspecciones y auditorías de pares han ingresado a esos soportes, y también contamos con herramientas en línea para enfocar los controles a través del uso de IA. Este logro, asimismo posee la ventaja de ahorrar importantes recursos, dada la mayor eficiencia del trabajo sobre soportes digitales.

Lo que debe llevar a explorar las ampliaciones de esta clase de herramientas (Auditorías en Línea)

10.1.6 Exportación de la experiencia del modelo de calidad DPP en variados programas de cooperación internacional.

Nuestro modelo de calidad, que responde al avance precisamente de nuestra propia historia, prácticas y sistemas, ha servido de apoyo a diversos países de América Latina, pasando a constituir las materias de gestión de defensa, gestión

institucional y uso de las tecnologías para el mejoramiento de los servicios de defensa, un eje fundamental en nuestros proyectos de cooperación internacional.

Los países en los cuales se ha desarrollado una asesoría en esta materia son:
El Salvador/Honduras/República Dominicana/Guatemala/Ecuador

Asimismo, actualmente nos encontramos en proceso de generación de proyectos de asesoría con:
Brasil/Paraguay/Costa Rica y Corte Interamericana de DDHH

Para dichos organismos resulta interesante aproximarse a un esquema para gestionar calidad generado de manera propia y cercana a su realidad, sin necesariamente plegarse a los sistemas preexistentes, que muchas veces llevan. Mas a adaptarse al sistema que genere mecanismos capaces de establecer el mejoramiento continuo con la observación del funcionamiento real y propio.

11 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS DE MEJORA

En la misma línea que los proyectos ya desarrollados, se continuará profundizando los aspectos estratégicos de los logros arriba señalados, es decir seguirá en los caminos de la integración de resultados, para su análisis y trabajo estrecho con las defensorías regionales para el mejoramiento. En este sentido se buscará contar cada vez más con herramientas fluidas de comunicación y disposición de datos, para su uso directo por los gestores.

Asimismo, profundizará las instancias de encuentro con el planteamiento de los resultados que del análisis devengan, para que los gestores regionales, se apropien de los datos para emplearlos en su gestión. Aspectos como la integración de resultados, supervisión en línea y análisis de audio, son aspectos en los cuales se continuará innovando a objeto de poder mejorar en las herramientas de evaluación y control.

12 PROPUESTAS, DESAFIOS DE LA UNIDAD O DEPARTAMENTO CARGO

El desafío principal es incorporar las herramientas de control, tanto cualitativas como cuantitativas, en el actuar regular de las defensorías regionales, entendiendo que este es el único modo en que la prestación nuestra mejorará. En esa medida asistiremos a generar un control interactivo, por parte del propio gestor regional, apoyado en los datos y análisis globales para mejorar su gestión.

Seguiremos con el enfoque de procesos, entendiendo que siempre será necesario mejorar las herramientas para los defensores en las zonas críticas de la prestación, donde se presiona en mayor medida en los derechos de nuestros defendidos.

Para ello la audiencia de Control de detención seguirá planteándonos un desafío de control, Gestión y apoyo, para mejorar; y también aumentaremos el trabajo sobre resultados focalizados (Salidas favorables) que nos permitan en el futuro explorar la combinación de rendimientos entre resultados, Gestión técnica y atención usuaria. Buscando detectar las "rutas virtuosas" de las gestiones que permiten a un defensor obtener mejores salidas o términos para sus defendidos, y apoyar dichas actuaciones.

13 TEMAS RELEVANTES EN DESARROLLO (CONTINGENCIA)

A. Completar la dotación de inspectores de defensa.

En años anteriores se ha sufrido una merma en el número de inspectores asociada a una renuncia el mes de julio del año 2015, retiro por jubilación desde el primero de enero del año 2017 y una destinación de funciones desde mediados del año 2019. Considerando lo anterior existen 3 plazas que suplir en el equipo de inspectores, lo que es crítico considerando que actualmente se cuenta con cerca de 742 defensores vigentes y solo 10 inspectores.

B. Ajuste de grado de profesionales acorde a las responsabilidades asignadas.

No todos los grados que ostentan los profesionales corresponden a las responsabilidades asignadas y al desempeño sostenido en el tiempo. De tal forma es interés de esta unidad administrativa que se entregue y materialice la solución a esta situación de desigualdad que afecta a dos profesionales.

C. Cambio de suplencia a contrata

Actualmente 1 funcionaria está en calidad de suplente, la cual desarrolla tareas permanentes dentro del Departamento; esta situación genera inseguridad cada inicio de año por la falta de estabilidad laboral que esta calidad jurídica posee.

D. Ajustes o restricción presupuestaria.

En los últimos años se han efectuado ajustes presupuestarios que han logrado ser mitigados gracias a una buena administración. Sin embargo, si se conserva esa tendencia pudiéramos llegar a encontrarnos en situación de no poder llevar a cabo las contrataciones de auditorías externas en todas las modalidades definidas, lo que puede ser de alta incidencia al modelo de evaluación, como es el caso de la auditoría de pares. Del mismo modo, una vez retomada la presencialidad en el funcionamiento, podría afectar la ejecución de inspecciones.

