

PROPUESTA  
DESARROLLO Y PROYECCIONES AGENDA  
ESTRATEGICA INSTITUCIONAL

# I) CONTEXTO AE

# AVANCE Y PROYECCIONES DE DESARROLLO PROYECTOS AGENDA ESTRATEGICA 2019 - 2021

## ¿Para qué sirve la agenda Estratégica?

### 1. COORDINACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

- ✓ Comunicar e involucrara la visión global, la estrategia y lineamientos principales e integrar a los equipos de trabajo

### 2. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

- ✓ Promover el desarrollo institucional mediante la implementación de innovaciones y acciones de mejora continua de nuestro quehacer.
- ✓ Orientar las decisiones de asignación de recursos de toda naturaleza.
- ✓ Promover la evaluación de resultados de las iniciativas.



# ASPECTOS RELEVANTES AGENDA ESTRATEGICA



*Por su naturaleza, la Agenda Estratégica está formada por diversos elementos que van concretando el quehacer estratégico institucional, y esta integrada fundamentalmente por los siguientes elementos:*

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Indican los resultados que se deben lograr, de tal forma de materializar la posición futura deseada.

## LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Ámbitos y Líneas de acción para conseguir los objetivos estratégicos y, de esta forma, lograr la posición futura deseada.

## PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Proyectos Estratégicos que permiten lograr e institucionalizar cada uno de los lineamientos de desarrollo identificados.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Descripción de los objetivos específicos, (base instrumental del cumplimiento de los proyectos).

## RESPONSABLES

Quiénes, son los responsables en cada una de las iniciativas.

## HITOS DE CONTROL

Resultados intermedios que muestran el grado de avance.

## RESULTADOS

Reflejan las consecuencias EN CALIDAD, COBERTURA y de carácter FINANCIERO, acerca de los resultados específicos que pretende lograr cada proyecto.



# PRINCIPIOS DE DESARROLLO ESTRATÉGICO DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA



**PARTICIPACIÓN**

I  
 INCORPORAR EN FORMA ESTRUCTURADA LA OPINIÓN E INICIATIVAS DE LAS DEFENSORÍAS REGIONALES, FUNCIONARIOS, Y DEL SUBSISTEMA PRIVADO, PARA IDENTIFICAR, DISEÑAR E IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA.

II  
 PROMOVER LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CIUDADANÍA [GOBIERNO ABIERTO]

**APRENDIZAJE**

I  
 INCORPORAR APRENDIZAJE PARA EL DISEÑO DE ACCIONES QUE DEN RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS USUARIOS EN UN ENTORNO CAMBIANTE.

II  
 PROMOVER EL ANALISIS DE RESULTADO DE LAS INICIATIVAS, PARA PROMOVER LA IMPLEMENTACIÓN DE CICLOS DE MEJORA CONTINUA.

**PROYECCIÓN**

I  
 CONSOLIDAR (DOTARLOS DE ESTRUCTURA, CONTENIDO, PROCEDIMIENTOS, MARCO REGULATORIO) LOS LOGROS INSTITUCIONALES EN TODOS LOS AMBITOS DEL QUEHACER DEL SERVICIO .

II  
 ASEGURAR EL DESARROLLO ARMÓNICO DE TODOS LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES, OTORGANDO VIABILIDAD EN EL LARGO PLAZO AL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISIÓN

**CALIDAD**

I  
 INCORPORAR LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS EN EL DIAGNÓSTICO, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS

II  
 PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS FORMALES DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.

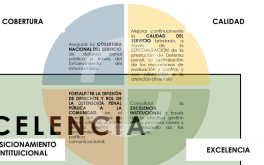
III  
 DEFINIR CON CLARIDAD LOS OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN DE LAS INICIATIVAS Y SU VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS.

**INNOVACIÓN**

I  
 IMPLEMENTAR NUEVOS ENFOQUES, IDENTIFICANDO ACCIONES INNOVADORAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN.

