



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Justicia y
Derechos
Humanos

Defensoría Penal Pública





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	11
.3. Resultados de la Gestión año 2020	14
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	29
.5. Anexos	39
.Anexo 1: Identificación de la Institución	40
.Anexo 2: Recursos Humanos	45
.Anexo 3: Recursos Financieros	56
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	63
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	66
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	67
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	67
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	68
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	70
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	75
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	77
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	78
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	79

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Desde Ministerio de Justicia y Derechos Humanos nos hemos comprometido a contribuir al desarrollo del país a través de la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar un mejor acceso y la protección de los derechos de las personas, la reinserción social y la seguridad ciudadana, todo ello en un marco de respeto a los derechos humanos, es el compromiso que asumimos y por lo que hemos venido trabajamos desde el primer día de Gobierno.

La labor desplegada, en función de los objetivos trazados, la hemos enfrentado contra un desafío impredecible como lo es la pandemia. Durante estos años, nos hemos enfocado sobre los cuatro pilares fundamentales que han guiado nuestra hoja de ruta institucional, cumpliendo así con el programa de Gobierno, avanzando hacia un Chile justo. Estos ejes son: (i) acceso a la Justicia, (ii) nuevo trato a la niñez, (iii) modernización institucional y (iv) promoción y protección de los derechos humanos.

Esta administración se enfocó en mejorar, con una mirada desde la ciudadanía, la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar el acceso y la protección de los derechos de las personas. Creemos que son ellas, las llamadas a encabezar las transformaciones del sistema de justicia, en base a sus experiencias y necesidades primordiales, fortaleciendo los puntos bajos, para así, brindar un servicio esencial de primera calidad.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental, aun cuando tradicionalmente se ha entendido desde una perspectiva institucional y procedimental, incorporando el derecho a recurrir a tribunales, al debido proceso y a contar con un abogado, actualmente la comprensión de este derecho abarca otras dimensiones, como el empoderamiento legal, contar con servicios legales y judiciales centrados en las personas y la existencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

De acuerdo a esta nueva mirada, se hace imprescindible contar con una institucionalidad más moderna, accesible y coordinada que permita disponer de diversos mecanismos que procuren una efectiva protección de los derechos de las personas y resuelvan sus necesidades jurídicas.

Desde la perspectiva de nuestra institucionalidad, quisiéramos destacar resumidamente, la reactivación de la Reforma Procesal Civil que, a través de un nuevo Código Procesal Civil, una Ley de Mediación y modificaciones al Código Orgánico de Tribunales, que van a instalar una nueva Justicia Civil en Chile. En segundo lugar, con el propósito de mejorar y modernizar nuestro sistema judicial, en abril presentamos el

Proyecto de Ley que Modifica el Sistema de Nombramiento de Jueces; destacar la presentación, en enero pasado, del proyecto de ley que propone crear el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas que otorga una respuesta unificada y pertinente a las necesidades jurídicas de cada persona, a través de la entrega de asesoría, defensa y representación jurídica otorgada por personal profesional a los grupos más vulnerables de la población. En materia de justicia penal, esperamos presentar prontamente un Nuevo Código Penal, que reemplace al vigente desde 1.874, lo que quizás constituirá el hito jurídico normativo más importante en la materia desde entonces.

Aun cuando hemos avanzado en estas importantes reformas, también hemos debido enfrentar los desafíos que la pandemia mundial del COVID-19, ha generado para nuestro sistema de justicia, debiendo resguardar su adecuado funcionamiento.

Por ello, a pocos días de decretarse el primer estado de excepción constitucional por calamidad pública, ingresamos a tramitación el proyecto de ley que establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, ley publicada el 02 de abril del 2020 y que permitió dar continuidad al servicio de justicia, principalmente, en materias prioritarias como causas de violencia intrafamiliar, o aquellas que involucran vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, entre otras. El establecimiento de un régimen jurídico de excepción permitió autorizar procedimientos judiciales que se tramitan por vía electrónica y la utilización de medios remotos para las audiencias que se requieran, por necesitarse de la intervención urgente del tribunal.

Resulta también relevante resaltar que, en el marco de las acciones adoptadas a raíz de la emergencia sanitaria, se logró, en abril de 2020, la publicación de la ley de Indulto Conmutativo. Ésta permitió que personas condenadas por delitos de baja peligrosidad, pudieran cumplir sus penas bajo arresto domiciliario, cuando correspondan a población de riesgo, tales como adultos mayores, mujeres embarazadas o madres con hijos menores de dos años, objetivo que se logró con éxito, al beneficiarse con esta medida alrededor de 1.800 personas privadas de libertad.

El segundo pilar del trabajo realizado a lo largo de esta administración ha sido generar un nuevo trato a la niñez: su protección y resguardo de sus derechos constituye un eje prioritario en la labor de este Gobierno y, especialmente, del Ministerio de Justicia y Derechos humanos.

Con este propósito hemos desarrollado numerosas iniciativas institucionales a lo largo del país, permitiendo con ello avanzar en el cumplimiento del Acuerdo Nacional por la Infancia, que estableció diversas medidas a cumplir en materia de derechos de los niños, niñas y adolescentes vulnerados.

En materia de protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes quisiera relevar el rol que ha desempeñado el Programa Mi Abogado, el cual ha otorgado representación jurídica especializada e interdisciplinaria a niños y niñas que han sido separado de sus familias producto de haber sido víctimas de una vulneración grave en sus derechos, cumpliendo así, de los estándares impuestos por la Convención de Derechos del Niño.

Esta Defensa Jurídica se realiza bajo una serie de estándares técnicos y exigencias administrativas, que dan cuenta de un alto nivel, y es otorgada a través de una triada compuesta por un abogado, psicólogo y trabajador social, quienes en conjunto asumen su representación jurídica, manteniendo un contacto directo y permanente con ellos. Así, hemos corroborado de manera presencial en cada una de las regiones, el apoyo mediante un trabajo personalizado.

Al finalizar el [SENAME](#) luego de la creación del Servicio Mejor Niñez y la pronta creación del Servicio de Reinserción Social Juvenil, esperamos -con los muchos cambios introducidos en estos años- que el trato a la niñez vulnerada y vulnerable, así como a los infractores juveniles, haya experimentado una significativa mejoría en la restitución de sus derechos.

En materia legislativa, también hemos realizado esfuerzos relevantes para avanzar en un mayor resguardo de nuestros niños, niñas y adolescentes. En enero del 2019 se promulgó la ley que incorpora nuevos estándares al Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del [SENAME](#) y modificó el régimen de subvenciones. La aprobación del proyecto de ley que declara imprescriptibles los delitos sexuales contra menores de edad, marcó un hito mayor en materia de protección de la infancia en derecho penal.

En esta misma línea resulta fundamental avanzar en el proyecto de ley que excluye del beneficio de rebaja de condena a quienes hayan cometido crímenes de carácter sexual contra menores de edad. Complementando lo anterior, debemos destacar la implementación de la Ley 21.057, de entrevistas Videograbadas que, con el objeto de proteger en el proceso penal a los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales, establece un nuevo marco normativo que regula la toma de declaraciones y la formulación de preguntas inadecuadas, repetitivas y excesivas durante el proceso judicial. Finalmente, cabe señalar que uno de los proyectos emblemáticos en la reforma que se lleva adelante en materia de niñez y adolescencia, es el que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, el cual establece modificaciones a la ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, ya que con su aprobación terminaremos de reformar la institucionalidad de la niñez en nuestro país, reforzando la atención especializada que se requiere.

Esta iniciativa plantea un verdadero cambio en la forma en que se aborda la intervención respecto de los jóvenes en conflicto con la justicia, poniendo el énfasis en la especialización tanto de la respuesta del sistema penal como de la intervención

propriadamente tal. Es por esto que el proyecto no sólo crea un nuevo Servicio, sino que plantea un modelo de intervención en su base orientado a lograr el abandono del delito y la plena integración social, modifica el sistema de financiamiento vigente, introduce modificaciones a la ley de responsabilidad penal adolescente y también introduce modificaciones a las leyes que rigen las instituciones que forman parte del sistema de justicia.

Avanzar hacia un Estado al servicio de las personas, con una especial focalización en las regiones del país, promoviendo reformas, mejoras, proyectos, inversiones e innovaciones necesarias para alcanzar tales propósitos, requiere de un trabajo minucioso y específico con las personas, pues son ellas, quienes nos muestran las fortalezas y debilidad del diario vivir en la modernización institucional del sector justicia.

En este sentido, ha sido fundamental no solo avanzar hacia una justicia más moderna y accesible, sino que, fortalecer y modernizar la gestión de los servicios dependientes y relacionados, para facilitar la vida de las personas, pues entendemos que ambas acciones deben elaborarse conjuntamente para que sean efectivas en la práctica.

Uno de los hitos relevantes en materia de modernización que hemos llevado adelante, lo ejecutamos en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Gracias al compromiso del Gobierno y al trabajo de sus funcionarios, entre 2018 y 2020 fortalecimos la obtención de documentos de manera no presencial. Para ello, aumentamos la cantidad de trámites que pueden realizarse digitalmente y mejoramos todos los canales de atención institucional: página web, aplicaciones móviles e inauguramos más de 195 Tótems de atención a lo largo del país (a los que debemos agregar 105 más que se instalarán este año para totalizar 300), de manera de hacer más accesible la obtención de documentos sin necesidad de acudir a una oficina. En esta línea, alcanzamos 48 trámites digitales y, además, dispusimos de 19 certificados gratuitos para la ciudadanía, ahorrando tiempo y recursos a las personas.

Lo anterior, significó triplicar la emisión de certificados digitales respecto de la atención presencial. Así, durante el año 2019, se emitieron más de 38 millones de certificados en línea y solo 10 millones en oficinas presenciales; y, durante el año 2020, más de 40 millones de certificados en línea y 4 millones presenciales. Esta modernización nos permitió enfrentar de mejor manera la emergencia sanitaria que vive el país, disminuyendo, de este modo, las aglomeraciones en las oficinas.

En el ámbito de inversión en infraestructura, destacamos los esfuerzos realizados en Gendarmería de Chile, para seguir mejorando las condiciones de habitabilidad de la

población penal del país. En esta línea, señalar que durante esta administración hemos ejecutado cerca de 100 proyectos, en 73 unidades penales del país, entre las que destacan: mejoramiento de redes eléctricas, conservación de instalaciones sanitarias, habitabilidad de los dormitorios y otras dependencias utilizadas por el personal del servicio.

Desde que, en el 2019, lanzáramos el “Programa +R: más reinserción, mayor seguridad”, hemos trabajado con el objeto de facilitar la capacitación e inserción laboral de personas privadas de libertad en todo el país, para infractores de ley jóvenes y adultos, con el objetivo de entregarles nuevas herramientas que les permitan reinsertarse en la sociedad, mediante la colocación laboral, pero también con el anhelo de disminuir el riesgo de reincidencia delictual de cada uno de ellos. Al respecto, y gracias a alianzas público privadas, hemos desarrollado durante este período una serie de acciones que privilegian el acceso al trabajo y educación en las cárceles del país, entre las que destaca la implementación del convenio con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, para la adjudicación de becas laborales y la realización de cursos de capacitación intrapenitenciaria en las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Ñuble, Biobío y Araucanía, beneficiando a más de 300 personas. Debemos señalar que, junto al organismo, también se ejecutaron capacitaciones en determinados oficios, lo que permitió que más de 700 internos fueran parte de esta actividad.

Otra de las instituciones en las que hemos implementado mejoras en materia de modernización en cuanto a su infraestructura, es el Servicio Médico Legal. Desde el año 2018, venimos implementado nuevos centros periciales en el país, aumentando a 42 las sedes médico legales. Estas nuevas instalaciones en Cañete, Los Ríos, Los Lagos y el inicio de las obras para una nueva sede en la región del Maule, la Sede de Chillán en la región de Ñuble, lo han hecho posible.

También fueron ampliadas y remodeladas las sedes regionales La Serena, La Araucanía y Los Lagos. En Temuco, mejoramos los espacios periciales, las áreas de atención y su equipamiento, dotando a la región con un edificio forense de alto nivel. Asimismo, la tecnología de punta fue incorporada, mediante nuevos equipos para los laboratorios de toxicología de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío dotándolos para la detección de sustancias como drogas y medicamentos.

En la actualidad, se encuentran en formulación para etapa de diseño (ingeniería, arquitectura y especialidades) 2 proyectos: Sede Arica en el norte e Illapel en la Región

de Coquimbo. Por otra parte, en etapa de ejecución próxima al inicio de obras civiles se hallan 3 iniciativas de inversión con financiamiento directo de la Subsecretaría de Justicia, que involucran las Sedes de Coyhaique en la [región de Aysén](#), Quillota-La Calera en Valparaíso, y finalmente el Edificio Central del SML Nacional en la Región Metropolitana.

Finalmente, uno de nuestros compromisos más relevantes ha sido la promoción y protección de los derechos humanos, eje prioritario para nuestro Gobierno y Ministerio, enfatizando el desarrollo de políticas públicas dirigidas a grupos de especial protección, como personas con discapacidad; niños, niñas y adolescentes; mujeres; personas privadas de libertad; migrantes; LGBTIQ+; pueblos originarios y personas mayores.

El Plan Nacional de Derechos Humanos representa una herramienta de política pública que incorpora en las distintas reparticiones del Estado, el enfoque de derechos en el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas. La iniciativa fue elaborada en 2017, considerando un proceso de ajuste en 2018, finalizando en un instrumento con 608 acciones comprometidas por 42 instituciones del Estado.

En tal contexto, la Subsecretaría de Derechos Humanos ha consolidado seis reportes de avance del Plan, recopilando información sobre la ejecución de los compromisos. El último ciclo de reporte, desarrollado en noviembre de 2020, reflejó que el 21,5% de las acciones se encuentran finalizadas y el 62,2% en implementación. Solo un 8,7% no se habían iniciado y de 7,6% no se entregó reporte.