E. Implementación de Sistema de Pagos DAF de tal forma que se permita acceso mediante perfil de consultas u otra solución alternativa

De lo anterior depende mantener en iguales términos la programación existente de supervisión de contratos y pagos para el segundo semestre de 2021. Del mismo modo esto es un factor crítico en la ejecución de la auditoría de contratos y pagos que se proyecta.

F. Implementación ajustes tecnológicos

Estos ajustes se trabajan para hacer efectivo el monitoreo comprometido por las regiones como parte de los planes de acción generados para gestionar los hallazgos de los mecanismos de evaluación cualitativa. Lo anterior puede comprometer la planificación existente respecto del monitoreo de los planes de acción regional y la eficacia de los mismos.

1. NOMBRE DEPARTAMENTO Y UNIDAD

UNIDAD JURÍDICA, DE CONTROL LEGAL Y TRANSPARENCIA

2. NOMBRE DEL DIRECTIVO A CARGO (PROFESIONAL)

ALVARO JAIME PAREDES GARRIDO

3. FUNCIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

En el ámbito general, la Unidad Jurídica tiene entre otras, las siguientes funciones:

- A. Ejercer el control de legalidad de los actos administrativos y contratos de dicho carácter que emita la Defensoría Nacional;
- B. Orientar y asesorar al (a) Defensor (a) Nacional, al Director (a) Administrativo (a) Nacional y a las Unidades funcionales internas respecto de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen a los actos y contratos de la administración;
- C. Coordinar a los (las) profesionales que prestan la función de asesoría jurídica regional, dependientes de los (as) Defensores (as) Regionales, cautelando el cumplimiento de las políticas e instrucciones fijadas por la Defensoría Nacional, en el ámbito de control de legalidad de los actos y contratos administrativos;
- D. Evaluar respuestas a las consultas que sobre temas de diversa índole jurídica le sean requeridos por los distintos departamentos y Unidades funcionales internas de la Defensoría Nacional; y
- E. Realizar las demás funciones que le encomiende el (la) Defensor(a) Nacional.

En el ámbito de materias vinculadas a acceso a la información pública, la Unidad Jurídica cuenta con un área encargada al efecto, la que tiene entre otras, las siguientes funciones y atribuciones:

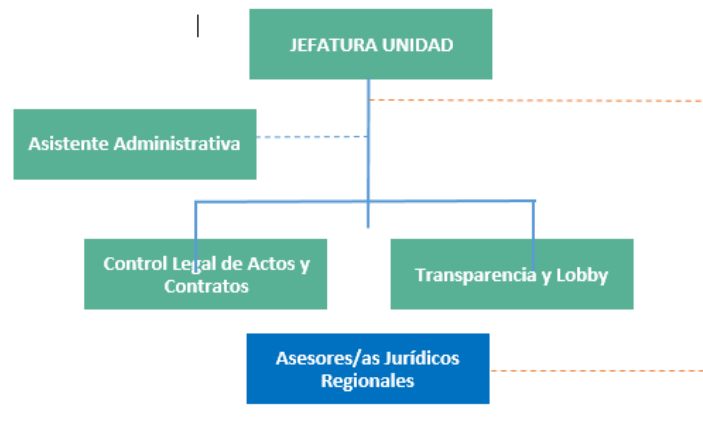
- A. Gestionar conforme al marco normativo vigente, las solicitudes a la información pública que reciba la institución, según corresponda y dentro del ámbito de sus competencias;
- B. Coordinar la gestión interna y externa para efectos de las respuestas en materias de acceso a información pública que deben entregarse, en su caso, a los ciudadanos(as);
- C. Administrar y actualizar información en el Portal de Transparencia del Estado y Plataforma Ley de Lobby;
- D. Coordinar y elaborar respuesta a requerimientos externos vinculados a materias de acceso a información pública;
- E. Evaluar los descargos u observaciones ante el Consejo para la Transparencia en los amparos presentados por los solicitantes de información pública como también deducir los reclamos de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones que procedan contra decisiones del Consejo para la Transparencia;
- F. Entregar directrices para el cumplimiento de Transparencia Activa en la Institución;
- G. Actuar como contraparte técnica representando a la Defensoría en materias de Transparencia e Información Pública; y
- H. Las demás atribuciones y funciones que estimen pertinente el (la) Defensor (a) Nacional, en el ámbito de probidad, transparencia, acceso a información pública y Ley de Lobby

http://www.dpp.cl/resources/filestransp/03.Estructura_organica_y_facultades_funciones_y_atribuciones/Facultades_funciones_y_atribuciones_de_sus_unidades_u_organos_internos/RE_130_2018_15_1.pdf

4. ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

- 4.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL (Descripción Gráfica de la Estructura y Organización Interna de la Unidad Administrativa)