II  
 INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES

# CONFORMACIÓN PROYECTOS AGENDA 2020 - 2022



**INICIATIVAS  
ESTRATEGICAS DPP  
(IDENTIFICADAS EN  
REUNIÓN DE DIRECTIVOS  
MACHALÍ)**

PERSPECTIVA / OBJETIVOS	COBERTURA	CALIDAD	POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	EXCELENCIA
CORTO PLAZO	Incorporar formalmente la <b>DEFENSA EN COMISARIAS</b> dentro de la gestión institucional	Implementar Política <b>ATENCIÓN USUARIOS</b>	<b>POSICIONAR LA INSTITUCIÓN EN EL CONTEXTO DEL PROCESO CONSTITUYENTE</b> (aprovechar debate para temas institucionales)	Diseñar e Implementar el <b>PROGRAMA DE AUTOCUIDADO</b>
MEDIANO PLAZO (MEJORAS)	Desarrollar un Nuevo <b>MODELO DE DEFENSA PENITENCIARIA</b> orientado a la atención Universal	Fomentar el uso de <b>MANUALES DE ACTUACIONES MÍNIMAS</b> (capacitación y control de implementación)	<b>POSICIONAR a la INSTITUCION</b> en la defensa de los <b>DDHH</b> en la administración de Justicia	Consolidar la <b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>

**INICIATIVAS  
ESTRATEGICAS DPP  
(INICIATIVAS DE  
ARRASTRE a DICIEMBRE  
2019 INCLUIDAS EN LA  
AGENDA ESTRATÉGICA  
2019 - 2022)**

PERSPECTIVA / OBJETIVOS	COBERTURA	CALIDAD	POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	EXCELENCIA
CORTO PLAZO			<b>JUSTICIA ABIERTA</b>	
MEDIANO PLAZO (MEJORAS)	Desarrollar un <b>MODELO DE DEFENSA DE MIGRANTES</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>POLÍTICA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL</b>	<b>PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO</b>

# PROYECTOS AGENDA ESTRATEGICA 2019 - 2021

POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

07 EN EL PROCESO CONSTITUYENTE

08 CONFOCO EN LOS DDHH

09 POLÍTICA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

10 JUSTICIA ABIERTA

EXCELENCIA

11 PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

12 PROGRAMA DE AUTOCUIDADO

13 TRANSFORMACIÓN DIGITAL



DEFENSA EN COMISARIAS 01

NUEVO MODELO DEFENSA PENITENCIARIA 02

DEFENSA MIGRANTES 03

ATENCIÓN DE USUARIOS 04

MANUALES ACTUACIONES MÍNIMAS 05

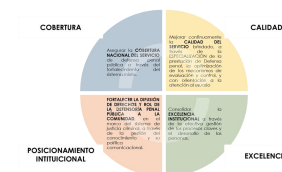
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 06

COBERTURA  
COBERTURA  
EXCELENCIA  
COBERTURA

CALIDAD  
CALIDAD

PROYECTOS ESTRATÉGICOS  
DEFENSORÍA PENAL  
PÚBLICA  
2019 - 2021



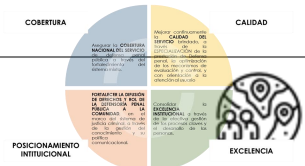


# II) Estado actual AE

LOGROS E HITOS RELEVANTES



# LOGROS E HITOS RELEVANTES AGENDA ESTRATEGICA 2019 -2021



## GESTIÓN DE CALIDAD



- ✓ Sistema de Auditoría en Línea,
- ✓ Sistema de Auditoría en línea primera Audiencia,
- ✓ Catalogo de hallazgos,
- ✓ Diseño Sistema de Auditoría en Etapa Intermedia y Juicio Oral,
- ✓ Análisis integrado de Auditoría de Pares e Inspecciones de Defensa con el sistema de auditoría,
- ✓ Funcionalidad de auditoría en 1° audiencia basada en IA que controle el desempeño del defensor con el recomendado a partir de análisis de big data asistente virtual para defensores.