Durante el año 2020, se realizó la evaluación intermedia de la iniciativa, considerando que su implementación finaliza en diciembre de este año. En tal contexto, nuestra institución se encuentra elaborando la segunda versión del Plan, período 2022-2026, considerando tres ejes: (i) derechos universales, (ii) principio de igualdad y no discriminación y (iii) promoción de los derechos humanos, los que se dividirán en capítulos asociados a diversos temas.

Por su parte, el Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas es una política pública que busca consolidar una cultura de respeto de los derechos humanos en la actividad empresarial. La iniciativa fue implementada entre agosto de 2017 y diciembre de 2020, siendo coordinada por la Subsecretaría de Derechos Humanos desde enero de 2019.

La iniciativa contempló 146 compromisos, distribuidos sobre la base de los tres pilares de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas (2011): (i) obligación del Estado de proteger los derechos humanos, (ii) responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos y (iii) acceso a mecanismos de remediación. La iniciativa finalizó con 89 acciones cumplidas (61%), 20 en implementación (14%), 24 (16%) finalizadas sin concretar y 13 (9%) no iniciadas, de un total de 146 medidas.

Como Ministro de esta Cartera de Estado, agradezco la oportunidad de poder colaborar para un Chile más accesible, más justo, con mayores oportunidades, primando la opinión de la ciudadanía en las decisiones del Estado

Hernán Larraín Fernández

Ministro de Justicia y Derechos Humanos

Hernán Larraín Fernández

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La misión de la Defensoría Penal Pública es “Proporcionar defensa penal de alta calidad, a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público-privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad”. Para ello cuenta con una Defensoría Regional en cada región del país y dos Defensorías Regionales en la Región Metropolitana.

La dotación efectiva de la Defensoría, en el año 2020 fue de 754 funcionarias y funcionarios institucionales y 524 prestadores licitados y profesionales de apoyo. De los equipos institucionales, el 81 por ciento trabaja oficinas regionales y el resto en la Defensoría Nacional. Del total, el 48 por ciento son hombres y el 52 por ciento mujeres.

El presupuesto institucional para 2020 alcanzó un gasto devengado al 31 de diciembre de 62 mil 733 millones 394 mil pesos (M\$ 61.972.692), equivalente al 101,1 por ciento de ejecución. El costo en licitaciones para financiar a los 524 prestadores del subsistema privado alcanzó al 36 por ciento del gasto presupuestario anual.

Desde sus inicios, en 2001, y hasta el 31 de diciembre de 2020, la Defensoría Penal Pública ha prestado servicio de defensa y garantizado sus derechos a más de 5 millones de personas imputadas.

Durante 2020, la institución atendió a un total de 359 mil 100 personas, con un aumento cercano al 7 por ciento respecto del año anterior. De ese total, el 83,2 por ciento correspondió a hombres, el 4,7 por ciento a extranjeros, el 3,3 por ciento a menores de edad y el 3,3 por ciento a personas de etnias originarias.

Ese mismo año, el sistema de licitaciones de defensa penal requirió la contratación de 237 equipos para los próximos tres años, de los cuales 186 eran para defensa general, 16 para primeras audiencias, 30 para defensa penitenciaria y 5 para responsabilidad penal adolescente. En total, se adjudicaron 225 jornadas y 12 fueron declaradas desiertas, con un presupuesto final asignado de 29 mil 352 millones 664 mil pesos para los 36 meses de operación.

Ese gasto representó el 45 por ciento del presupuesto del programa de licitaciones, que logró una adjudicación del 91 por ciento. Lo anterior equivale al 38 por ciento del gasto total ejecutado por la Defensoría Penal Pública.

Pese a que la Defensoría se mantiene con trabajo a distancia, la Unidad de Licitaciones igualmente llamó a rendir las pruebas del examen habilitante para ejercer defensa pública bajo la modalidad on-line, para lo cual convocó a todos los abogados y abogadas que cumplieran los requisitos y quisieran pasar a formar parte de los equipos de defensa pública. Se trató de un proceso inédito, que terminó de manera exitosa y que es replicable, según las necesidades que se presenten.

En materia de difusión de los derechos de las personas, la Defensoría realizó 459 actividades a nivel nacional, en las cuales se privilegió el contacto con imputados y condenados, con personas indígenas o migrantes y con niños, niñas y adolescentes, como también con miembros de la sociedad civil y de la comunidad en general.

Este programa anual es parte de los objetivos estratégicos de la institución y de los compromisos suscritos por la Defensoría Penal Pública en la iniciativa de “Justicia Abierta”, incorporada inicialmente en el ‘Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2018-2020’ y sostenida en ‘Quinto Plan 2020-2022’, actualmente en desarrollo.

A través de este programa, la Defensoría es la primera institución pública del sector justicia en ejecutar una política de colaboración, apertura de datos, lenguaje claro y participación ciudadana, entre otros temas.

En el marco del “Proyecto Inocentes”, en tanto, se reforzó la difusión de los casos de personas que han estado injustamente encarceladas sin ser culpables de los delitos por los que se les acusó, a través de 98 actividades de difusión, una activa presencia en los medios de comunicación y la visibilización de los casos incorporados en la página web de esta iniciativa (www.proyectoinocentes.cl) y en redes sociales.

Respecto de los instrumentos de evaluación y control de calidad de la defensa establecidos en la ley, se destacó, por un lado, la integración de todos los mecanismos de control en un modelo único y, por otro, el desarrollo de inspecciones y auditorías de defensa a distancia, aprovechando los recursos tecnológicos y el big data disponibles en la institución. Así, los ‘talleres de calidad de la defensa’ con todas las defensorías regionales se desarrollaron en formato virtual, mientras que la supervisión remota involucró un total de 5 mil 655 causas de todo el país.

Los compromisos de gestión institucional del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo se cumplieron en un 100 por ciento, en concordancia con el óptimo funcionamiento del sistema de control de gestión, el compromiso de todos los equipos de trabajo, las mejoras desarrolladas en procesos internos y la disposición de herramientas de monitoreo en línea.

Para el periodo 2020-2022 los desafíos de la Defensoría serán, en el corto plazo, aportar la mirada institucional al proceso que desarrolla la Convención Constitucional para redactar una nueva Carta Fundamental y lograr en ese proceso una definición de autonomía constitucional para la Defensoría Penal Pública, cautelando la igualdad de armas y equilibrando la estructura de un sistema penal tripartito, integrado además por el Poder Judicial y el Ministerio Público, instituciones ya autónomas constitucionalmente.

Para el mediano y largo plazo, en tanto, se espera reforzar la calidad de la litigación en tribunales para mantener una mejora continua de la prestación de defensa pública; consolidar el modelo de defensa en comisarías y, eventualmente, ampliar el programa piloto que actualmente se desarrolla en cinco regiones del país y, por último, mejorar la atención de usuarios, para mantenerla acorde a los niveles de excelencia alcanzados por la institución.

Finalmente, si la Defensoría logra el estatus de autonomía constitucional al que aspira, en el largo plazo deberá producirse una reflexión institucional de fondo en torno al funcionamiento del sistema mixto y a los mecanismos de nombramiento y remoción de sus autoridades, con miras a fijar la posición de la defensa pública respecto de los proyectos de ley que darán operatividad a esta definición constitucional de base.

ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY

DEFENSOR NACIONAL

3. Resultados de la Gestión año 2020

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Principales resultados de la gestión del año 2020

Resultados asociados al Programa de Gobierno, Mensajes Presidenciales y otros aspectos relevantes para el Jefe de Servicio

La Ley de Presupuestos N°21.192 del 19.12.2019 autorizó a la Defensoría Penal Pública un presupuesto de M\$ 62.192.366 para el año 2020. Esto significó un aumento de un 2,5% por sobre el año 2019, que incluyó tanto la rebaja efectuada por la DIPRES, así como ajuste fiscal al Sector Público, además de recursos adicionales por M\$886.423 para financiar los aumentos de precios de jornadas licitadas que se renovaron del Programa de Defensa Penal Pública, M\$ 311.519 para la operación y contrataciones para la nueva Región de Ñuble, el diseño de un nuevo sistema de gestión de causas por M\$99.230 y M\$ 109.219 para la continuidad operacional.

Posteriormente, el presupuesto inicial fue modificado mediante decretos que principalmente incorporaron el bono escolar, aguinaldo de Fiestas Patrias y Navidad, bono institucional de asignación de desempeño y recuperación de licencias médicas para suplencias, glosa de Defensa Indígena, bono de Atacama y reajuste de diciembre. La identificación de proyectos de Inversión Construcción Defensoría Local de Alto Hospicio y la rebaja presupuestaria debido a crisis sanitaria. De acuerdo con lo anterior, el Presupuesto Vigente al 31 de diciembre alcanzó a M\$ 62.056.163 con una ejecución de 101,09%, equivalente a M\$ 62.733.833. Dichos recursos permitieron financiar:

Gasto de Personal: Representó el 54% del presupuesto total y su ejecución fue de un 100%, equivalente a M\$ 31.371.895, sobre un presupuesto vigente de M\$ 31.377.065, lo que permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata, de una dotación efectiva de 735 funcionarios, además de los 3 honorarios, trabajos extraordinarios y viáticos nacionales y al extranjero del período.

Bienes y Servicios de Consumo: Representó el 8,8% del presupuesto total con una ejecución de un 99,9%, es decir un gasto de M\$ 5.485.054, sobre un presupuesto vigente de M\$ 5.491.007, que permitieron cubrir la operación de las 17 defensorías regionales, las tres inspectorías zonales (Centro, Sur y Norte) y la Defensoría Nacional, correspondientes a gastos operacionales de la institución, principalmente los de servicios informáticos, servicios básicos, aseo, vigilancia y mantención, además de suministros, pasajes y arriendos de inmuebles. El gasto se distribuyó en un 48% en las distintas defensorías regionales y en un 52% en la Defensoría Nacional, siendo en ésta última donde se concentran los contratos de suministros y servicios informáticos para todo el país, que representan aproximadamente el 71% de lo gastado en el nivel central.

El Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública representó el 36% del presupuesto total, mediante el cual se proporcionan los servicios de defensa penal a través de abogados privados,

contratados por la Defensoría mediante un proceso licitatorio, con una dotación promedio mensual de 524 jornadas de abogados privados (470 jornadas de defensa general y 54 jornadas de defensa penitenciaria). Los recursos autorizados permitieron financiar la licitación de 99 jornadas de abogados correspondiente a la renovación de los contratos de prestación del servicio de Defensa Penal suscritos en el año 2017, además de la continuidad de los contratos suscritos en los años 2018 y 2019, con 425 jornadas de abogados.

Los Servicios Periciales que representaron el 1,9% del presupuesto total y que son solicitados por los defensores penales públicos para comprobación del hecho punible, la participación del imputado y/o la existencia de circunstancias eximentes o modificatorias de la responsabilidad penal. Estos se orientaron a distintas áreas concentrándose la mayor en los de tipo social y psicológico.

Las Auditorías Externas que representaron el 0,4% del presupuesto total, cuyo objetivo es evaluar tanto la calidad del servicio como el desempeño de los defensores penales públicos, a través del cumplimiento de los estándares de defensa penal pública por los prestadores del servicio y del control de la calidad de la atención prestada.

El restante 1,7% estuvo compuesto por el pago de subsidios de operación para el Centro de Justicia de Santiago, pago a organismos internacionales, equipamiento y otros.

Representación Judicial y Extrajudicial en todas las Actuaciones y Audiencias. En esta materia para el año 2020 se realizaron avances según lo que se detalla a continuación.

1. Defensa Penal Especializada

En materia de defensa penal especializada, en que se incluye a la Defensa Penal Juvenil, Defensa Penal Indígena, Defensa Penal Penitenciaria, Defensa Penal de Extranjeros y Migrantes y la Defensa Penal de Inimputables por Enajenación Mental, se continuó en este periodo con un exigente plan de capacitaciones específicas destinadas a defensores y trabajadores sociales, facilitadores interculturales y otros profesionales que apoyan este tipo de defensas, a fin de fortalecer estas líneas de especialización y defensa penal.

Durante el 2020, debido a la emergencia sanitaria se realizaron todas las capacitaciones programadas por plataforma on line (Webex) en un periodo acotado (mayo a diciembre). Las Academias tuvieron que acomodarse a cursos de dos días, mientras que los talleres para trabajadores sociales y facilitadores interculturales se suspendieron siendo reemplazado en este último caso por reuniones de trabajo. Esto permitió la participación de más profesionales de todo el país. Asimismo, se realizaron algunos talleres extraordinarios sobre Manual de Defensa Penal Indígena y Penitenciaria, en esta última materia se realizaron talleres con todos los equipos del país respecto al nuevo Modelo de Defensa Penitenciaria el que comenzará a pilotarse durante 2021.

A partir del periodo 2020 y hasta el 2022, se tiene contemplado trabajar en la formulación de un Manual de Actuaciones Mínimas para la Defensa de Adolescentes en la etapa de ejecución para poder otorgar defensa de calidad en la fase de ejecución de penas. Durante el período 2019 y 2020 se incorporaron al área de la defensa juvenil, 11 defensores. En total a nivel país, la defensa penal juvenil es entregada por 61 defensores. Con esta dotación se alcanza una cobertura de 85% de los imputados por defensores especializados.

Durante el período 2020 se elaboró una Política de Defensa Penitenciaria, en conjunto con el nuevo modelo y Manual de Actuaciones Mínimas, el que se trabajó con todos los equipos de defensa penitenciaria del país. Producto de la emergencia sanitaria, que incluye la imposibilidad de visitar las cárceles, no se pudo ejecutar los pilotos.

Para la defensa de migrantes el periodo 2020 se realizó una capacitación del Manual de Actuaciones Mínimas y del Modelo de defensa con el objeto de especializar a defensores que pudieran formar parte de las nuevas oficinas destinadas a la defensa de extranjeros y migrantes.