ORGANIGRAMA FUNCIONAL UNIDAD JURÍDICA, DE CONTROL LEGAL Y TRANSPARENCIA



4.2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL (ordenada por unidades de desempeño, dependencia dentro de la organización del departamento e información breve de sus funciones, tareas y responsabilidades)

Abogado Álvaro Paredes Garrido. Jefe de la Unidad Jurídica

- 1) Dirigir y Coordinar con el equipo del nivel central y regional, cuando corresponda, las funciones asignadas a la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia;
- 2) Integrar el Consejo de Bienestar, de la Defensoría Penal Pública, en calidad de Consejero Permanente;
- 3) Oficiar de Ministro de Fe de la Institución;
- 4) Ejercer las funciones de Secretario Técnico del Consejo de Licitaciones de Defensa Penal Pública; y
- 5) Ejercer el rol de Oficial de Cumplimiento en el marco de la Política y Sistema Preventivo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos Funcionarios.

Asistente administrativa, Claudia Retamal. (Actualmente con licencia médica por embarazo desde el 5 de abril de 2021. La Unidad es apoyada hasta el regreso de la titular desde el 6 de octubre de 2021, por Rudy Norambuena)

- 1) Ejercer labores administrativas de apoyo al Jefe e integrantes de la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia;
- 2) Gestiones operativas en el Portal Único; y
- 3) Apoyo al seguimiento de procesos administrativos y judiciales.

Marianella Gutiérrez Castillo. Abogada

- 1) Asesorar y apoyar en distintas materias de Derecho Administrativo, tanto al jefe de la Unidad como a otras Unidades y Departamentos de la Defensoría Nacional;
- 2) Revisar actos administrativos emanados del Defensor Nacional y de otras autoridades de la Defensoría Nacional, como también de contratos administrativos, y convenios sobre diversas materias suscritos por la institución. En especial se destaca todo aquello relacionado con licitaciones del servicio de prestación de defensa penal, y aplicación de normativa sobre protección de datos personales, procesos sancionatorios vinculados al subsistema privado, entre otros;
- 3) Preparar, tramitar y gestionar oficios respuesta a solicitudes de requerimientos ciudadanos de transparencia pasiva cuando estos versen especialmente a datos estadísticos en materia de defensa penal; y
- 4) Ejercer las funciones de Jefatura de la Unidad Jurídica en calidad de subrogante.

Cristián San Martín Sepúlveda. Abogado

- 1) Elaborar informes sobre temas jurídicos relativos a compras públicas, procesos sancionatorios de la Ley Nº 19.718 y procesos disciplinarios de la Ley Nº 18.834;
- 2) Ejercer las funciones de encargado de Actas en sesiones del Consejo de Licitaciones;
- 3) Revisar convenios de cooperación y colaboración mutua celebrados entre la Institución y las distintas entidades públicas o privadas;
- 4) Revisar actos administrativos relativos a compras públicas tanto en lo que refiere a tratos directos, como a licitaciones públicas y contratos de suministros o servicios requeridos por la Institución. El profesional se encuentra acreditado ante la Dirección de Compras Públicas;
- 5) Revisar apelaciones y elaborar actos administrativos que resuelvan dichos recursos en materias de procedimientos sancionatorios incoados contra empresas prestadoras del servicio de defensa penal ante infracción de estándares relacionados con la gestión de los contratos de prestación del servicio de defensa penal; revisar reposiciones y apelaciones de funcionarios públicos en procedimientos disciplinarios sumariales instruidos por la Institución;
- 6) Tramitar, gestionar y redactar oficios respuesta a solicitudes de requerimientos ciudadanos de transparencia pasiva cuando estos versen especialmente en sobre de temas de administración, finanzas y compras públicas;

- 7) Colaborar en la redacción y revisar escritos presentados por la Institución relativos a contestaciones de demandas laborales, e informes antes las Cortes de Apelaciones del país sobre recursos de protección y también referentes a materias de reclamaciones efectuadas por prestadores del servicio de defensa penal;
- 8) Apoyar a la unidad de infraestructura de la Dirección Administrativa Nacional;
- 9) Representar al Jefe de la Unidad en las comisiones de evaluación de compras públicas;
- 10) Certificar solicitudes de firmas electrónicas como ministro de fe; e
- 11) Informar a la CGR respecto de sumarios y reclamos de compras públicas y responder reclamos efectuados por proveedores ante la Dirección de Compras Públicas.

Mariela Muñoz Pinto. Abogada.