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL



- ✓ Diseño e Implementación del Sistema de Gestión Documental,
- ✓ Diseño e implementación Sistema Etapa pago Contratos,
- ✓ Avances en el diseño de nuevo SIGDP,
- ✓ Desarrollo nuevas Funcionalidades PowerBi,
- ✓ Diseño e implementación Agenda Centralizada,
- ✓ Carpeta Digital,
- ✓ Diseño y desarrollo nuevo portal de Peritos,
- ✓ Plan de Habilitación de Usuarios en los Sistema Informáticos claves (PAC).

## COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- ✓ Participación a través de proyectos de cooperación bilateral y multilateral en materia de defensa especializada, litigación oral, evaluación y control de la defensa, sist. informático, etc., (Guatemala, Honduras, Salvador, Republica Dominicana, Brasil y Ecuador)

## DDHH



- ✓ Implementación Retroalimentación y perfeccionamiento a nivel nacional del plan de comunicaciones con enfoque en DDHH,
- ✓ Incorporación aspecto de los DDHH en las Cuentas Públicas a Nivel Nacional

## GOBIERNO ABIERTO



- ✓ Primer y segundo año implementación a nivel nacional del compromiso del 5° Plan de Acción,
- ✓ Implementación plataforma para la ciudadanía/usuarios, accedan a información institucional. (datos abiertos),
- ✓ Implementación programa de contenidos que permita que las personas con sus distintas características puedan conocer y exigir sus derechos en el ámbito penal. (lenguaje claro).

# LOGROS E HITOS RELEVANTES AGENDA ESTRATEGICA 2019 -2021



## MANUALES DE ACTUACIONES MÍNIMAS



- ✓ A la fecha la DPP ha definido y publicado prácticamente la totalidad de los manuales de actuaciones mínimas (MAM).
  - Igualdad de Género
  - Defensa Penal Juvenil
  - Defensa Penal Migrantes
  - Etapa de Investigación
  - Juicio Oral
  - Defensa Penal Indígena
  - Defensa Penal Inimputables Salud mental
  - Primeras audiencias
  - Privación de libertad durante el proceso
  - Interposición de recursos
  - Defensa Penitenciaria
- ✓ Establecimiento de metas de desempeño individual para la triada regional
- ✓ Implementación Actividades de Capacitación

## PROGRAMA DE AUTOCUIDADO y BIENESTAR



- ✓ Encuesta y diagnostico,
- ✓ Programa de Autocuidado y Bienestar dirigido a Funcionarios y Equipos de Defensa Licitada
- ✓ Plan de Acompañamiento dirigido a Equipos Directivos
- ✓ Plan de acompañamiento psicológico,
- ✓ Plan de resguardo institucional ,
- ✓ Taller de Fortalecimiento de los equipos directivos,
- ✓ Talleres Autocuidado en Regiones (PAC)

## PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO



- ✓ Implementación programa 4 ejes diferenciadores para el reconocimiento institucional.
  - Desempeño Laboral (DR Destacada y Desempeño Laboral destacado)
  - Cualidades Personales (valores institucionales y buzón de reconocimiento)
  - Innovación (concurso de innovación)
  - Trayectoria Laboral (años de Servicio y cese de Funciones)

# LOGROS E HITOS RELEVANTES AGENDA ESTRATEGICA 2019 -2021



## DEFENSA EN COMISARIAS



- ✓ Diagnóstico, modelo y Guía Nacional con la asistencia Técnica de EUROSOCIAL.
- ✓ Implementación del piloto en Antofagasta, DRMN, DRMS, Maule y Los Ríos.
- ✓ Implementación de un formulario virtual para la entrevista en unidades policiales
- ✓ Inauguración formal del proyecto, en la 3ª comisaría de carabineros de Santiago, con la presencia del DN (s) y el general Director de Carabineros

## DEFENSA PENITENCIARIA



- ✓ Diagnóstico y evaluación del modelo.
- ✓ Selección de Regiones Piloto
- ✓ Elaboración del Modelos de actuaciones Mínimas.
- ✓ Desarrollo de actividades de capacitación a equipos regionales y equipos penitenciarios.
- ✓ Inicio a los pilotos (Tarapacá. DRMS, O'Higgins, El Maule, Ñuble y Aysén) del Nuevo Modelo de Defensa Penitenciaria..