Respecto a la defensa Indígena el año 2019 se instaló la Defensoría indígena en la región de Tarapacá, la que realiza la defensa especializada de imputados pertenecientes a Pueblos Indígenas, motivo por el cual durante el año 2020 se desarrolló una evaluación que permitirá mejorar y complementar la labor de la Defensa especializada indígena con una defensa de migrantes.

Durante el 2020 se inició la elaboración del Modelo y Manual de Actuaciones Mínimas de inimputables por enajenación mental, siendo necesaria su revisión por otras instancias de la DPP.

1. Defensa Penal.

Durante el año 2020 se diseñó e implementó un nuevo sistema de capacitaciones, que nos permitió, por una parte establecer contenidos esenciales para la formación de defensores y una mayor eficacia en la asignación de recursos, pero por otra también nos permitió ejecutar cada actividad de formación en forma telemática, pues había que considerar el escenario en pandemia que no permitía realizarlas de forma presencial, lo que facilitó la asistencia de los equipos de defensa de aquellas localidades más alejadas.

1. Derechos Humanos

Durante el año 2020 se elaboraron dos informes de aplicación de estándares de DIDH por parte de defensores penales públicos. Esto permitió evidenciar la escasez del uso de estas herramientas, mediante el análisis de registros de audio de audiencias de control de detención y revisión de recursos de nulidad (escritos).

En esta misma línea, se llevó adelante el primer curso de aplicación de estándares de derecho internacional de los derechos humanos en primeras audiencias, en conjunto con la Universidad Alberto Hurtado y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Se trató de una instancia docente, de una semana de duración, donde se abordó el trabajo en unidades policiales por parte de la defensa penal, y el trabajo en las audiencias de control de detención, formalización y discusión de cautelares. A través de una metodología teórica y práctica, se realizaron clases por vía telemática y simulaciones de audiencia.

Durante todo el año 2020 y hasta el 19 de febrero de 2021, se trabajó con la experta de Euro social en la elaboración del Modelo de defensa en unidades policiales y la Guía práctica de actuación. Estos insumos permitirán llevar adelante la implementación de los modelos pilotos de defensa en unidades policiales durante el 2021. Además, se mantuvo el sistema de registro y denuncia de casos de violencia institucional, centralizando el envío de las fichas de denuncia a través de la Unidad de Derechos Humanos. En este sentido, a partir de marzo de 2020, se habilitó en el SIGDP un mecanismo que permite registrar a los defensores, la existencia de lesiones de las personas detenidas en contexto de la detención.

Se realizó el diseño mediante la elaboración del Modelo de defensa en unidades policiales a partir del trabajo con Euro social. Además, cada región llevó a cabo un plan de intervención en unidades policiales, el cual se vio interrumpido por la irrupción de la pandemia.

1. Género

Para el año 2020, los desafíos institucionales en materia de género consistieron no sólo en la continuación del trabajo de eliminación de brechas, barreras e inequidades en materia de prestación de defensa penal con igualdad de géneros, sino también en la inclusión de dichos criterios en ámbitos de gestión interna, especialmente en materia de actualización e implementación de un plan de trabajo relativo al procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual para el personal que trabaja y se relaciona con la defensoría penal pública; y establecer un plan de comunicaciones interna y externa con perspectiva de género.

1. Legislación

Para orientar mejor sus decisiones, la Defensoría Penal Pública requiere contar con información sistemática y oportuna sobre las iniciativas legislativas que inciden en el ámbito penal, procesal penal y de ejecución de penas, dado que aquello es necesario para evaluar y analizar 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. Durante el año 2020 el seguimiento de estos proyectos, así como la participación de representantes de la Defensoría Penal Pública en las diversas instancias legislativas en que fue invitada a dar a conocer su opinión sobre las materias en discusión, debió adecuarse a las nuevas formas de trabajo a distancia impuestas por la evolución de la pandemia COVID-19 y a las condiciones propias de un estado de excepción. Con esta modalidad de trabajo se pudo seguir entregando el aporte de nuestra visión institucional en las diversas instancias de tramitación legislativa en que se requirió la opinión técnica de la defensa penal pública, especialmente en las comisiones especializadas en materias constitucionales, de seguridad ciudadana, seguridad pública y derechos humanos, tanto en la Cámara de Diputados como en el Senado. Asimismo, esta información facilitó una pronta reacción de la defensa penal pública ante las modificaciones legales aprobadas y los desafíos que ellas representan para la asesoría técnica a los imputados, en un trabajo coordinado con las otras áreas del Departamento de Estudios (DEP), contribuyendo a la elaboración de minutas explicativas y a las actividades de capacitación.

1. Defensa en la Corte

La Unidad de Corte el año 2020, sostuvo la defensa de todas las causas patrocinadas por la Defensoría Penal Pública ante la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional.

Asimismo, como parte de las labores desplegadas por la Unidad, se organizaron una serie de capacitaciones orientadas a la actualización de jurisprudencia y estrategias de defensa, estas se realizaron mediante plataforma telemática para todos y todas las defensoras de Chile, estas son las siguientes:

- Capacitación online sobre registros y jurisprudencia de la Corte Suprema
- Capacitación online sobre revisión jurisprudencial de la segunda sala de la Corte Suprema (dos capacitaciones).
- Capacitación online Criterios actuales del Tribunal Constitucional en acciones de inaplicabilidad por inconstitucionalidad (dos capacitaciones).
- Capacitación online sobre la evolución jurisprudencia del control de identidad (dos capacitaciones).
- Capacitación on line Aspectos relevantes del recurso de nulidad para una tramitación eficaz (dos capacitaciones).

También se realizaron ocho talleres focalizados sobre recursos procesales con regiones que así lo solicitaron.

Material de Jurisprudencia:

- 12 boletines con actualización mensual de jurisprudencia de la Corte Suprema.
- 2 minutas semestrales de jurisprudencia de la sala penal de la Corte Suprema sobre recurso de nulidad.
- 2 minutas semestrales de jurisprudencia de la sala penal de la Corte Suprema sobre acción constitucional de amparo.
- Una Minuta de recopilación de fallos del Tribunal Constitucional.
- Una minuta sobre Abonos de tiempo a condena.
- Reporte mensual de fallos para alimentar la plataforma de jurisprudencia institucional Lex Defensor.

1. Licitaciones

La Defensoría Penal Pública durante el 2020, mantuvo el proceso de garantizar cobertura en Defensa General y en las áreas especializadas relativas a Defensa Penitenciaria, Defensa Penal Adolescente y Primeras Audiencias.

Para este fin y con la finalidad de dar cobertura a la prestación licitó un total de 237 equipos de defensa, proceso en que se adjudicaron 225 equipos de defensa, lo que equivale al 91% del total licitado. Por otro lado, se declararon desiertas un total de sólo 12 equipos de defensa.

El monto total adjudicado total a 3 años fue de M\$29.352.664 y un precio promedio adjudicado de M\$3.623.

1. Centro de Documentación

El Centro de Documentación durante el 2020 dio continuidad a la visibilidad de la jurisprudencia aportada por regiones, mediante la sistematización e ingreso a Lexdefensor de la jurisprudencia incorporada en los nuevos boletines regionales.

Durante este periodo se trabajó en desarrollar un nuevo sitio web donde las defensoras y defensores públicos, profesionales y funcionarios y las personas externas pudieran acceder más fácil y oportunamente a los contenidos digitales disponibles, el servicio en línea y el sistema Lexdefensor, y además conocer los contenidos físicos que están referenciados en el catálogo web.

Su diseño mantuvo las mismas funcionalidades que el original, pero es más moderno, lo que permite que se adapte a cualquier dispositivo de visualización (computadores de escritorio, tablets, notebooks, teléfonos inteligentes y otros) siendo una gran herramienta en época de pandemia.

1. Política Internacional

En el ámbito internacional la Defensoría logró posicionarse como un referente fundamental en las instancias internacionales y en particular en AIDEF que es la mayor instancia de participación internacional, al ser elegida Secretaría Ejecutiva de la Asociación. Esto le da un rol fundamental en la coordinación y en la participación en el ámbito de los Derechos Humanos en el sistema Interamericano al ser el ente que se relaciona con la CIDH y con la Corte IDH directamente. Por otra parte, se desarrollaron diversos proyectos con Euro social directamente los que han tenido un gran impacto a nivel interno, especialmente en el ámbito penitenciario y en relación con la participación de los defensores en el diseño de la intervención en las primeras horas de las detenciones. Con la Fundación Konrad Adenauer se realizaron diversos

proyectos que culminaron en la publicación de un manual de Derechos Humanos para Defensores y en un Repertorio de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

1. Implementación Modelo atención de usuarios:

Con fecha 21 diciembre 2020 y en concordancia con el modelo de atención de usuarios y el sistema de calidad de la Defensoría, se publicó el nuevo Manual del Sistema de Información de Atención de Usuarios (SIAU), permitiendo la sistematización de la normativa existente, con un enfoque orientado a la satisfacción de nuestros usuarios, tanto internos como externos. Para lo anterior se diseñaron y establecieron diversos protocolos de actuación en materia de atención usuaria, especificando la forma en cómo deben ser atendidos nuestros usuarios a través de los distintos canales de atención de los que disponemos, ya sea en forma presencial o remota.

Con lo anterior, la atención de usuarios se posicionó como un tema relevante de la gestión institucional durante el periodo 2020, logrando, en época de pandemia, mantener el contacto permanente con todos aquellos usuarios que requerían información.

En relación con el desarrollo de instrumentos de control y evaluación que permitan el mejoramiento continuo del servicio de defensa, enfocado en nuestros usuarios e identificando las áreas donde éstos valoran más el servicio de defensa y también las áreas que institucionalmente definimos como prioritarias para el mejoramiento del servicio de defensa.

En dicho contexto durante el 2020 el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones obtuvo los siguientes avances:

Satisfacción Usuaría.

Respecto de los instrumentos de evaluación y control establecidos en la ley, la medición de satisfacción usuaria se obtiene por la Auditoría Externa de Calidad de la Atención por Satisfacción de Usuarios, se destaca la realización de la encuesta de satisfacción usuaria, en que el 90% por ciento de los usuarios y usuarias declaran buena y muy buena percepción sobre la atención en oficinas, tribunales y centros de detención para el servicio de defensa penal. Este porcentaje corresponde a la medición del 1er cuatrimestre del año 2020, dado la contingencia sanitaria la medición solo se refirió al periodo indicado.

Desarrollo de un sistema de auditoría de defensa en base a Big Data y herramientas de inteligencia artificial para audiencias de control de detención

Se desarrolló una solución informática que predice comportamientos para las audiencias de control de detención, relativos a la posibilidad de quedar en Prisión preventiva, los plazos de investigación, y la ilegalidad de la detención, además de entregar argumentaciones jurídicas para la discusión de cautelares, las alegaciones de ilegalidad de la detención, y argumentaciones de DDHH sobre estos tópicos. Todo lo anterior en base al perfil del imputado, considerando si tiene o no antecedentes, historial de enajenación mental, si se trata de migrantes o de adolescentes. Para lograr lo anterior, este sistema ocupa diversas herramientas tecnológicas de minería de datos y machine learning, lo cual permita realizar predicciones de comportamiento y sugerencias de actuación.

Toda esta información se le expone al defensor de manera resumida y ágil (en la pantalla telefónica u otro dispositivo) y permite “adelantar” el conocimiento del imputado y su causa, para que el defensor pueda optimizar sus tiempos de atención, obteniendo datos valiosos para el desarrollo de la entrevista y la audiencia

Dicha solución genera una herramienta de auditoría en línea que puede comparar los comportamientos predichos con las actuaciones y gestiones reales, a objeto de generar información para focalizar mejoramientos progresivos en la producción del servicio.

Se implementó de manera gradual en 8 zonas Pilotos, Puente Alto, La Florida, Talagante, Coquimbo, San Antonio, Rengo Linares y Coyhaique, teniendo una muy buena recepción de los usuarios, siendo el objetivo del año 2021 su implementación a nivel nacional.

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

Durante el 2020, con el empleo de datos y elementos de inteligencia artificial se desarrolló de una herramienta auxiliar de auditoría en línea que permite generar información de las mediciones existentes sobre algunas de las acciones contenidas en los Manuales de actuaciones Mínimas, que son 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 de nuestros sistemas, se incluyó una funcionalidad que realiza comparaciones de lo registrado en el sistema con lo generado por otras bases de datos originarias, a fin de controlar si los registros efectuados por los usuarios del sistema se condicen con la información de los tribunales de justicia.

Disponibilización de la información técnica en Power Bi

Complementos en paneles Power BI, a raíz de los trabajos de integración de inspecciones y auditoría de pares, en el contexto de los talleres regionales de calidad, se discutió como una medida de mejoramiento la inclusión de varios paneles que permitieran a las regiones monitorear directamente a través de PBi variadas materias, como la creación de reportes referentes a las solicitudes de pericias, petición y obtención de copias de investigación, entrevistas con fiscales y solicitud de gestiones, etc. Cabe indicar que la medición y monitoreo permanente de indicadores cuantitativos de estas materias, se considera indiciario de la dirección en que se mueve el tratamiento de los hallazgos detectados. Asimismo, respecto de la funcionalidad que monitorea salidas favorables, fue debidamente reforzado su uso en los propios talleres.

Finalmente se incorporaron en PBi en el panel del Departamento de Evaluación control y reclamaciones una serie de funcionalidades vinculadas a la Auditoría de primeras audiencias de control de detención en base a datos, así será posible, a las entidades regionales y fiscalizadoras, comparar las materias que, de acuerdo al análisis proyectivo de la herramienta, tuvieron un diverso comportamiento en la realidad, ya sea por debajo, o por sobre las estimaciones: en prisión preventiva, ilegalidad de la detención y plazos de investigación. Esto permite focalizar los recursos y levantar áreas para trabajos complementarios de control.