- 1) Impartir, desde la implementación de la Ley N°20.730, orientaciones jurídicas respecto de dicho cuerpo normativo, preparar capacitaciones a los sujetos pasivos y asistentes técnicos, así como la administración del portal de Ley del Lobby, seguimiento de las solicitudes de audiencias, incorporación de sujetos pasivos al portal, envío de recordatorio de publicación los últimos días hábiles del mes y soporte técnico, entre otros temas relaciones con la operatividad del sistema.
- 2) Realizar revisión jurídica de los documentos emanados del Depto. de Gestión de Personas y DO, así como orientar y apoyar en temas legales a las distintas unidades de dicho Depto.
- 3) Preparar, tramitar y gestionar oficios respuesta a solicitudes de requerimientos ciudadanos de transparencia pasiva cuando estos versen especialmente temas vinculados al área de Gestión de Personas y DO.
- 4) Revisar y mantener actualizada la jurisprudencia e información emanada de Contraloría General de la República.
- 5) Llevar a cabo el seguimiento de los procesos administrativos disciplinarios y los del ámbito judicial, debiendo llevar a cabo la coordinación con las Defensorías Regionales.
- 6) Recopilar y preparar información requerida por la Contraloría General de la República, respecto de materias de Gestión de Personas.
- 7) Revisar actos administrativos emanados del (la) Defensor (a) Nacional y de otras autoridades de la Defensoría Nacional, en temas de Gestión de Personas.

Carla Valenzuela Morales. Abogada.

- 1) Coordinar actividades de Transparencia dentro de la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia;
- 2) Administrar el Portal de Transparencia del Estado en todas sus dimensiones;
- 3) Gestionar y elaborar respuesta a solicitudes de acceso a información pública asignadas;
- 4) Llevar a cabo el seguimiento y control de cumplimiento de plazos internos y legales de solicitudes de acceso a información pública;
- 5) Elaborar y proporcionar información estadística de transparencia a petición del jefe de la Unidad o autoridades institucionales que las requieran;
- 6) Coordinar, revisar y orientar sobre propuesta de respuestas a solicitudes de acceso a información pública, que son gestionadas por asesores/as jurídicos regionales;
- 7) Coordinar actualización de información que debe estar disponible permanentemente al público en virtud de lo dispuesto en el Art. 7 de la Ley N° 20.285 y hacer revisión aleatoria de la misma;
- 8) Recopilar y disponer de la información correspondiente a los acápite de gobierno transparencia asignado a la Unidad Jurídica: Marco Normativo, potestades y facultades, índice de documentos reservados, actos con efectos sobre terceros, principalmente, y otros que requieren apoyo específico: Presupuesto y Otros antecedentes de gestión;
- 9) Preparar información concerniente a semblanza de la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia;
- 10) Integrar comisión de peritajes, conformada por actores de diversos ámbitos y jerarquías de las defensorías regionales y del nivel central, aportando la mirada jurídica respecto de las materias tratadas y cuya implicancia es de orden transversal;
- 11) Resolver consultas que realicen desde las defensorías regionales en la implementación del nuevo sistema de peritajes, vinculadas a contratación de peritos, principalmente;
- 12) Integrar comisión de integridad en el ámbito del procedimiento de denuncia, investigación y sanción de Maltrato, acoso laboral y sexual en la Defensoría Penal Pública;
- 13) Coordinar, en su calidad de Encargada de Gestión de la Unidad, actividades y otras áreas del control interno, realizar reporte a las áreas requirentes, ejecutar actividades comprometidas en Plan de Tratamiento de Riesgo de la Unidad y coordinar y ejecutar actividades asociadas al Convenio de Desempeño Colectivo de la Unidad Jurídica;
- 14) Elaborar informes relativos a materias asignadas por la Jefatura de la Unidad, vinculadas a atención de usuarios, gestión de personas, acceso a información pública, entre otras materias;
- 15) Gestionar y preparar las actividades vinculadas al Plan de Capacitación de la Unidad Jurídica; Preparar y coordinar reuniones técnicas con relatores y expositores internos y externos;
- 16) Coordinar y preparar información concerniente a la Jornada Anual de Asesores Jurídicos;
- 17) Elaborar informes jurídicos para dar respuesta a presentaciones realizadas a la Contraloría General de la República, principalmente, vinculadas a materias de gestión de personas, cuando corresponda;
- 18) Participar en reuniones y actividades de capacitación convocadas por Comisión de Integridad Pública y Transparencia; y
- 19) Recopilar y preparar información requerida por la Contraloría General de la República en el contexto de fiscalizaciones al servicio, respecto de materias de la Unidad Jurídica.

5. LOCALIZACIÓN FÍSICA, DE LAS UNIDADES Y FUNCIONARIOS DE SU DEPENDENCIA

Trabajo presencial: Alameda 1449, Oficina 501, Torre 1, Edificio Downtown. Santiago. (Actualmente asisten presencialmente y de acuerdo a Plan de Resguardo Institucional y aforos permitidos, la abogada Marianella Gutiérrez, el abogado Cristián San Martín y el Jefe de la Unidad. Los(as) demás integrantes lo hacen a distancia y por excepción en forma presencial, en la medida que el/la funcionario/a lo solicite y así lo autorice la jefatura, conforme a lo dispuesto en Plan de Resguardo Institucional)

6. ORDEN DE SUBROGANCIA

Determinado por Resolución Exenta N°3298, de fecha 27 de octubre de 2010, que establece orden de subrogancia del jefe la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia:

1° Marianella Gutiérrez Castillo, abogada, profesional grado 7° de la escala de sueldos de la Defensoría Penal Pública.