## DEFENSA MIGRANTES



- ✓ Protocolo de defensa penal para personas migrantes y extranjeras elaborado Carmen Miguel y Macarena Rodríguez Atero (2019),
- ✓ Protocolo de atención a mujeres indígenas extranjeras privadas de libertad en Chile
- ✓ Habilitación en SIGDP, cobertura especializada y registro gestiones propias.
- ✓ Desarrollo Academia y actividades de Capacitación con incorporación del MAM,
- ✓ Julio/21 inicio pilotos de defensa, mediante un convenio directo con asistente social, en Arica, Iquique y Calama

## ATENCIÓN DE USUARIOS



- ✓ Desarrollo del Manual de atención de Usuarios,
- ✓ Actividades de capacitación jurídica,
- ✓ Fortalecimiento canal presencial , con ficha integral del imputado (TAP)
- ✓ Agenda Centralizada
- ✓ Desarrollo de Protocolo de Atención Telefónica

# AMBITOS RELEVANTES DE CONTEXTO CONTINUIDAD

## AGENDA ESTRATEGICA 2020 – 2025

<b>CONTEXTO</b>	<b>DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	<b>COBERTURA DEFENSA</b>	<b>POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>CALIDAD GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disociación cargos con Responsabilidades,</li> <li>✓ Trabajo a Distancia y Transformación Digital</li> <li>✓ Limitación de recursos</li> <li>✓ Obsolescencia Procesos y estructura Organizacional</li> <li>✓ Desequilibrio Cargas de Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transformación Digital y Trabajo a Distancia</li> <li>✓ Limitación de recursos</li> <li>✓ Cambios Perfil Usuarios</li> <li>✓ Nuevos requerimientos Especialización Def.</li> <li>✓ Contexto Derechos Humanos</li> <li>✓ Cambios Legislativos y Normativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cambios Contexto Social</li> <li>✓ Cambios en Perfil Usuarios</li> <li>✓ Contexto Político</li> <li>✓ Contexto Derechos Humanos</li> <li>✓ Proceso Constituyente</li> <li>✓ Autonomía</li> <li>✓ Propuestas Modificación Institución</li> <li>✓ Cambios Legislativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Monitoreo Calidad de La prestación</li> <li>✓ Análisis de Resultados uso de recursos.</li> <li>✓ Baja Identificación Áreas de Mejora</li> <li>✓ Armonización Indicadores</li> <li>✓ Cumplimiento formal de indicadores y Reportes Metas Gubernamentales</li> </ul>
<b>LINEAS DE ACCIÓN AGENDA ESTRATÉGICA</b>	<b>GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL</b>	<b>ACTUALIZACIÓN MODELO COBERTURA DE DEFENSA y ATENCIÓN DE USUARIOS</b>	<b>CONTEXTO SOCIAL Y MISIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>ACTUALIZACIÓN MODELO OPERATIVO Y DE CALIDAD DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de Procesos</li> <li>✓ Eficiencia en la asignación y uso de los Recursos Disponibles</li> <li>✓ Nuevas funciones</li> <li>✓ Sensibilización e involucramiento</li> <li>✓ Clima Laboral</li> <li>✓ Gestión de Talento</li> <li>✓ Cultura y Equilibrios cargas de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización Modelo de cobertura</li> <li>✓ Revisión operación sistema mixto</li> <li>✓ Incorporación de Líneas Especializadas de Defensa con la metodología de Proyectos (Análisis de resultados)</li> <li>✓ Uso eficiente de los recursos</li> <li>✓ Atención de Usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de Comunicación Externa e Interna</li> <li>✓ Mesas de Trabajo</li> <li>✓ Análisis Colaborativo del contexto [Amenazas y Oportunidades]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integración, armonización y sistematización de plataforma de Indicadores</li> <li>✓ Sistema de seguimiento</li> <li>✓ Plataforma de administración de cumplimiento colaborativa</li> <li>✓ Focalización en el usuario y en la percepción de la sociedad.</li> </ul>