Mecanismos de evaluación cualitativa

Inspecciones de defensa:

Se realizaron dos inspecciones temáticas y remotas durante el 2020; Primero, la denominada de Teoría del caso, en ella se revisaron todas las causas de imputados que se encontraban en prisión preventiva al mes de marzo-abril, esto es, 5.655 personas privadas de libertad, analizando la pertinencia de la teoría del caso propuestas por sus defensas, ello, no solo significó la revisión de los registros informáticos sino también de todos los antecedentes existentes y registrados a esa fecha, por ejemplo; audios de las audiencias más relevantes, las copias de investigación fiscal, la versión de los imputados, entre otros. Segundo, se realizó una inspección temática a fin de verificar el cumplimiento de los Estándares de Defensa Penal Pública y lo dispuesto en la Res. Ex. N°484 de 2018, que establece el Manual de Actuaciones Mínimas en Materia de Igualdad de Géneros, respecto de todas las mujeres privadas de libertad en las principales regiones del norte del país, esto es, Arica, Tarapacá y Antofagasta. De ese modo se revisaron causas correspondientes a 175 mujeres, privadas de libertad, emitiéndose un pronunciamiento respecto a su teoría del caso y el cumplimiento del manual citado.

Auditoria de Pares:

Durante el 2020 se ejecutó la última etapa del primer ciclo de la evaluación de auditoria pares, las regiones evaluadas fueron; Arica, Atacama, Coquimbo, Ñuble, Los Ríos, Magallanes y Aysén, con ello, se logró completar la evaluación cualitativa y general de la prestación del servicio de defensa en todo el país, Además, durante el 2020 se contrataron a tres profesionales destacados en el ámbito del derecho penal y procesal penal quienes revisaron, estudiaron y analizaron toda la información levantada por estas auditorias, informes de zonas y análisis de más de 800 casos, entregándonos sus principales conclusiones, reflexiones y recomendaciones en un informe escrito y personalmente en una jornada de retroalimentación con los directivos nacionales y defensores regionales, lo que nos permitió contar con tres miradas técnicas y externas respecto la calidad de defensa entregada, sus principales desafíos y áreas críticas.

Integración de Sistema de Inspecciones y Auditorías Externas de pares

Por otra parte, el 2020 se realizó un arduo trabajo de integración de los mecanismos de evaluación cualitativa de que dispone la institución, inspecciones y auditoria de pares. De este modo, resultó más eficiente cumplir los objetivos de cada tipo de evaluación, esto es, evaluaciones globales de la prestación del servicio en cada causa y particulares respecto la calidad técnica de cada defensor(a). Lo anterior, significó visualizar de modo conjunto sus resultados, a través de un lenguaje común y armónico, permitiéndonos identificar áreas y conductas deficientes que impactan gravemente la prestación del servicio y los resultados procesales de cada caso, por ejemplo, tras la integración se obtuvo que en las causas evaluadas durante los años 2018 y 2019, hubo 990 casos con 2.540 conductas reprochadas, siendo de mayor reiteración durante la primera audiencia y durante la etapa de investigación, siendo entonces estas las principales etapas que debemos abordar. Por otra parte, la integración también permitió lograr mayor eficiencia de los mecanismos, a fin de abordar todas las regiones sin controlar algunas zonas por sobre otras.

INFORMATICA

La cartera de proyectos del año 2020 para las áreas de Operaciones y Desarrollo fue clave para soportar la operación, monitoreo y mejoras institucionales en procesos internos y calidad de atención de la prestación de defensa penal. Para ello, se prepararon los siguientes planes anuales de trabajo: a) Servicios Tecnológicos, con 7 proyectos; b) Desarrollo de Sistemas Informáticos, con 10 proyectos; y c) Información Estadística, con 4 proyectos. La ejecución de las carteras de proyectos antes señaladas

fue la siguiente: Servicios Tecnológicos, 100%; Desarrollo de Sistemas Informáticos, 80%; e Información Estadística, 100%.

Debido a la emergencia sanitaria no fue posible realizar Talleres de Capacitación presenciales en regiones, por lo que el personal del Departamento debió concentrarse en habilitar y mantener funcionando las herramientas tecnológicas que ocupan todos los funcionarios de la institución en la modalidad de trabajo a distancia.

En cuanto a la ejecución de procesos de contratación de servicios tecnológicos de contratos que vencen en 2020 o primer semestre 2021, se realizaron los procesos de contratación para los siguientes servicios: a) Servicio de Arriendo de UPS, b) Servicio de Telefonía Móvil, y c) Licenciamiento Microsoft. Además, se prepararon las bases de licitación para el Servicio de Housing, Seguridad y Monitoreo cuyo llamado se publicó en enero 2021. Además, se implementó y se inició la etapa de operación de servicios asociados a nuevos contratos: a) Arriendo de Equipos Computacionales, b) Arriendo de Equipos Multifuncionales e Impresoras, y c) Arriendo de Plataforma Central de Servidores.

Se ejecutaron conforme los 6 hitos definidos para el proyecto de Diseño de un nuevo sistema institucional de gestión de causas: a) Entrevistas a usuarios, b) Marco conceptual del proyecto y arquitectura de referencia, c) Requerimientos funcionales y no funcionales del proyecto, d) Estimación preliminar de esfuerzo para construir el nuevo sistema, e) Estimación final de esfuerzo para construir el nuevo sistema, y f) Documentación de diseño del nuevo sistema.

Se aprobó Plan Informático institucional años 2021-2024 mediante resolución exenta del Defensor Nacional N° 411 de fecha 13 de noviembre de 2020.

Se preparó informe de levantamiento y análisis crítico, y se envió a la Directora Administrativa Nacional propuesta de actualización de los Manuales de Políticas y Procedimientos Tecnológicos y de Seguridad de la Información.

En el contexto del indicador de Trámites Digitales del PMG, se implementó el nuevo trámite digital “Agenda con tu defensor”, que permite a los ciudadanos tomar una hora de atención con su defensor.

Por último, en cuanto a iniciativas de transformación digital, se implementaron dos proyectos muy relevantes para el quehacer de la Defensoría: Gestor Documental Digital y Automatización del Pago a Licitados. También se trabajó en un Portal de Peritos, el cual se implementó en enero 2021.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

A continuación, se presentan los resultados de los desafíos comprometidos en el año, relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, que se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H del año 2020:

N°	Indicadores	Meta Año 2020	Efectivo 2020
1	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de revisión de medida cautelar de prisión preventiva efectuada dentro de los 90 días corridos en el periodo t	41%	56.4% (17.141 / 30.418)

Se presenta sobre cumplimiento a nivel nacional y en las Defensorías Regionales con la excepción de Antofagasta que ha presentado cambios en comportamientos de actores del proceso penal, y no se da la misma situación que en el resto del país. Este mayor desempeño se explica con la prioridad que han dado los tribunales a la audiencia de revisión de medida cautelar con la revisión de la prisión preventiva, con el propósito de descongestionar los recintos penitenciarios para reducir el riesgo de contagio en la población de internos de Gendarmería.

La Defensoría Penal Pública promovió revisiones masivas de causas para medidas cautelares menos gravosas con libertad de los imputados y también para cuidar la salud y prevenir el contagio de las personas reclusas en centros penitenciarios, dado son expuestas a una situación de mayor riesgo de contagiado.

No siempre es posible revisar la prisión preventiva en el plazo establecido en el indicador, por la organización de los tribunales al agendar audiencias y por la falta de antecedentes que presentar para la revisión. La situación es compleja y se mantiene un constante monitoreo por los defensores jefes y Unidades de Estudios, y su análisis en las clínicas jurídicas.

Se debe destacar que una vez que se recupere la normalidad es muy probable que los resultados se vean afectados.

2	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	51%	64.4% (34.019 / 52.822)
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	----------------------------

N°	Indicadores	Meta Año 2020	Efectivo 2020		
	<p>A nivel Nacional y por Defensoría Regional se presenta sobrecumplimiento. Entre los factores que explican este resultado se encuentra el régimen jurídico de excepción que establece la Ley 21.226 en las audiencias y actuaciones judiciales, su aplicación ha provocado suspensiones y programaciones, que inciden en la revisión de los plazos de investigación y que, establece la dependencia del indicador de variables externas y que están fuera de la gestión institucional.</p> <p>Las medidas aplicadas al control de COVID19 han favorecido el óptimo resultado del indicador. Este efecto, se mantiene bajo análisis y monitoreo por los equipos regionales. El denominador que, corresponde al universo de causas apercibidas y con posterior audiencia de revisión de plazos, ha disminuido comparado con el igual periodo del año anterior y genera un mejor desempeño. Por otra parte, si bien el desempeño alcanza un porcentaje superior, este presenta una alta variabilidad entre las regiones del país. Como el factor que explicativo es externo no hay certeza de que se pueda repetir en el año 2021.</p> <p>Como se ha señalado en informes previos, existe la preocupación de que no se dilaten los procesos penales, es necesario que los defensores penales públicos, aperciban la mayor cantidad de plazos vencidos, esto permite resguardar los plazos de duración razonables y acelerar el proceso penal. La suspensión de procesos y acumulación de causas hace altamente probable que la fiscalía requiera ampliar los plazos de investigación, afectando la población sobre la cual se permita la posibilidad de cierres de investigación, que mide el indicador.</p> <p>Existe preocupación en el nivel regional, sobre las causas en que el imputado se encuentra privado de libertad, para evitar que el Ministerio Público obtenga constantes aumentos de plazo con base en que existirá un retraso en las investigaciones, por la falta de personal especializado y por las modalidades de trabajo que han adoptado los funcionarios policiales y servicios auxiliares, en el marco de la actual pandemia que afecta al país, afectando la variable de la medición.</p>			84%	89.2% (10.828 / 12.137)

N°	Indicadores	Meta Año 2020	Efectivo 2020
	<p>Conforme el modelo de cobertura definido en la Institución, de un total de 12.137 adolescentes ingresados en la Defensoría Penal, han sido atendidos 10.828 por un defensor especializado juvenil.</p> <p>Coherente con nuestros objetivos estratégicos de la calidad de la prestación de defensa penal, la defensa especializada juvenil, constituye un mecanismo de respuesta que permite atender en forma idónea acorde a necesidades específicas del grupo vulnerable de personas adolescentes.</p> <p>Durante el año 2020 la defensa especializada de adolescentes se vio incrementada por medio de contratos externos por la vía del Sistema de Licitaciones, se recuerda que los defensores especializados tienen dedicación exclusiva a la atención de adolescentes, y por ello la dotación es acotada. En los casos que un defensor especializado cambia de funciones, el equipo regional lo reemplaza por otro Defensor que cuente con las exigencias de especialización definidas por la Unidad Especializada.</p> <p>La institución implementó el trabajo en la modalidad remota, y herramientas digitales de atención para con nuestros usuarios, de atención telefónica y mediante videoconferencia, que permitían resguardar la salud de nuestros usuarios y colaboradores. El desempeño se encuentra en niveles máximos difíciles de sostener, y que pese a la baja de causas ingresadas, por razones estructurales de ubicación de tribunales dentro del territorio no siempre es posible dar una respuesta proporcional.</p> <p>Se presenta una baja de causas ingresadas, al comparar con año anterior, lo que puede explicar el sobrecumplimiento. En relación a la baja de demanda, se puede explicar a factores demográficos del país que exceden la capacidad de análisis institucional. Se piensa que con la pandemia y los permisos restrictivos, el grupo objetivo del indicador se mantuvo más confinado que otros grupos etáneos.</p> <p>Existen varias regiones que han maximizado el desempeño, lo cual es posible por las condiciones operativas que permite aplicar la concentración de zonas. Además, los altos niveles de cobertura se explican por los esfuerzos institucionales en un permanente monitoreo y rigurosa gestión de reemplazos oportuna por defensores que cumplan los requisitos de especialización juvenil, ante la presentación de ausentismos prolongados o rotación de personal o cambio de funciones, lo que permite mantener la oferta establecida y con ello maximizar la cobertura.</p>	82%	87.3% (10.547 / 12.082)

4	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	82%	87.3% (10.547 / 12.082)
---	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----	----------------------------

N°	Indicadores	Meta Año 2020	Efectivo 2020
	<p>El desempeño ha permitido entregar una defensa penal que responda a las necesidades y particularidades de la población de imputados indígenas. De un total de 12082 imputados indígenas ingresados, 10547 han sido atendidos por defensores especializados alcanzando una alta cobertura.</p> <p>El desempeño se encuentra en los niveles máximos difíciles de mejorar. El alto desempeño observado se sustenta en la especialización que se impartió en años anteriores, específicamente la Academia Indígena, que coordina la Unidad de Defensa especializada institucional, y también en la oportuna asignación de causas a los defensores especializados. Sin embargo; en el presente año dicha Academia Indígena ha visto suspendidas sus actividades debido a la falta de recursos presupuestarios y a las restricciones de desplazamiento y de reunión que impone la autoridad sanitaria.</p> <p>Comparando la cifra con el año 2019, se concluye que este año existe un aumento en la demanda que equivale a un 13% (1.398 imputados indígenas más), los mayores aportes a dicho incremento se sitúan en las Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y Los Lagos.</p>		
5	<p>Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t</p>	69%	<p>42.4% (221.335 / 521.609)</p>

Se presenta un incumplimiento de la meta.

Como consecuencia de la crisis sanitaria, se ha producido una dilación del proceso penal, por cuanto se han postergado las audiencias. Por ello, se tiene una baja histórica en el resultado y un aumento de demanda. En efecto, mientras en el año 2019, la tasa de término era de un 66,4% este año sólo se alcanza un 42,4%, por su parte; mientras los imputados vigentes a diciembre eran 478.751 el año 2019, este año se alcanzó 521.609. Esto implica que el stock de causas pendientes bordea los 300.000 imputados, lo cual es una cifra que incrementará la demanda del año 2021, y demandará la coordinación de los actores del sistema de justicia penal, para responder en forma oportuna a las necesidades de justicia de la sociedad.