2° Cristián San Martín Sepúlveda, abogado, profesional grado 8° de la escala de sueldos de la Defensoría Penal pública.

http://10.16.25.63/sistemas/archivos/docargado/fileargado2010/resex/RE_3298_2010_15_1.PDF?read1=479745

7. GESTIÓN

7.1 PROCESOS DE LINEA

- Control de Legalidad de Actos y Contratos
 - Orientaciones relativas al Control de Legalidad
- Fiscalización
 - Acceso a Información Pública
 - Prevención y detección de operaciones sospechosas
 - Lobby

7.2 USUARIOS (EXTERNOS E INTERNOS)

Usuarios Internos:

Defensor (a) Nacional

Director (a) Administrativo Nacional

Unidades y Departamento Defensoría Nacional y Profesionales integrantes.

Defensores/as Regionales

Directores/as Administrativas

Asesores/as Jurídicos

Usuarios Externos:

Organismos Fiscalizadores y Otros: Contraloría General de la República, Consejo para la Transparencia, Comisión de Integridad Pública y Transparencia, Consejo de Auditoría General de Gobierno, Tribunales de Justicia, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Ciudadanía en general a través solicitudes de acceso a información pública.

Tribunal de Compras Públicas.

Consejo de Defensa del Estado.

Unidad de Análisis Financiero

8. INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN A CARGO

8.1 CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2021:

Indicador N°1	Porcentaje de elaboración y envío de Boletín jurisprudencial, respecto de temas jurídicos de interés.			Meta	100%
				Ponderador	25%
Fórmula de Cálculo	(Número de Boletines Elaborados y enviados / Números de Boletines Programados en el periodo t) (4) *100				
Numerador	4	Dimensión	Eficacia	Unidad de Medida	Porcentaje
Denominador	4	Ámbito	Producto	Plazo de Aplicación	Enero 2021 – Diciembre 2021
Objetivo de la Meta	Contar con un instrumento el cual permita visualizar la jurisprudencia vigente en materias jurídicas relevantes para la Institución.				
Medios de Verificación Indicador(es)	1. Boletín Jurisprudencial enviado a través de memorándum al Defensor Nacional (4)				
Fuente(s) de Información	Revisión de la jurisprudencia emanada por los Tribunales de Justicia, Consejo para la Transparencia, Contraloría General de la República y Tribunal de Contratación Pública.				
Notas Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de 4 Boletines Jurisprudencial en temas jurídicos relevantes en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, cuya periodicidad de la entrega será trimestral. Los boletines se elaborarán con información obtenidas hasta el último día hábil del mes anterior comprometido para la entrega, cuya fuente de información será las páginas web de los Tribunales de Justicia, Consejo para la Transparencia, Contraloría General de la Republica y Tribunal de Contratación Pública. 				
Supuestos	Que no se encuentren jurisprudencia actualizadas y publicadas en los sitios web antes señalados.				

* Ejecución 25%: Se ha elaborado un Boletín de los cuatro comprometidos.

8.2 PLAN DE TRATAMIENTO AL RIESGO AÑO 2021:

Informe Plan de Tratamiento Abreviado - Componente Señales de Alerta			
Medidas Correctivas y/o Preventivas	Plazo de implementación	Responsable	Período (fecha) planificada para la realización del Monitoreo
Dar a conocer el procedimiento de ros vigente en la Institución.	segundo trimestre	Jefe Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia	Trimestral
Actualizar procedimiento ROS, establecimiento rol, responsables y acciones concretas de control.	tercer trimestre	Jefe Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia	Trimestral
Elaborar procedimiento sobre aplicabilidad de la Ley N°20.730 en la Defensoría Penal Pública.	segundo trimestre	Jefe Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia	Trimestral

9. CONTRATOS CON TERCEROS 2020 A 2021 (EMPRESA, OBJETIVO DEL CONTRATO, MONTOS Y VIGENCIA)

Resolución Exenta N°319, de fecha 7 de septiembre de 2020, que en forma excepcional contrata directamente con proveedora Mónica de la Carrera Morales para prestación de servicios de defensa especializada en juicios y/o causas laborales. Vigencia 24 meses, contrato de suministro.

http://portalunico.dpp.cl/portal/gestor_documental/archivos/ver/21702/93904

10. ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL CON ENTIDADES EXTERNAS

Consejo para la Transparencia:

En el marco de las funciones asignadas a este Centro de Responsabilidad, corresponde relacionarse con el Consejo para la Transparencia, bajo la denominación de *enlaces*, recayendo dicha designación en los siguientes abogados/as:

Álvaro Paredes Garrido
Marianella Gutiérrez Castillo
Cristián San Martín Sepúlveda
Mariela Muñoz Pinto
Carla Valenzuela Morales

En la misma línea y como encargada de protección de datos, respecto de comunicaciones con el Consejo para la Transparencia, la abogada Carla Valenzuela Morales.