# III) PROPUESTA EJES DE DESARROLLO AE

DESAFIO INSTITUCIONALES 2022 - 2025

# ANÁLISIS DE CONTEXTO ACTUALIZACIÓN PROYECTOS PLATAFORMA DE DESARROLLO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

***En el actual contexto, resulta necesario efectuar una actualización de la orientación de la Agenda de Desarrollo Estratégico de la institución en el actual contexto Institucional cuyos aspectos mas relevantes son :***

1. Renovación de las autoridades y directivos institucionales
2. Cambio en el perfil y requerimientos de los usuarios y de la forma de relacionarse con la ciudadanía.
3. Modificaciones en el contexto social y político en que la defensoría ejecuta el cumplimiento de su misión institucional (Proceso constituyente, DDHH, cambios en la visión de la sociedad con respecto al acceso a la justicia),
4. La obsolescencia de la estructura orgánica institucional, de los perfiles de cargo y los procesos misionales y de soporte.
5. La desintegración de su plataforma de mecanismos de control, la falta de trazabilidad de resultados y la necesidad de la implementación de un mecanismo de seguimiento y resultados de las acciones de mejora.
6. Las oportunidades y desafíos que representa el proceso de modernización del estado y la transformación digital para la gestión institucional.
7. La escasez de recursos, originado en la priorización de otros frentes de requerimientos de la acción social del estado.

***Como propuesta para establecer consenso sobre las líneas de acción para la adaptación de la agenda, proponemos segregar, desde el punto de vista analítico, los 5 aspectos que a nuestro juicio agrupan las causas que origina la situación actual y las líneas de acción que la agenda estratégica debe incorporar a partir de este análisis.***

FORTALECIMIENTO  
ORGANIZACIONAL

ATENCIÓN DE USUARIOS

COBERTURA DEFENSA

POSICIONAMIENTO  
INSTITUCIONAL

MEJORAMIENTO CALIDAD  
DE LA DEFENSA



# IV) CONTENIDO TRABAJO EN GRUPOS

DESAFIO INSTITUCIONALES 2022 – 2025

22 – SEP - 2021

El documento que se presenta a continuación, es el resultado de un arduo trabajo de análisis y seguimiento a los trece proyectos que originalmente conformaron parte del PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL y que hoy, merece ser revisado con la finalidad de adecuarlo a la luz de los nuevos requerimientos y actual realidad tanto nacional como institucional.

En efecto, y parte del desarrollo de acciones específicas que forman parte de una agenda institucional y de sus ejes, es el que algunas de ellas se agoten y otras merezcan ser reestructuradas. Hoy, en efecto, se vislumbra la necesidad de efectuar un diagnóstico, una adecuada evaluación de lo existente, de su utilidad e incidencia en la gestión institucional para determinar finalmente con qué debemos continuar y qué nuevos proyectos debemos incorporar, metas a trazar y desafíos que asumir.

Este proceso, que se inicia durante el presente año 2021, busca ser transversal, incorporando la visión técnica y práctica de ciertos actores que resultan fundamentales en esta tarea, cuales son los Directivos Regionales.

Es en ese contexto que se realiza el día 22 de septiembre pasado, una jornada de trabajo en la cual participan los Directivos Nacionales y los Defensores Regionales en miras a consensuar sobre dichos aspectos y trabajar en determinar lo que necesitamos fortalecer como institución, obteniendo como resultado el análisis que se presenta a ustedes en el capítulo IV del presente documento y que constituye un primer acercamiento a la visión de lo que hoy somos y de lo que, a juicio de estos 4 grupos de trabajo, debemos o deberíamos ser.