En este indicador por inciden factores externos a la defensa en su resultado, como re-agendamientos por parte del tribunal, solicitudes de nuevo día y hora por parte del Ministerio Público, imposibilidad de ubicar a algunos imputados; solicitud de nueva fecha por parte de la defensa para acordar procedimientos abreviados o la configuración de algún tipo de circunstancia atenuante de responsabilidad penal, entre otras; a estas dificultades se suman a partir de marzo la actual situación sanitaria, lo dispuesto en Ley N° 21.226 y auto acordado N° 53 de la Corte Suprema que limitan considerablemente la realización de audiencias, las que quedan casi en su totalidad acotadas a las audiencias asociadas a imputados privados de libertad.

La crisis sanitaria provocó un incremento, por los delitos del art. 318 CP.

Además, el re-agendamiento de los juicios orales atendido lo dispuesto en el artículo 7 de la citada ley y la postura institucional en orden a la no realización de Juicio Oral por vía remota por la afectación de las garantías del debido proceso.

Como se señaló, el estancamiento del proceso penal, implica una acumulación de stock considerable que afectarán los procesos y cargas de trabajo de todos los actores del sistema penal por cuanto se deberán cerrar entre los siguientes meses de este año y el próximo año.

Por último, se recuerda que el término de un proceso penal es un resultado del sistema de justicia, cuya decisión es de competencia de los Tribunales, y no exclusivo de la Defensoría Penal. Por otra parte, nuestra preocupación es que el proceso termine cuando corresponda y dependiendo de los antecedentes del proceso y la voluntad e intereses de nuestros representados, para lo cual se resguarda que el plazo no se dilate innecesariamente.

6	Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t	84%	89,2 (6509 / 7298)
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----------------------

La medición de satisfacción usuaria se obtiene por la Auditoría Externa de Calidad de la Atención por Satisfacción de Usuarios, se destaca la realización de la encuesta de satisfacción usuaria, en que el 90% por ciento de los usuarios y usuarias declaran buena y muy buena percepción sobre la atención en oficinas, tribunales y centros de detención para el servicio de defensa penal. Este porcentaje corresponde a la medición del 1er cuatrimestre del año 2020, dado la contingencia sanitaria la medición solo se refirió al periodo indicado.

Resultados obtenidos e informados en el último cuatrimestre 2019 y el primer cuatrimestre 2020.

[Imprimir](#)

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Área Administración y Finanzas durante 2021 estará orientado:

1. Los recursos adicionales autorizados para el año 2020 de la Defensoría Penal Pública permitirán financiar:

- La continuidad de los servicios de defensa penal con 195 defensores locales, 198 jornadas de abogados adjudicadas en el año 2018; 91 jornadas adjudicadas en el 2019; y 235 jornadas que se renovarán en el proceso licitatorio del 2020. Para dicho efecto se publicarán los llamados N°25 de Defensa General, N°14 de Defensa Penitenciaria, N°5 de Primeras Audiencias y N°4 de RPA para cubrir la necesidad de las 235 jornadas y que involucra un presupuesto total aproximado, a 3 años por M\$ 31.000.000, para ser adjudicados a fines del primer semestre del año 2020 (M\$886.423).
- La continuidad de la implementación de la nueva Defensoría Regional de Ñuble, con la incorporación de 11 personas, además de las 2 que ya habían sido autorizadas en el 2019 (M\$ 341.453).
- La asignación de antigüedad del personal de la institución (bienios por M\$ 34.597) y la Gestión Operativa (M\$ 71.337) que incluye la reposición de 2 vehículos, además del equipamiento normal e informático.
- El diseño de un nuevo sistema institucional de gestión de causas (M\$ 99.230) y
- El Proyecto de Construcción de la Defensoría Local de Alto Hospicio, en ejecución entre los años 2020 y 2021 (M\$ 242.741).

1. Para el período 2020 al 2022, se requerirán recursos adicionales para el funcionamiento de la Defensoría Penal Pública, en las siguientes materias:

- El año 2017, marcó el inicio de un proyecto de inversión para el edificio de la Defensoría Regional de La Araucanía en la ciudad de Temuco. Lo anterior se plasmó en la Concesión de Uso Gratuito de un terreno por parte de la Seremi de Bienes Nacionales a los pies del cerro Ñielol, lugar en el que se proyecta la construcción de un inmueble que asegure la presencia institucional y la adecuada atención del público en la región. Código Proyecto BIP N°40004012-0 con inicio de la ejecución del proyecto a contar del año 2021.
- Habilitación de un nuevo inmueble para la Defensoría Regional y Local de Los Lagos, por su traslado al nuevo edificio donde funcionará el Centro de Justicia de la ciudad de Puerto Montt.

- Durante los últimos años la Defensoría se ha abocado a mejorar los espacios de atención de público y acercar la institución a localidades apartadas, asegurando la prestación del servicio de defensa de mayor calidad en todo el territorio nacional. Para los siguientes años se pretende continuar con el mejoramiento y mantenimiento de Infraestructura de las 17 Defensorías Regionales a lo largo del país.
- Mejoramiento de espacios de trabajo para asegurar medidas de resguardo para el personal y atención de público, en el contexto de crisis sanitarias.

Representación Judicial y Extrajudicial en todas las Actuaciones y Audiencias. En esta materia para el año 2021 se tiene considerado lo que se detalla a continuación.

1. Defensa Penal Especializada

En materia de defensa penal especializada, en que se incluye a la Defensa Penal Juvenil, Defensa Penal Indígena, Defensa Penal Penitenciaria, Defensa Penal de Extranjeros y Migrantes y la Defensa Penal de Inimputables por Enajenación Mental, se continuará con un exigente plan de capacitaciones específicas destinadas a defensores y trabajadores sociales, facilitadores interculturales y otros profesionales que apoyan este tipo de defensas, a fin de fortalecer estas líneas de especialización y defensa penal. Para el 2021 se encuentran programadas actividades de capacitación de forma on line, en cada área de la especialización, así como una capacitación para profesionales de las unidades de apoyo a la gestión de defensa regionales.

Durante el año 2021 se continuará trabajando en la elaboración del Manual de Actuaciones Mínimas en materia de Defensa de Adolescentes en la etapa de ejecución, siendo validado con profesionales del área en regiones.

Durante el año 2021 se instalarán las pruebas piloto del Nuevo Modelo de Defensa Penitenciaria, para contar con una evaluación durante el segundo semestre que permita su proyección a nivel nacional.

Durante el año 2021 se implementará de manera piloto el Modelo de Defensa Penal de Extranjeros y Migrantes, con énfasis en el fortalecimiento de la formación de defensores especializados. Durante el 2021 se seleccionarán las zonas pilotos y junto con la inducción de los nuevos equipos se implementará un SIGDP adecuado. Se espera poder realizar los pilotos durante el segundo semestre, a fin de por evaluar el nuevo modelo a inicios del 2022

En cuanto a la defensa de indígenas, en la región de Antofagasta, Los Ríos y Los Lagos se espera instalar oficinas especializadas durante el año 2021.

En la defensa de inimputables por enajenación mental, se proyecta la elaboración del Modelo de defensa respectivo con el Manual de Actuaciones Mínimas de Defensa de Inimputables por Enajenación. Para ello se elaborará un Manual de Actuación Mínimas durante el 2021.

1. Defensa Penal.

Como desafío para el año 2021 en materia de defensa penal nos propusimos diseñar el marco normativo del proyecto de defensa en comisarías, que permitirá que podamos proteger de mejor manera los derechos de las personas desde las primeras actuaciones de investigación que se dirijan en su contra, no sólo por la eventual vulneración de derechos humanos en la detención,

sino también porque permitirá que la defensa cuente con más y mejores antecedentes para las discusiones que se presentan en la primera audiencia judicial.

1. Derechos Humanos

Para el año 2021, la Unidad de Derechos Humanos estará a cargo del proyecto de defensa en unidades policiales, siguiendo de cerca el proceso de pilotaje e implementación. Esto supone un desafío inmenso para la institución, en el abordaje de una brecha en la prestación del servicio de defensa técnica.

Así mismo, a partir del 24 de diciembre de 2020, la Unidad de DDHH incorporó a su organigrama el Sistema de registro, comunicación y atención integral a víctimas de violencia institucional carcelaria (SIRCAIVI), al objeto de relevar el trabajo de la defensa penal en la prevención de la tortura. Esto va en línea con el trabajo de denuncia de violencia institucional canalizado por la Unidad en el marco de las situaciones de afectación a la integridad personal de personas detenidas.

Por último, durante este año se mantendrá el foco de reforzamiento en el trabajo de los defensores de primeras audiencias, con el propósito de monitorear de cerca la incorporación de los estándares de derechos humanos a la discusión. Para ello, se elaborarán informes de aplicación de estándares de DIDH y que se cotejarán con los hallazgos levantados por el DECR en la materia. Además, durante el 2021 se dará término al primer ciclo del compromiso institucional en el marco del Plan Nacional de DDHH, con la capacitación en derechos humanos de gran parte de las y los defensores penales públicos.

1. Género

Para el año 2021, los desafíos institucionales en materia de género consistirán no sólo en la continuación del trabajo de eliminación de brechas, barreras e inequidades en materia de prestación de defensa penal con igualdad de géneros, sino también en la inclusión de dichos criterios en ámbitos de gestión interna, especialmente en materia de implementación de un plan de trabajo relativo al procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual para el personal que trabaja y se relaciona con la defensoría penal pública; establecer un plan de comunicaciones interna y externa con perspectiva de género; y continuar con la implementación y mejora del Manual de Actuaciones Mínimas de igualdad de géneros.

1. Legislación

El año 2021 se ha iniciado con la tramitación de diversos proyectos de interés para la defensa penal pública, como es el caso de las iniciativas relativas al funcionamiento del sistema judicial en la etapa post estado de excepción; las etapas finales del proyecto que crea el Servicio de Reinserción Social Juvenil, iniciativa que modifica, entre otras, la Ley de la DPP; el proyecto que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia, y los múltiples proyectos de la denominada "agenda de seguridad", a la discusión de todos los cuales ha sido invitada la DPP por las respectivas comisiones para dar a conocer su opinión técnica y también a seguir su discusión en particular. Todo parece indicar que durante todo el año se mantendrá esta intensa actividad legislativa, lo que implica continuar la labor desarrollada hasta ahora en materia de información y seguimiento oportunos, con el objeto de responder a los requerimientos parlamentarios de opinión sobre los proyectos y preparar las adecuaciones necesarias de la actividad de defensa en caso de su aprobación, a lo que se suma el desafío que plantea el proceso de discusión

constitucional que se iniciará durante el presente año, que necesariamente abordará temas relacionados con el sistema de justicia penal, el derecho a defensa y su institucionalidad.

1. Defensa en la Corte

La Unidad de Corte el año 2021, seguirá sosteniendo la defensa de todas las causas patrocinadas por la Defensoría Penal Pública ante la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional.

El desafío de la Unidad de Corte en 2021 estará destinado a perfeccionar la defensa a partir de capacitaciones, elaboración de boletines y minutas, como también la organización de seminarios para la reflexión que den cuenta del avance y actualización de la jurisprudencia de la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional.

Capacitaciones planificadas:

- Revisión jurisprudencial de la segunda sala de la Corte Suprema (Recurso de Nulidad). Fecha: 28 de abril.
- Revisión jurisprudencial de la segunda sala de la Corte Suprema (Recurso de Amparo). Fecha: 19 de mayo
- Recurso de nulidad y errónea aplicación del derecho Fecha 26 de mayo.
- Aspectos relevantes del recurso de nulidad para una tramitación eficaz. Fecha 8-9 de junio.
- Tramitación de Requerimientos de inaplicabilidad ante el Tribunal Constitucional. Fecha: 27 de julio.
- Criterios actuales del Tribunal Constitucional en acciones de inaplicabilidad por inconstitucionalidad. Fecha 10 y 11 de agosto.
- Motivos de absolutos del recurso de nulidad. Fecha 7 y 8 de septiembre.
- Recurso de nulidad como mecanismo de protección de garantías. Fecha 13 de octubre.
- Dos capacitaciones para implementar “Manual de actuaciones de mínimas sobre recursos procesales”.

Material de Jurisprudencia:

- 12 boletines con actualización mensual de jurisprudencia de la Corte Suprema.
- 2 minutas semestrales de jurisprudencia de la sala penal de la Corte Suprema sobre recurso de nulidad.
- 2 minutas semestrales de jurisprudencia de la sala penal de la Corte Suprema sobre acción constitucional de amparo.
- Una Minuta de recopilación de fallos del Tribunal Constitucional.
- Una minuta sobre Abonos de tiempo a condena.
- Reporte mensual de fallos para alimentar la plataforma de jurisprudencia institucional Lex Defensor.
- Una Minuta sobre Recurso de Queja.
- Una minuta sobre Recurso de Revisión.
- Una minuta con recopilación de fallos penitenciarios.

1. Licitaciones

La Defensoría Penal Pública durante el 2021 continuará el proceso tendiente a garantizar cobertura en defensa general, en las áreas especializadas relativas a Defensa Penitenciaria, Defensa Penal Adolescente y Primeras Audiencias, con un trabajo orientado a medir resultados en unidades pilotos de atención a usuarios en cuarteles policiales. Para este periodo 2021, se contempla el llamado N° 26 de Defensa General, el llamado N°15 de Defensa Penitenciario, el

llamado N°5 de Responsabilidad Penal Adolescente, y el llamo N°6 de Primeras Audiencias. Cada proceso de licitación contemplará suscribir contratos a 3 años que iniciarán el 1 de enero de 2022.

Se replicará el llamado para rendir la prueba habilitante de manera on line y se trabajará en la evaluación y medición de los programas pilotos que implemente la DPP.