OFICIO INSTITUCIONAL N°: 134, 03 / MAR / 2021.

http://portalunico.dpp.cl/portal/gestor_documental/archivos/ver/35672/157842

Comisión de Integridad Pública y Transparencia

El rol de contraparte técnica con la comisión, recae en las abogadas Mariela Muñoz, como encargada de Lobby y Carla Valenzuela, respecto del área de Transparencia.

11. AMBITO DE DESARROLLO

No obstante tener una función de soporte dentro de la organización y ser una unidad principalmente operativa, corresponde a esta, examinar la legalidad de los actos y contratos que puedan generarse en el cumplimiento de los objetivos y productos estratégicos comprometidos por la Institución en el periodo 2019-2022, especialmente aquellos vinculados al primer objetivo y producto estratégico de la Defensoría Penal Pública.

12. PLAN ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

13.1 DESCRIPCIÓN MODELO DE TRABAJO PARTICIPATIVO PARA SU ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN INSTITUCIONAL

El modelo de trabajo implementado en la Unidad, está orientado al cumplimiento de las funciones específicas asignadas por resolución del Defensor Nacional y contribuir con los objetivos y productos estratégicos, bajo un modelo colaborativo.

13.2 PRINCIPALES LINEAS DE TRABAJO DEFINIDOS EN EL PLANO

Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública

Actualización Información según lo dispuesto el Art. 7° de la Ley N°20.2085.

Gestión a través de la Secretaría Ejecutiva, sesiones de Consejo de Licitaciones

Gestiones vinculadas a Ley N°20.730.

13. DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL Y DESAFIOS (FUTURO)

13.1 PRINCIPALES LOGROS DURANTE SU ADMINISTRACIÓN

En el ámbito de la gestión de solicitud de acceso a información pública, la Defensoría Penal Pública, ha quedado exenta por 2 años consecutivos de adscribir al Programa de Mejoramiento de la Gestión, por buen desempeño en la gestión de solicitudes de acceso a información pública, dando respuesta en un plazo inferior al legal. Anualmente se realiza una evaluación del desempeño por parte de la DIPRES y SEGPRES, con el propósito de establecer si la institución se exime del monitoreo o el establecimiento de una meta.

A la Unidad Jurídica, se le ha encargado dentro de sus múltiples funciones y responsabilidades, la gestión de solicitudes de acceso a información pública, generando espacios de trabajo técnicos respecto de las respuestas que están vinculadas a materias que requieren un estudio profundo de normas aplicables en razón del debido resguardo a datos personales y sensibles, en razón de la naturaleza de las funciones que presta la Defensoría Penal Pública, que hace necesario un rol coordinador y de liderazgo de dichos requerimientos ciudadanos, debiendo generar las redes al interior de la Institución.

Ha correspondido también a la Unidad hacerse cargo de esta exigencia, sin contar con un área de prevención y detección de fraudes, no obstante, ha incrementado parcialmente su nivel de madurez generándose desafíos para este año en esta materia, razón por la cual está comprometido actualizar política y sistema preventivo de LA/FT/DF (Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos Funcionarios) y su respectiva difusión.

13.2 IDENTIFICACIÓN ASPECTOS DE MEJORA

Se requiere fortalecer una instancia de coordinación permanente con Asesores Jurídicos del nivel central y regional, orientada a la Unificación de Criterios.

Fortalecer el control permanente respecto del estado de procesos disciplinarios y judiciales de la Defensoría Penal Pública.

13.3 PROPUESTAS, DESAFIOS DE LA UNIDAD O DEPARTAMENTO CARGO.

En el ámbito de Transparencia, está pendiente de evaluación la integración del flujograma de solicitudes de acceso a información pública concerniente a datos estadísticos, en Manuales vigentes desde el año 2018. Incorporar mejoras en ambos manuales de gestión de acceso a información pública y transparencia activa.

Durante el año 2020, la Unidad Jurídica, en el marco del Convenio de Desempeño Colectivo, elaboró propuesta de actualización de resoluciones delegatorias de atribuciones en autoridades del nivel central y regional, que datan del año 2010. Esta iniciativa contó con la colaboración de diversos actores de la Defensoría Penal Pública. La propuesta fue puesta a disposición de la Directora Administrativa Nacional.

Desde el año 2015, la Defensoría Penal Pública, está adscrita al Sistema Preventivo de Lavado de Activos, Financiamiento Terrorista y Delitos Funcionarios, con la obligación de reportar aquellas operaciones de carácter sospechoso. En este contexto correspondió a esta Unidad la operativización de la Política y Manual Preventivo, contribuyendo con la integridad y transparencia de la función pública, capacitando a diversos actores, especialmente a directivos y encargados de compras públicas, y convocatoria abierta de cargo de la Unidad de Análisis Financiero y el Consejo para la Transparencia.

Dado el tiempo transcurrido, se hace necesario elaborar una Propuesta de actualización de la Política y Manual Preventivo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos Funcionarios y realizar la respectiva difusión una vez aprobado por el defensor nacional, contribuyendo con el compromiso de establecer mecanismos preventivos en este ámbito, fomentando y contribuyendo a una cultura organizacional íntegra y transparente en el ejercicio de la función pública.