## COORDINACIÓN AGENDA ESTRATÉGICA

Existe un divorcio entre el trabajo regional ...coordinado en la triada, y lo que se observa de los proyectos que se original en la DN. ....desconexión entre los distintos departamentos. DEC-DEP-DIE, un ejemplo ....asistente virtual. Consideramos que se puede hacer una mejora sustantiva, en el trabajo interrelacionados de las distintas unidades y /o Departamentos. (“que los Departamentos dialoguen”).

## GESTIÓN DE DEFENSA

Instalar en la gestión de proyectos y lineamientos pos pandemia

**Visita de cárcel**, revisar visita quincenal, si ...puede ser mensual con apoyo de VC...se requeriría contar con equipos que se puede instalar en GENCHI. ....no perder lo ganado en conectividad al interior de las oficinas de atención de imputado privado de libertad. actualmente la reanudación de visita de cárcel en Santiago 1, es en las oficinas (celda) donde se llevan las VC con los tribunales. los defensores/as han podido utilizar esos PC para que MOSTRAR a sus usuarios, el estado de la causa, lo que ha generado una excelente impresión, ven en forma “fidedigna” el sistema de la DPP.

**SENAME se acaba**, y la demanda en LRPA es cada vez más baja. Sin embargo, con el inicio de los nuevos proyectos de ley, puede que a labor de los defensores especializados se vea incrementada. Necesitamos avanzar en la proyección de...cargas de trabajo, y compromisos para mantener y mejorar la especialización.

Desafío, retomar el nivel técnico en materia de defensa que teníamos antes de la pandemia, identificar los aspectos de mejora y trabajar en ellos.

## AGENDA ESTRATÉGICA

Evaluación de la actual agenda estratégica, y en particular de los manuales de atención mínima. (MAM). Es necesario determinar su utilidad y el conocimiento y aplicación por parte de los defensores/as. Lo mismo con otros proyectos incipientes como ejemplo piloto de comisaria, es importante evaluar su impacto y la relevancia para el servicio...puede resultar un proyecto estratégico, pero se requiere análisis.

## PERSONAS

Que dinámicas, y formas de trabajo nos dejó la pandemia. Como adecuamos a nuestro trabajo diario, forma de trabajo que se desarrollaron durante la pandemia.

## ATENCIÓN DE USUARIOS

los usuarios no regresaron en gran número a la atención presencial, aunque ahora existe expresamente esa opción, y muchos han mantenido y preferido la atención telefónica.



## CONTEXTO

Cualquier análisis debe partir por **reconocer las distintas realidades regionales.**

## CALIDAD DE DEFENSA

Un diagnóstico actual... arroja que la **calidad de la defensa técnica ha retrocedido**...como se enfrentará la apertura de nuevas salas en los juzgados de garantías como consecuencia de la masiva suspensión de audiencias...también, ... **cómo se recupera el nivel pre pandemia.**

## PROYECTO ASISTENTE VIRTUAL

hay consenso en que **el proyecto debe seguir**, a pesar de las brechas que presenta su aplicación y usabilidad...con el **tiempo debería ir mejorando.**

## AGENDA ESTRATÉGICA

realizar una **análisis específico respecto de los 13 proyectos estratégicos**, antes de pensar en cambiar la actual agenda estratégica

## ATENCIÓN DE USUARIOS

Se está de acuerdo en que durante la pandemia, **se ha avanzado en atención a usuarios** ....deberían quedarse algunos aspectos relacionados con ello.

## INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

aspectos prácticos a destacar, también a raíz de la pandemia, como .....**si será conveniente que tengamos PC** en nuestras oficinas o con notebook ....sólo. **deben considerarse todos los elementos tecnológicos a que hemos tenido acceso en el último año y medio.**

## PERSONAS

...la realidad que significa hoy el **trabajo a distancia y teletrabajo**....comenzar con **un diagnóstico y levantamiento de perfiles de las funciones y tareas que nuestros funcionarios** llevan a cabo, sus redefiniciones, para luego iniciar un pilotaje.“

que exista **un solo JER**, contar con apoyo de la Unidad de Estudios Nacional o de las Unidades de regiones con varios abogados por cuanto los JER **no dan abasto con las múltiples funciones que se le han ido incorporando a través de los manuales.**

# GRUPO 3

LUIS SOTO  
OSVALDO PIZARRO  
GUSTAVA AGUILAR  
IGNACIO BARRIENTOS  
PABLO CATALAN  
MARCELA WERLINGER  
CLAUDIA VERGARA

Word cloud visualization of terms related to the group's work. The most prominent words are 'calidad', 'defensa', 'especializada', 'evaluacion', 'nacional', 'proyectos', 'reestructuracion', 'trabajo', 'impacto', 'materia', 'perfiles', 'seguimiento', 'cobertura', 'cargas', 'cargo', 'casos', 'defensas', 'equipos', 'medios', 'prestacion', 'prestar', 'regiones', 'unidades', 'desarrollo', 'dotaciones', 'eficiencia', 'eficiente', 'ejecucion', 'elementos', 'especialidad', 'fundamental', 'giro', 'hemos', 'implementado', 'importancia', 'imposible', 'institucional', 'lejanas', 'limitacion', 'linea', 'necesario', 'negocio', 'norte', 'orientarlos', 'pdf', 'politica', 'politicas', 'prestacion', 'prestar', 'problemas', 'propia', 'punto', 'realidades', 'sostenida', 'subutilizado', 'tareas', 'telefonos', 'titulares', 'unicamente', 'unidad', 'unidades', 'usuarios', 'virtual', 'visita', 'asimismo', 'asumen', 'asumir', 'ausencia', 'caracteristicas', 'carcel', 'carencia', 'ciertos', 'cita', 'complejidad', 'complejos', 'considera', 'contribuir', 'corazon', 'corte', 'creado', 'criticas', 'desarrollar', 'delitos', 'desarrollo', 'destinar', 'digital', 'digitales', 'dirigir', 'documentos', 'etapas', 'exista', 'facilitaron', 'finalidad', 'formalmente', 'fundamental', 'giro', 'hemos', 'implementado', 'importancia', 'imposible', 'institucional', 'lejanas', 'limitacion', 'linea', 'materia', 'migrantes', 'monitorear', 'mp', 'nacional', 'necesario', 'negocio', 'norte', 'orientarlos', 'pdf', 'politica', 'politicas', 'prestacion', 'prestar', 'problemas', 'propia', 'punto', 'realidades', 'reestructuracion', 'regional', 'regionales', 'regiones', 'requerimientos', 'respecto', 'retroalimentacion', 'sostenida', 'subutilizado', 'tareas', 'telefonos', 'titulares', 'trabajo', 'unicamente', 'unidad', 'unidades', 'usuarios', 'virtual', 'visita

## DEFENSA ESPECIALIZADA

**Incremento sostenido de carga de trabajo en materia de migrantes que impide prestar defensa de calidad** por no existir ni el tiempo ni los medios para dar cobertura de calidad ...frente a ello no hay una mirada nacional.

olvidamos que la propia defensa general requiere asumir orgánicamente defensas de casos complejos ...un alto impacto regional y nacional

## INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

**Carencia de medios tecnológicos para estandarizar la prestación de defensa...**requerimientos para prestar defensa de calidad con archivos de carpeta digital (ej: un editor de pdf) ...no se considera importante, cuestión que se contrapone con lo fundamental de estos elementos para trabajar con documentos digitales en pro de una defensa de calidad.

Hay regiones a las que se le facilitaron equipos pc para las VC en cárceles versus otras que solo tienen teléfonos que los propios integrantes de los equipos tuvieron que comprar.