1. Centro de Documentación

Este 2021 se tiene contemplado trabajar en el monitoreo de la funcionalidad del nuevo sistema web de consulta bibliográfica, cuyo lanzamiento fue realizado el 8 de febrero de este año.

La modalidad de carga de los contenidos se realiza mediante una conexión a la base de datos que almacena todos los registros relacionados con la gestión de la biblioteca de la Defensoría y con conexión a un repositorio de documentos que son cargados por el Centro de Documentación, motivo por el cual, en conjunto con el DIE se evaluará su implementación en este periodo.

1. Política Internacional

Se busca posicionar a la DPP a cargo de la Secretaría ejecutiva de AIDEF a fin de darle mayor protagonismo y relevancia al trabajo de las defensorías en materia de derechos humanos y de participación en el sistema interamericano de Derechos Humanos y del ámbito de colaboración y de trabajo interinstitucional en el desarrollo de proyectos entre defensorías de la región. Asimismo, se busca continuar con el desarrollo de proyectos por parte de la DPP en el ámbito de la gestión institucional de calidad de las distintas defensorías de Latinoamérica y de capacitación en litigación que se venía desarrollando y que se busca potenciar el 2021.

1. Implementación Modelo atención de usuarios:

Para este año 2021 se considera trabajar en las siguientes líneas:

Difusión y Capacitación: a través de un plan de trabajo que contenga la realización de talleres con énfasis en la inducción de los protocolos y difusión de los nuevos canales de atención a otras instituciones relacionadas. Atención remota como un nuevo eje de contacto con el usuario: a través de potenciar y consolidar la atención telefónica como eje central de contacto con nuestros usuarios, en miras a que este canal de atención siga vigente tras el retorno a la modalidad presencial.

Atención Penitenciaria: a través de un proyecto de agenda central penitenciaria, para las entrevistas de condenados con sus defensores. Enlazado con un formulario de atención de público penitenciario.

Todo lo anterior, será un trabajo coordinado con las distintas Unidades de la Defensoría a fin de conocer los requerimientos y experiencia de la que se dispone a la fecha.

Generación y difusión de información sobre defensa penal pública

La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) de la Defensoría Nacional trabaja coordinadamente, junto a las defensorías regionales y sus periodistas, para llevar a cabo, entre otras iniciativas, un plan de difusión anual y nacional dirigido a la comunidad, en general, y a las y los usuarios de defensa, en particular.

El plan es diseñado con los aportes del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, con los lineamientos que surgen de los objetivos estratégicos de la institución -como la necesidad de que la comunidad conozca la misión institucional y que se resguarden los derechos humanos de las personas que representamos, particularmente de aquellas que cumplen condenas privativas de libertad -quienes son atendidas con enfoque de género-, y con la presencia institucional en las organizaciones ciudadanas y civiles, especialmente con aquellas que pueden transmitir los mensajes institucionales sobre educación en derechos.

Desde el ámbito de la unidad, el principal desafío será desarrollar el compromiso N° 5 del 'Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto', asumido por la institución y denominado "Derechos Humanos y Justicia Abierta".

Esta propuesta dará continuidad primer compromiso de 'Justicia Abierta', ejecutado por la Defensoría Penal Pública en el marco del 'Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto de Chile (2018 - 2020)', que fijaba una línea base para acercar la justicia a las personas, mediante acciones e instrumentos en los que trabajó la institución y que hoy están integrados a su quehacer, como contar con datos abiertos, lenguaje claro y un sistema integral de atención de usuarios.

La propuesta actual se basa en la creación de un Observatorio de Defensa Penal de los Derechos Humanos en que, por un lado, se dé a conocer información relevante en esta materia referente a causas, estadísticas y estudios relevantes y, por otro, se lleven a cabo acciones de educación cívico legal enfocadas hacia la comunidad, que permitan concientizar sobre la necesidad de respetar y promover los derechos humanos en el país.

Para desarrollar esta política, la Defensoría no sólo trabajará con la comunidad, sino también con sus funcionarios, de manera que esta construcción cuente con la participación cohesionada de toda la Defensoría.

Entre otros instrumentos de difusión se mantendrá la entrega periódica de la "Revista 93", la realización de charlas y actividades de difusión sobre defensa general, defensa especializada y "Proyecto Inocentes", junto con sostener y reforzar el incremento de la interacción con las personas a través de distintos medios digitales

Mecanismos de Evaluación de la Calidad de la Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Política Internacional

La Defensoría desarrolla varios programas de cooperación internacional apoyando la gestión de institucionales análogas en países de América. Estos programas se llevan a cabo en: Guatemala, República Dominicana, Ecuador, Brasil, El Salvador Honduras, y recientemente se abrieron conversaciones para proyectos en Paraguay y México. Asimismo, se establecen vínculos de colaboración con la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

En el área pertinente al Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, esta colaboración se enfoca en el desarrollo de modelos para gestionar el mejoramiento de la calidad en los países sujetos a cooperación. Para ello se trabaja con los equipos directivo y profesionales a cargo, y se desarrollan labores de diagnóstico de procesos de trabajo y prestación del servicio, así como del estado de los sistemas de apoyo y gestión, tanto del punto de vista informático como de los procesos; Luego, y de manera conjunta, a través del desarrollo de talleres se generan iniciativas que permitan mejoras en los ámbitos detectados. La DPP ha desarrollado un Manual de esta clase de proyectos, con una metodología para diseñarlos y ejecutarlos. Todo este trabajo se hace mostrando como norte el propio sistema que emplea la DPP en su gestión: El que se organiza a través de estándares, orientaciones

operativas y mediciones. Enfatizamos la importancia de contar con sistemas informáticos tanto para apoyar la defensa como para medir el impacto progresivo del sistema de mejoramiento y medidas que se adopten. Asimismo, y de acuerdo a la realidad de cada país, la DPP apoya el desarrollo local de mecanismos de control de la prestación, básicamente con sistemas de inspecciones, auditorías externas / satisfacción usuaria) y reclamaciones.

Mecanismos de Evaluación de la Calidad de la Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Los desafíos para este periodo se enmarcan en lo definido para el periodo 2019 - 2022, y en área de Evaluación de la calidad de la defensa, se inician con los proyectos pendientes en 2019. En esto integra lo que sigue:

Integración de Sistema de Inspecciones y Auditorías Externas de pares:

Se continuará con el proceso de integrar y mejorar los mecanismos de evaluación cualitativa, inspecciones y auditorías, a fin de hacer más eficientes y complementarias ambas evaluaciones y sus resultados. Lo anterior con el objeto de disponer de información cualitativa útil y de calidad que permita adoptar decisiones oportunas que impacten en mejorar la calidad del servicio de defensa.

Auditoría en 1° audiencia y Asistente Virtual

Para el año 2021 se continuará con el desarrollo del sistema de auditoría de defensa en base a big data y herramientas de inteligencia artificial para audiencias de control de detención con el objeto de lograr su implementación en todo el territorio nacional

Además, se efectuará un perfeccionamiento de la aplicación, incorporando las observaciones y mejoras levantadas en los talleres realizados en enero 2021 con las zonas Pilotos, y se realizará un análisis de sus resultados.

Auditoría en Etapa Intermedia y JO

Para el año 2021 y 2022, el proyecto de efectuar auditoría y herramientas de apoyo para el mejoramiento en base a datos, espera desarrollar asistentes virtuales que se enfoquen en las etapas siguientes al control de detención, vale decir Juicios Abreviados, Simplificados, Preparación de Juicio Oral y Juicio Oral, y eventualmente otras audiencias tales como la revisión de medidas cautelares. Esta iniciativa se llevará a cabo con la constitución de equipos de defensores tanto en la elaboración de los requerimientos y características, como en la prueba y posterior pilotaje de las mismas. La idea es emplear la mayor cantidad de información disponible en el sistema, que preste utilidad a los defensores, y se procese a través de herramientas de ciencia de datos (Machine Learning, Big Data e IA), empleando tanto funcionalidades proyectivas como de sugerencias técnicas. Esperamos en estos asistentes, desarrollar un enfoque que pueda mostrar caminos o tendencias en el trabajo de la causa que propendan a las salidas más favorables al imputado en cada caso. A la base de este proyecto está la experiencia del asistente virtual de primera audiencia, y el valioso trabajo de los defensores, conscientes, antes que nadie de las herramientas que les resultan relevantes en el enfrentamiento de tales audiencias.

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

Para el año 2021 se contempla implementar el funcionamiento a nivel país de la herramienta auxiliar de auditoría en línea, desarrollada el 2020, la cual permite generar información de las mediciones existentes sobre algunas de las acciones contenidas en los Manuales de actuaciones Mínimas. Este sistema permite unificar todas las mediciones asociadas a los MAM y otras normativas de la DPP incluyendo los seguimientos de hallazgos y planes de mejoras. En efecto, este será el sistema a través del cual se realizará el seguimiento de los planes de mejoras regionales concordados en el marco de los talleres de calidad.

Auditoria en base a datos de Audios:

Para el 2021 se contempla el diseño y desarrollo de una auditoria temática que analice el grado de cumplimiento de una materia en específico. Es decir, desarrollar una aplicación que extrae información de audios en base a un Diccionario de defensa, el cual permite que la búsqueda se realice con criterio de defensa en alguna(s) área(s) técnica(s) relevantes.

Esto es con el objetivo de capitalizar los avances que a propósito de la gestión de audios se efectuó en el proyecto de las letras B y D señalados anteriormente, en términos de diccionarios y mejoramientos de la lectura de texto, desarrollando una herramienta que permitirá explotar información contenida en los audios, ya sea para auditar o efectuar otra clase de análisis en materias técnicas de apoyo a la gestión de defensa.

Área de Informática

En materia de Informática, los principales desafíos para el año 2021 son: a) Establecimiento de cartera de proyectos anuales para las áreas de Operaciones y Desarrollo, b) Realización anual de Talleres de Capacitación en regiones en modalidad presencial y/o remota, c) Seguimiento a la ejecución de cartera de proyectos anuales de las áreas de Operaciones y Desarrollo, d) Implementación de nuevos contratos de servicios tecnológicos, e) Desarrollo y ejecución de procesos de contratación de servicios tecnológicos cuyos contratos vencen durante el año o el primer semestre del año siguiente, y f) Incorporación al Presupuesto Exploratorio 2022 de proyecto para el Desarrollo de nuevo sistema institucional de gestión de causas penales y penitenciarias.

En Transformación Digital, se buscará la mejora continua para proyectos ya implementados, tales como Gestor Documental Digital, Automatización de Pago a Licitados y Portal de Peritos; incorporar nuevos proyectos, tales como Automatización del proceso de Licitación de Defensa y segunda etapa del Portal de Peritos; y levantar nuevas iniciativas para ser analizadas y posteriormente, si corresponde, planificar su desarrollo e implementación.

Área Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional el esfuerzo durante 2021 estará orientado:

- a. En bienestar personal y laboral de los funcionarios, gestión que tiene como principal insumo una encuesta anual que se aplica para conocer las percepciones de los funcionarios en torno al impacto que ha tenido el trabajo en contexto de pandemia.
- b. El cuidado de la salud física y psicológica de los funcionarios mediante la elaboración e implementación de un Plan de Resguardo Institucional que permite prevenir el riesgo de contagio por Covid-19; organizar los turnos de trabajo mixto (esto es a distancia y presencial), y entregar pautas y protocolos que permitan otorgar seguridad al momento de cumplir con trabajo presencial, entre otros aspectos.
- c. El fortalecimiento de Triadas Directivas, con el objetivo de fortalecer su capacidad de liderazgo y empatía para con los equipos, en contextos complejos.
- d. El desarrollo del Programa de Autocuidado, que considera el desarrollo de competencias que permitan a nuestros equipos autogestionar sus conductas ante situaciones de estrés.

- e. Gestión de Capacitación, como eje estratégico que permite dar continuidad a la formación técnica a distancia a nuestros equipos de defensa.
- f. Desarrollar un programa de calidad de vida que contemple una dimensión cultural social, deportiva y de salud, enfocándonos siempre en el bienestar personal de cada funcionario(a)
- g. Gestionar los procesos concursales en coherencia con los lineamientos y desafíos estratégicos institucionales
- h. Fortalecer la cultura en torno a la implementación del Programa de Reconocimiento a nivel nacional

Desafíos año 2021 asociados a Productos Estratégicos

Los desafíos comprometidos relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales, se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, medido en el PMG Monitoreo del Desempeño Institucional.

Producto Estratégico N° 1: “Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública”. Este producto estratégico se relaciona con los siguientes indicadores de desempeño:

Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados ingresados con causas vigentes e ingresadas al año t. Para el año 2021 la institución comprometió una cobertura de un 67%, de un total estimado de 460.000 imputados, procurando que el proceso penal se desarrolle en un plazo razonable conforme a los intereses de nuestros representados y a los estándares fijados para la prestación de defensa.

Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de revisión de la medida cautelar solicitada dentro los 90 días, respecto de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días desde la última revisión de medida cautelar, en el período t. Se estima que a un 49% de los imputados adultos que se encuentren en prisión preventiva hasta 90 días desde la última solicitud de revisión o inicio de la medida cautelar de prisión preventiva, se les haya efectuado la audiencia de revisión como gestión del defensor penal público.

Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles. Se espera durante el año 2021, una cobertura de un 85%, para un total estimado de 18 mil imputados adolescentes.

Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t. Este indicador está diseñado para medir la cobertura de la prestación del servicio de defensa penal a imputados indígenas por parte de un defensor penal público especializado en este particular tipo de defensa penal. Se estima una meta de 84% respecto de un universo de 9.500 imputados indígenas.

Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t. Para el 2021 Se compromete como desafío una meta de un 84%.

Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior. Para el año 2021 la institución comprometió una meta de 55%, sobre un universo de 90.000 imputados. Este indicador contribuye a resguardar que el proceso penal se desarrolle en un

plazo razonable conforme a los intereses del imputado y a los estándares básicos para la prestación de defensa fijados por la Defensoría Penal Pública.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	40
.Anexo 2: Recursos Humanos	45
.Anexo 3: Recursos Financieros	56
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	63
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	66
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	67
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	67
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	68
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	70
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	75
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	77
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	78
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	79

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 19.718 Crea la Defensoría Penal Pública (publicada en el D.O. el 10/03/2001 y sus modificaciones posteriores) Ley N° 19.696 que Establece Código Procesal Penal (publicada en el D.O. el 12 de octubre de 2000 y sus modificaciones posteriores) Ley N° 20.084 Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la Ley Penal (publicada en el D.O. el 07/12/2005 y sus modificaciones posteriores) Decreto N° 495 del Ministerio de Justicia que Aprueba reglamento sobre licitaciones y prestación de defensa penal pública (publicado en el D.O. el 19/08/2002)

Misión Institucional

Proporcionar defensa penal de alta calidad, a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público - privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Avanzar en la modernización del ordenamiento legislativo y del sistema de administración de justicia, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales más oportunos, eficientes y transparentes para los ciudadanos.
2	Promover, proteger y difundir los derechos fundamentales de todas las personas, consolidando el rol de la Subsecretaría de Derechos Humanos y estableciendo un plan nacional de Derechos Humanos, junto con otras medidas destinadas a velar por la no discriminación y que permitan asegurar una correcta prevención de todo trato que pueda ser calificado de cruel, inhumano o degradante.
3	Reformar el marco jurídico e institucional en materia de protección de niños, niñas y adolescentes vulnerados e infractores de ley, perfeccionar la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y fortalecer la reinserción social juvenil.
4	Mejorar el sistema de reinserción social de las personas adultas en conflicto con la ley penal y asegurar mejores condiciones de vida para la población penal.
5	Modernizar y fortalecer los servicios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, garantizando calidad de atención y accesibilidad para todas las personas.
6	Promover una cultura y fortalecer la transparencia.

Nro.	Descripción
7	Fortalecer la cooperación con el Poder Judicial, asegurando su independencia, a través de mecanismos e intercambios de experiencia para llevar adelante las propuestas de reformas legislativas.
8	Modernizar el sistema penitenciario a través del perfeccionamiento del marco jurídico institucional y de la oferta programática en materia de reinserción.

Objetivos Estratégicos

Nro.	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 vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
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.	1, 2, 3, 4
2	Generación y difusión de información de defensa penal	Se refiere a la difusión a la comunidad de la labor institucional en el marco de la Reforma procesal penal y a un sistema de información y estadísticas que da cuenta del análisis de la información que refleja la actividad de la Defensoría Penal Pública y puestas a disposición de la comunidad nacional mediante publicaciones periódicas en la página Web, además de la respuesta a diversos requerimientos de datos formulados por instituciones públicas y privadas, principalmente del ámbito gubernamental y académico.	2, 3, 4

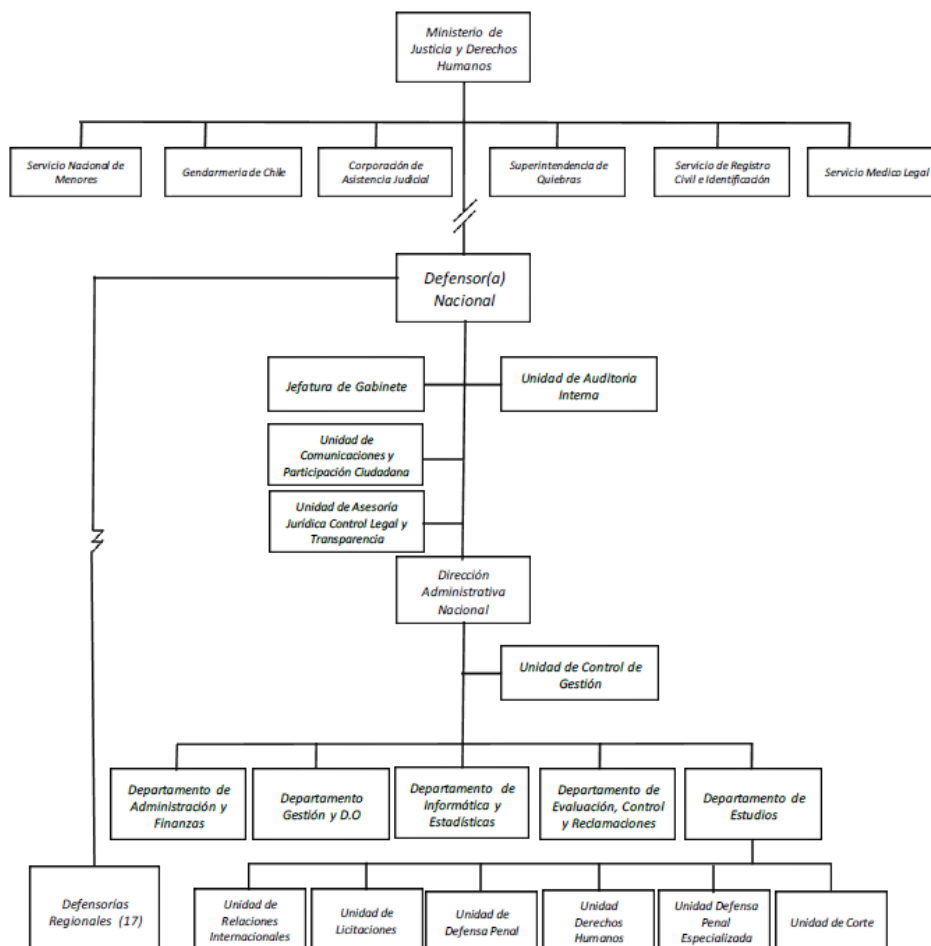
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.	350.000
2	Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera dos familiares por cada imputado).	700.000
4	Congreso Nacional: Diputados y Senadores, en especial la Comisión de Hacienda y la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.	200
5	Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (Ministro, Subsecretario, Jefes de División, Departamento, Jefes de Unidades y profesionales de gestión)	30
6	Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos.	20
7	Miembros del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública	5
8	Miembros del Poder Judicial:	500
9	Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales	1.000
10	Condenados (Se refiere a los condenados que pudisen ser objeto de defensa penitenciaria)	15.000
11	Comunidad Indirecta (En el marco de la concreción del objetivo de difusión a través de charlas, plazas ciudadanas y cuentas publicas, es posible entregar difusión de derechos al publico en general)	4.000.000
12	Personas pertenecientes a Pueblos Indígenas (se refiere a grupos indígenas que pueden ser objeto de defensa especializada)	9.000
13	Adolescentes son jóvenes entre 14 años y menores de 18 años de edad	17.000

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

No se ha cargado el Organigrama

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



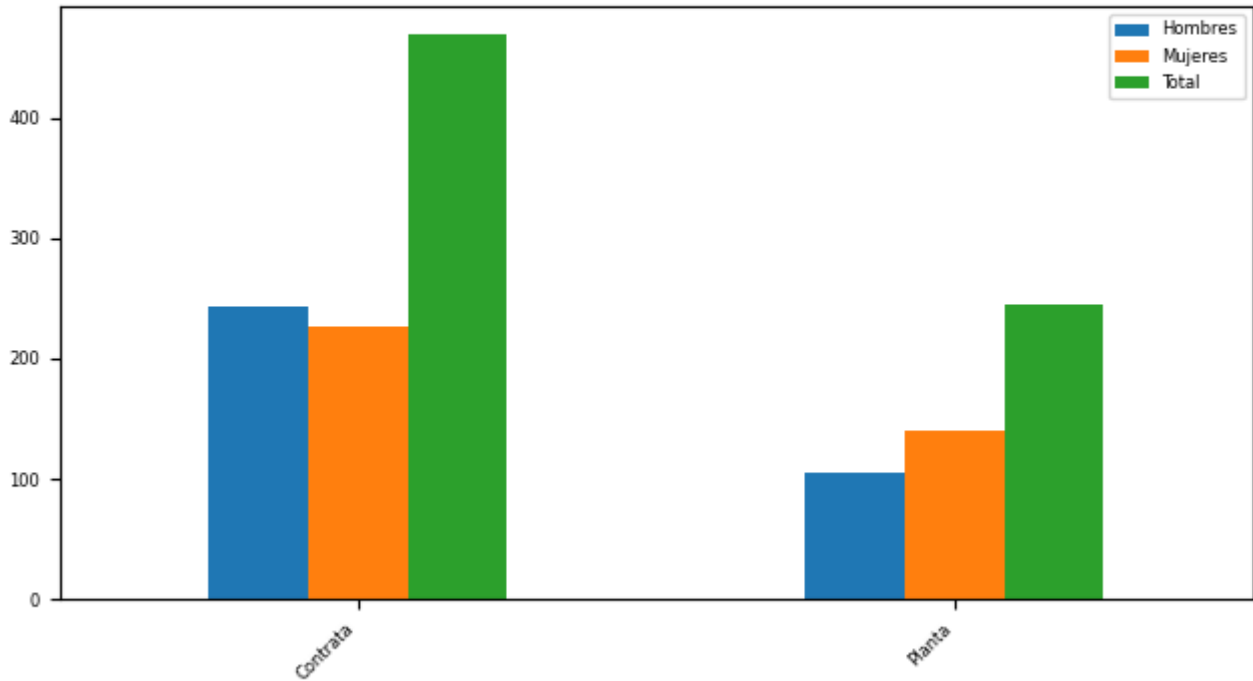
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Andrés Mahnke Malschafsky
Directora Administrativa Nacional	María Cristina Marchant Cantuarias
Jefa de Gabinete	Daniela Báez Aguirre
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Enrique Eliecer Martínez Ramírez
Jefe Departamento de Recursos Humanos	Rodrigo Capelli Mora
Jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Marco Venegas Espinoza
Jefe Departamento de Estudios y Proyectos	Rubén Romero Muza

Cargo	Nombre
Jefe Departamento de Informática y Estadísticas	Guillermo Briceño Páez
Defensor Regional de Tarapacá	Gabriel Carrión Calderón
Defensor Regional de Antofagasta	Ignacio Barrientos Pardo
Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares
Defensora Regional de Coquimbo	Inés Rojas Varas
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Claudio Ángel Aspe Letelier
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Osvaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensora Regional de Los Lagos	María Soledad Llorente Hitschfeld
Defensor Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Jorge Moraga Torres
Defensora Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte (s)	Alejandra Lobos Chamorro
Defensora Regional Metropolitana Sur	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano
Defensor Regional de Ñuble	Marco Montero Cid

Anexo 2: Recursos Humanos

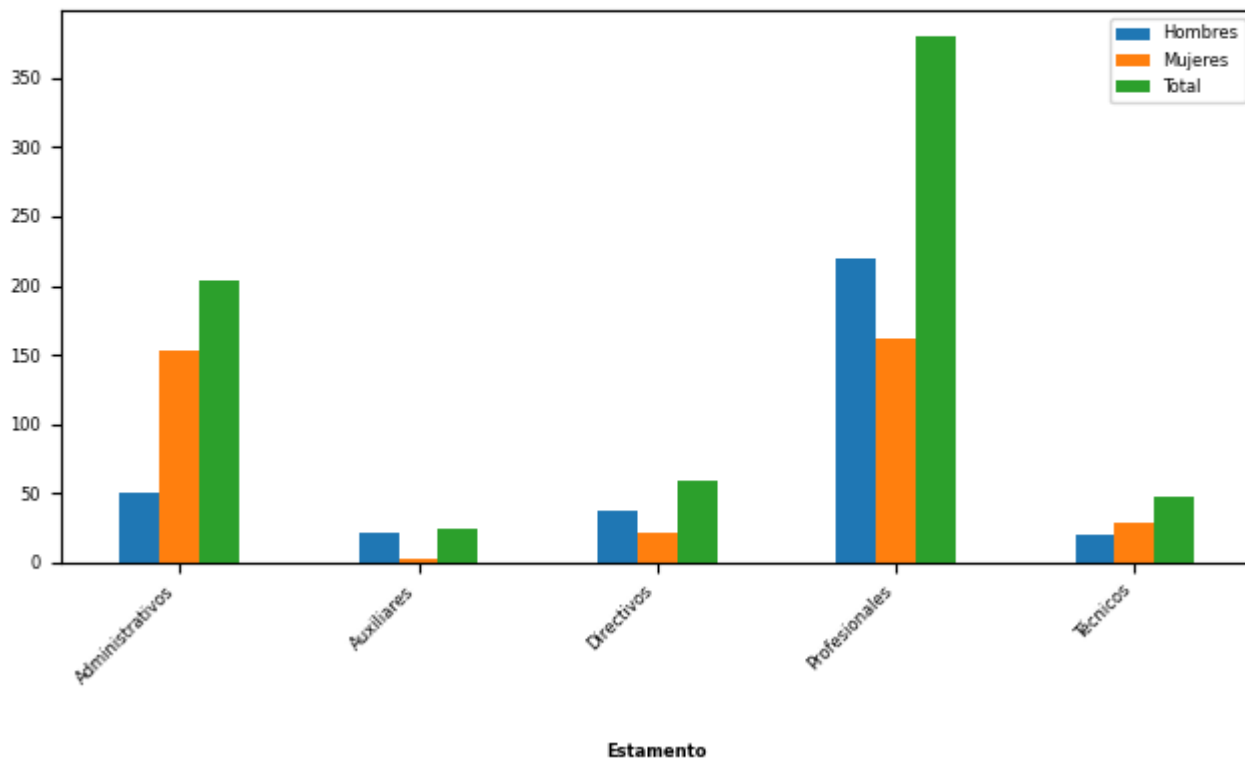
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