14. TEMAS RELEVANTES EN DESARROLLO (CONTINGENCIA)

Seguimiento de Procesos disciplinarios y juicios contra la Defensoría Penal Pública, que comprometen la provisión de recursos en los términos que establece la Resolución N° 16 de 2015, de Contraloría General de la República, que Aprueba Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación y el requerimiento anual que realiza el Departamento de Administración y Finanzas.

SUMARIOS VIGENTES (ACTUALIZADOS AL 28/09/2021)

Región	Tipo Sumario o Investigación Sumaria	N° de Resolución que instruye	Fecha de Resolución Sumario (dd-mm-aaaa)	Fecha Ocurrencia de Hechos que dan inicio al Sumario (dd-mm-aaaa)	Descripción Sumario		Etapa o Estado del Sumario o investigación Sumaria	Resultado del Proceso	Observaciones
					Detalle del sumario	Clasificación Motivo de Sumario			
Los Lagos	Sumario	29	28-04-2021	15-04-2021	Funcionaria es detenida, pasada a control de detención y formalizada por infracción artículo 318 y tipo penal del 194 del CP, en día laboral y dentro de jornada.	Otro	Vista Fiscal	Pendiente	Se inicia sumario con fecha 28 de abril. Reporte mes de agosto, formulación de cargo
Metropolitana Sur	Sumario	44	18-01-2021	Año 2021	a) Representación en causa civil respecto de causa penal ingresada previamente en la Defensoría Local de Maipú; b) Tramitación como abogada particular de un gran número de causas civiles, laborales, y de familia así como recursos de protección; y c) Solicitud de tasación de costas en causa NUN-03630-18, Caso Basura.	Incumplimiento o abandono de Funciones	Aplicación Sanción	Pendiente de Notificación	Fiscal cumplió diligencia solicitada por la DR y entregó la Vista Fiscal con propuesta de sanción ; sumario se encuentra en elaboración de resolución que lo resuelve. A través de Resolución Exenta 311 de fecha 28/09/2021 aplica destitución, se notificará el jueves 30 de 2021.
Metropolitana Sur	Investigación Sumaria	216	09-07-2021	Primer semestre año 2021	Para investigar responsabilidad funcionaria como defensora penal pública en relación con el ejercicio privado de la profesión	Incumplimiento o abandono de Funciones	Elaboración del Informe del fiscal	Pendiente	formulación de cargos
DN	Sumario	371	25-06-2021		Excesiva dilación en la sustanciación del sumario administrativo ordenado mediante Resolución Exenta N° 332, de 2014	Responsabilidad administrativa	Vista Fiscal	Pendiente	Se inicia sumario con fecha 25 de junio de 2021
DN	Sumario (reapertura)	547	15-09-2021	11-09-2019	Mal uso de horas compensatorias	Irregularidad Administrativa	Reapertura	Pendiente	Res. Afecta 11 de 28-09-2020 enviada a toma de razón el día 30-09-2020, a través de oficio ESN° 19897 27/AGO/2021, ordena la reapertura del sumario, pendiente de notificación
DN	Investigación Sumaria	426	20-07-2021	04-06-2021	Robo de Notebook	Otro	sobresee	Pendiente	A través de Resolución Exenta GPDO Normal N° 476 de fecha 26 de agosto, se sobresee al funcionario