## AGENDA ESTRATÉGICA

Los proyectos y productos que se han implementado en el ultimo tiempo **carecen de políticas de seguimiento, evaluación , corrección y retroalimentación por parte de los titulares** en relación a los usuarios finales lo que significa en ciertos casos enormes problemas y dificultades solo con la finalidad de cumplir formalmente con “algo” pero sin que ello tenga un impacto en la calidad del servicio. (ej, asistente virtual, MAM, etc)

## PERSONAS

Necesaria **reestructuración de perfiles de cargo...**como RPA que...han tenido una baja sostenida de sus cargas de trabajo y es un recurso subutilizado que se escuda en una especialidad para no asumir y contribuir con la defensa general....**no hay desarrollo de control de cargas de trabajo en etapas de ejecución** que hace imposible monitorear y dirigir esa línea de defensa especializada...es necesario **reestructurar otros perfiles de cargo para orientarlos eficiente y eficazmente al giro institucional** sin que exista una limitación de cobertura regional ( ej: destinar informáticos a proyectos nacionales como fuerzas de tareas)

**Reestructuración de dotaciones a unidades criticas...**unidad de corte nacional donde asumen temas y casos estratégicos y de alta importancia e impacto nacional...para todos los defensores del país y únicamente son 4 abogados. Ello contrasta con las dotaciones de otras unidades muchísimos mas dotadas de personal y mas lejanas de la prestación de defensa.



# GRUPO 4

SERGIO ZENTENO  
DANIELA BAEZ  
JOSÉ LUIS CRAIG  
JORGE MORAGA  
ENRIQUE MARTINEZ  
RODRIGO CAPELLI

acabada agenda **anos anterior** anteriormente arrastrando **aspectos** autonomia  
avanzar base **debemos** **defensa** deberia **discusion** **institucion**  
diagnostico **fecha** **giro** **hemos** **institucional** **proyecto**  
evaluar **realizado** **reordenamiento** **trabajo**  
presente **proyecto** **trabajo**  
punto **realizado** **reordenamiento** **trabajo**  
restricciones **realizado** **reordenamiento** **trabajo**  
valoramos venimos **ver** **vista**

## C O N T E X T O

cualquier trabajo diagnóstico de la Institución debe realizarse teniendo en consideración tres aspectos...

- **Aspectos que valoramos y debemos resguardar post pandemia.**
- **Restricciones presupuestarias.**
- Discusión ante la convención constitucional y/o discusión legislativa sobre **proyecto de autonomía** de la DPP”

## R E O R D E N A M I E N T O

propuesta de **reordenamiento institucional** completa..... a 20 años de creada la institución ...hace falta

Dada la envergadura del trabajo, consideramos que debería ser realizado con la colaboración de una **consultora externa**

## C I E R R E A G E N D A A N T E R I O R

**evaluación para determinar qué debemos continuar y qué nuevos proyectos debemos incorporar....**como defensa en comisaría, penitenciario y migrantes, para ver si podemos seguir avanzando hacia otras especialidades. Asimismo, se debería evaluar el impacto que tuvo el trabajo en relación a la difusión de los MAM...así con el resto de los proyectos estratégicas desarrollados a la fecha... antes de hablar de un nuevo proyecto estratégico, se debe cerrar la agenda anterior

## D I A G N Ó S T I C O

se debe **partir con un buen diagnóstico de la prestación de defensa**, de nuestro giro del negocio....con dicha información y que esta sea compartida y estudiada, **podemos trazarnos metas a alcanzar, cambios** que queramos realizar...

sobre eso, se puede comenzar a trabajar **en reestructuración de procesos y reordenamiento Institucional**. Sólo cuando tengamos claro en lo que queremos avanzar en nuestro giro del negocio, en base a una evaluación acabada de lo que hemos realizado a la fecha, podremos **determinar hacia donde queremos fortalecer la Institución.**

## P E R S O N A S

**deficiencias y desajustes de nuestra dotación y grados**



# PROPUESTAS AMBITOS DE DESARROLLO AGENDA ESTRATEGICA 2022 - 2025