JUICIOS VIGENTES

N°	Región	Tribunal	Demanda	RIT	Valor UTM agosto		Fecha de ingreso	Caratulado	Procedimiento	Cuantía	Fecha estimada de Pago	Estado de Tramitación	Nombre del Abogado Responsable de la tramitación de la causa.	Consejo de Defensa Particular S/NO	Abogado Particular S/NO
					RUC	ROL									
					\$ 52.213,00	\$ 29.935,08	Valor UF 31 agosto								
1	Arica y Paineas	Juzgado de Letras del Trabajo de Arica	Demanda	O-113-2021	21-4-0304888-K	12-07-2021	DEFENSA M&M LIMITADA SANDOVAL	Ordinario	\$6.000.000	Pagado de mandante principal	Terminada / Conciliación	Mónica de la Carrera	NO	SI	
2	Antofagasta	Juzgado de Letras del Trabajo de Antofagasta	Laboral	T-50-2020	20-4-0249899-5	07-02-2020	BERNAL DEFENSORIA REGIONAL DE ANTOFAGASTA	Ordinario	\$30.000.000	S/I	En trámite	Pablo Silva	NO	NO	
3	Coquimbo	Juzgado de Letras del Trabajo de La Serena	Laboral	T-199-2018	18-4-0154212-0	15-12-2018 01-03-2019	ROJAS/DEFENSORIA REGIONAL FERNANDEZ/BARRIENTOS	Ordinario	\$66.722.763	S/I	En trámite	Yasira Rojas/Mónica de la Carrera	NO	SI	
4	Coquimbo	Corte de Apelaciones de Valparaíso	Protección		1597-2021	31-07-2021	ABOGADOS DEFENSORES DEL VALLE DE ACONCAGUA LTDA.	Protección		N/A	En trámite, apelación C.S	Carlos Espreguén	NO	NO	
5	Valparaíso	Juzgado de Letras del Trabajo de Valparaíso	Laboral	O-1316-2019	19-4-0204351-8	18-07-2019	KAREN BRICEÑO ALMONACID	Ordinario	\$10.468.198		En trámite	Mónica de la Carrera	NO	SI	
6	Valparaíso	ICA Valparaíso	Contencioso administrativo reclamación	73-2019		02-11-2019	CÁCERES Y CÁCERES COMPAÑIA LTDA.	Reclamación	\$0		Vigente	Claudio Pérez García	NO	NO	
7	Valparaíso	ICA Valparaíso	Contencioso administrativo reclamación	34-2021		13-05-2021	GONZALO SILVA VÁSQUEZ/DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Reclamación	\$0		Terminada	Claudio Pérez García	NO	NO	
8	O'Higgins	ICA Rancagua	Contencioso administrativo reclamación			28-04-2021	RODRIGO VALENZUELA NUÑEZ/DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Reclamación	\$0		Terminada	Claudio Aspa Leltelier	NO	NO	
9	O'Higgins	ICA Rancagua	Contencioso administrativo reclamación			05-07-2021	BAUZA CON DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Reclamación	\$0		Vigente	Claudio Aspa Leltelier	NO		
10	Biobío	Juzgado del Trabajo de Concepción	Demanda	T-327-2018	18-4-0126387-4	10-08-2018	NAVARRETE/DEFENSORIA PENAL	procedimiento ordinario laboral	\$6.061.052	Ya se pago \$30.373.407 Falta pagar las costas	Vigente	Alberio Alévalo	SI	NO	
11	Santiago (Bio-Bio)	18° Juzgado Civil	Demanda	C-11652-2017		29-05-2017	SANDRA GABRIELA BARRIENTOS CASTRO/ PIML INGENIEROS CONSULTORES LIMITADA Y/O ASESORIAS CRISTIAN ABLARDO PAREDES E.I.R.L. Y DEFENSORIA PENAL PUBLICA (DEFENSORIA REGIONAL DE LOS LAGOS)	Ordinario Hacienda	\$21.000.000		Vigente	Elias Herane Vives	SI	NO	
12	Los Lagos	Juzgado Laboral de Osorno	Demanda	N-149-2020	20-4-0283633-8	21-07-2020	HERREIRA/DEFENSORIA PENAL PUBLICA SERVICIOS JURIDICO AUSTRALES LTDA/DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Contencioso Administrativo	\$0		Terminada	Adriés Pifreño	NO	NO	
13	Aysén	ICA Coyhaique	Demanda			30/06/2021	SERV. JDCOS. INTEGRALES JOSE LUIS VERGARA DONOSO EIRL	Contencioso Administrativo	\$0		En relación	Jaime Obando	NO	NO	
14	Magallanes	Corte de Apelaciones	Reclamación			19-06-2021	VILLALON / EMPRESA	Laboral	\$8.181.000	S/I	Vigente	Mónica De la Carrera	SI	NO	
15	Santiago	1er Juzgado de Letras de Santiago	Demanda	T-335-2020		24-02-2020	SALAS/DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Ordinario Mayor Cuantía/ Falta de servicio	\$250.000.000	S/I	En trámite	Alvaro Parecés	SI	NO	
16	Santiago	3° Juzgado Civil	Demanda			12-06-2019	PEREZ/DEFENSORIA PENAL PUB	Civil/Indemnización de perjuicio	\$231.400.000	S/I	Recurso de apelación	Juan Sebastián Reyes-Alvaro Parecés	SI	NO	
17	Santiago	28° Juzgado Civil de Santiago	Demanda	35871-2019		27-12-2019	VERA/DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Ordinario Mayor Cuantía/ Falta de servicio	\$355.239.600	S/I	Recurso de Casación y Apelación	Elias Herane-Alvaro Parecés	NO	SI	
18	Santiago	3° Juzgado Civil	Demanda			09-10-2018	USEN VICENCIO ALEJANDRO ANTONIO (ALSINA)	Civil Queja	\$0	S/I	En relación	Mónica de la Carrera M.	NO	NO	
19	Santiago	Corte Suprema	Queja			27-06-2021	TORO/ASESORIAS JURIDICAS	Cumplimiento laboral	\$17.179.084	S/I	Téngase presente	Alvaro Parecés	NO	NO	
20	Santiago	Juzgado de Cobranza de Santiago	cobranza	C-661-2019		14-02-2019									

CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

N° Correlativo	Región	Tribunal	Demanda	ROL	Fecha de ingreso	Caratulado	Procedimiento	Rut	Demandante	Fecha de última actuación	Asesor Jurídico Responsable
21	O'Higgins	Corte de Apelaciones de Rancagua	Recurso	Doce-2020	44019	Sandoval/Consejo para la Transparencia	Contencioso Administrativo	15.113.822-5	Marcos Sandoval Hurtado	44461	Alvaro Parecés