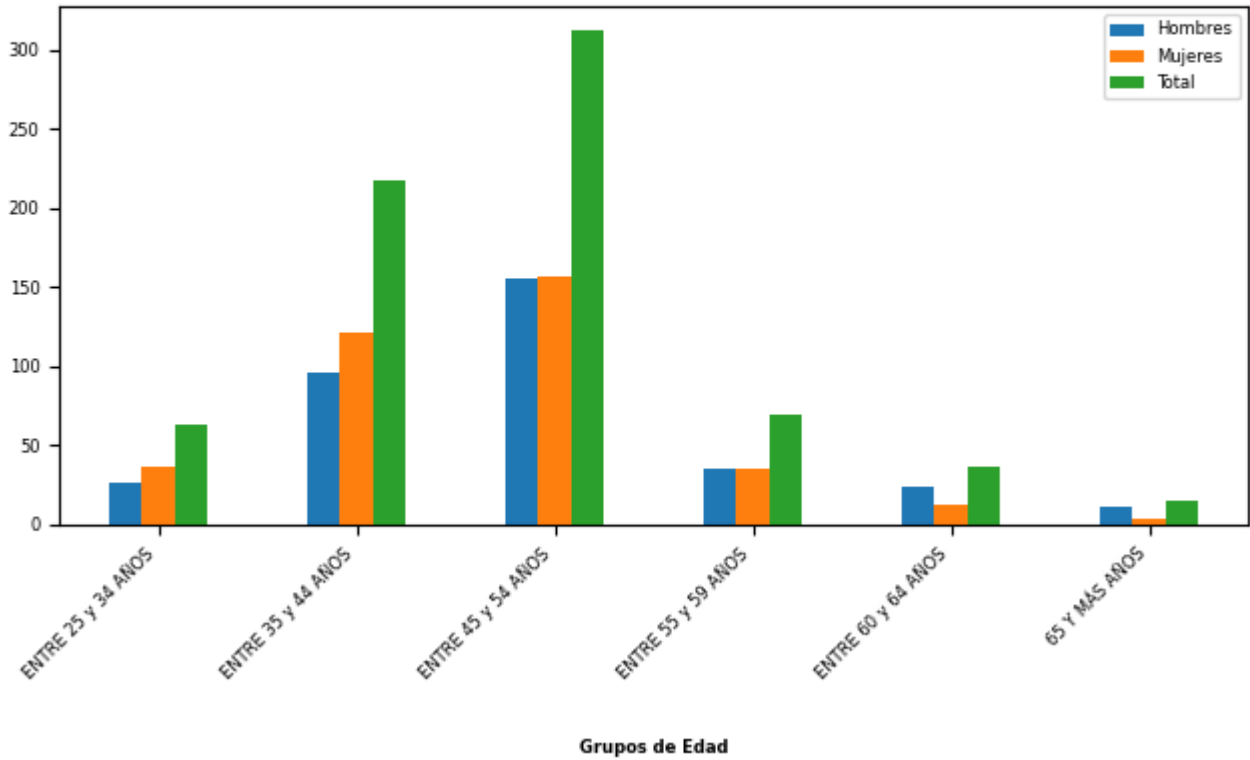
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	226	61,75	243	69,83	469	65,69
Planta	140	38,25	105	30,17	245	34,31
Total	366		348		714	
Porcentaje	51,26		48,74			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



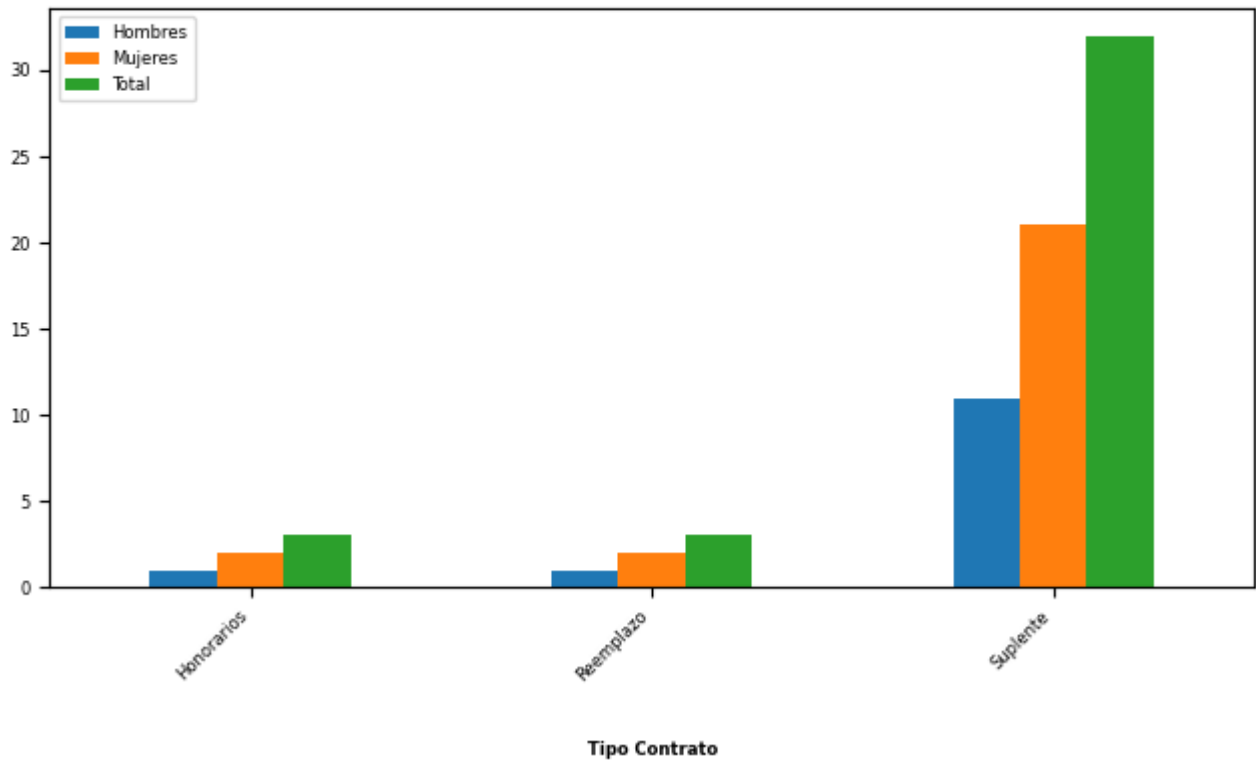
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	153	41,8	50	14,37	203	28,43
Auxiliares	2	0,55	22	6,32	24	3,36
Directivos	22	6,01	37	10,63	59	8,26
Profesionales	161	43,99	219	62,93	380	53,22
Técnicos	28	7,65	20	5,75	48	6,72
Total	366		348		714	
Porcentaje	51,26		48,74			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



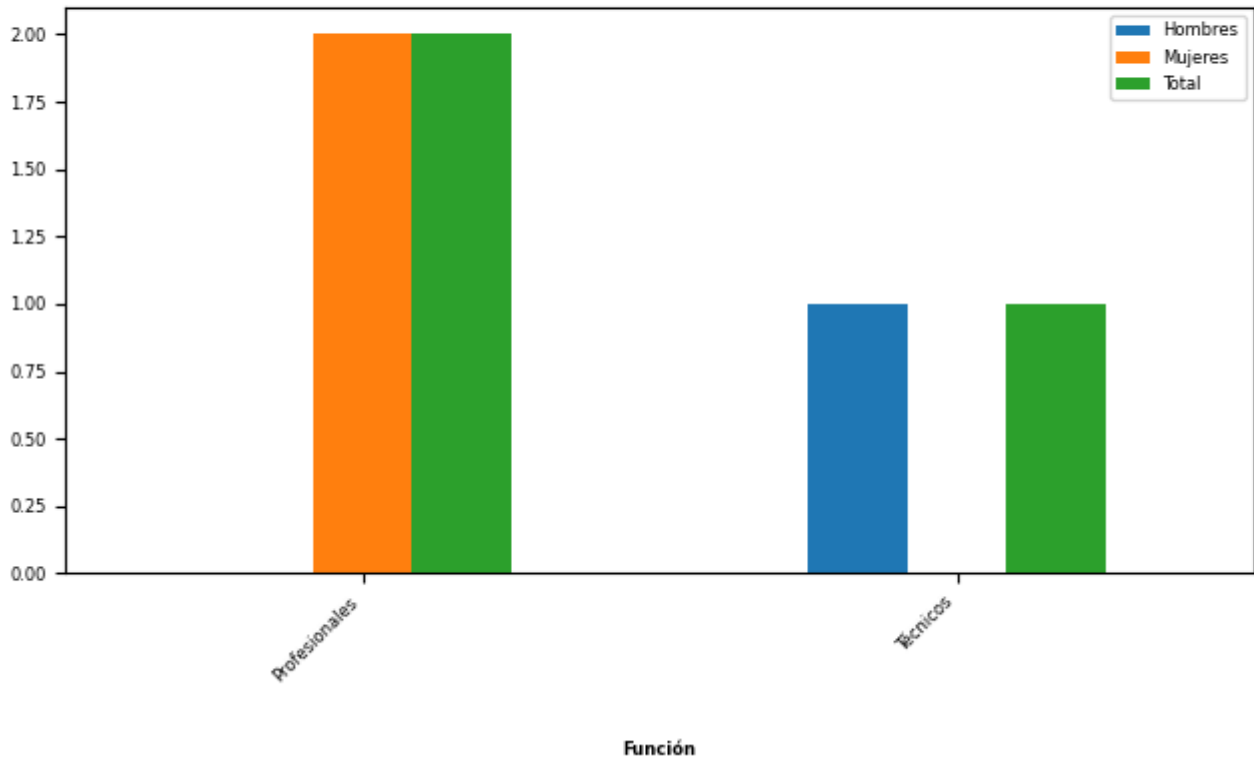
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ENTRE 25 y 34 AÑOS	36	9,84	27	7,76	63	8,82
ENTRE 35 y 44 AÑOS	122	33,33	96	27,59	218	30,53
ENTRE 45 y 54 AÑOS	157	42,9	155	44,54	312	43,7
ENTRE 55 y 59 AÑOS	35	9,56	35	10,06	70	9,8
ENTRE 60 y 64 AÑOS	12	3,28	24	6,9	36	5,04
65 Y MÁS AÑOS	4	1,09	11	3,16	15	2,1
Total	366		348		714	
Porcentaje	51,26		48,74			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



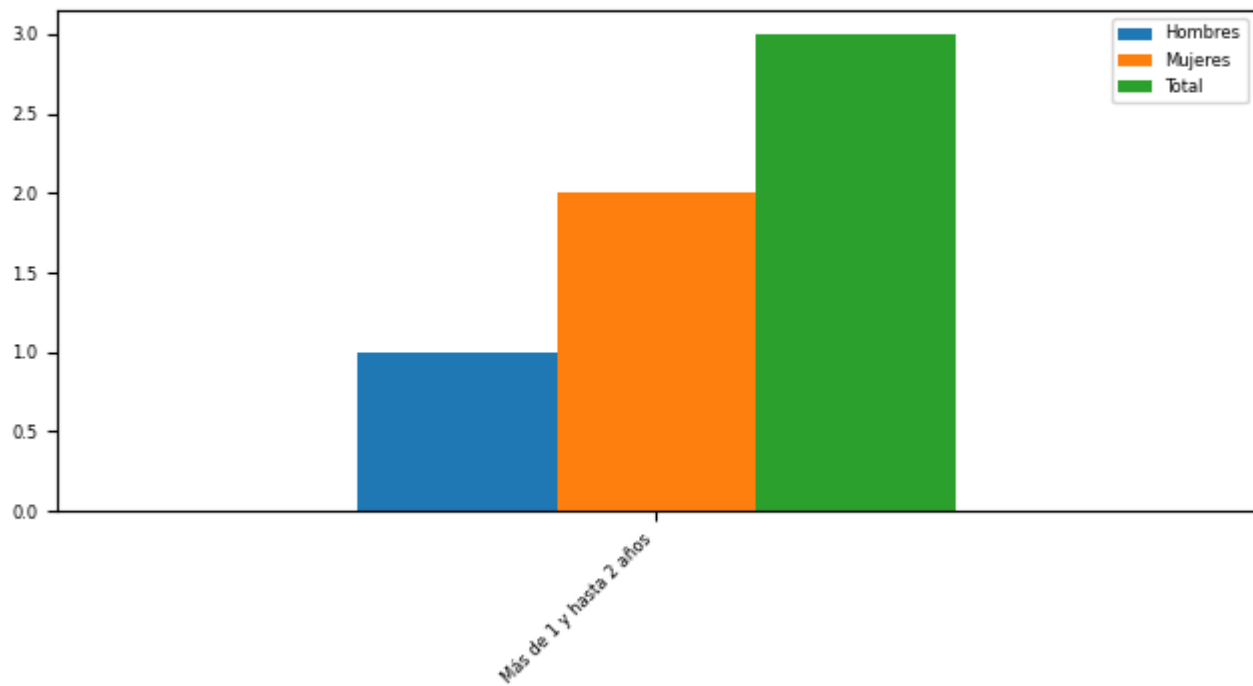
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	2	8,0	1	7,69	3	7,89
Reemplazo	2	8,0	1	7,69	3	7,89
Suplente	21	84,0	11	84,62	32	84,21
Total	25		13		38	
Porcentaje	65,79		34,21			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Profesionales	2	100,0	0	0	2	66,67
Técnicos	0	0	1	100,0	1	33,33
Total	2		1		3	
Porcentaje	66,67		33,33			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Más de 1 y hasta 2 años	2	100,0	1	100,0	3	100,0
Total	2		1		3	
Porcentaje	66,67		33,33			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	6	8	4
(b) Total de ingresos a la contrata año t	7	22	15
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	85%	36%	26%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	6	8	4
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	6	8	4
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	100%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	64	21	24
(b) Total dotación efectiva año t	718	720	714
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	8,91%	2,92%	3,36%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	3
Funcionarios fallecidos año t	0	1	2
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	6	0	3
Otros retiros voluntarios año t	6	11	5
Funcionarios retirados por otras causales año t	52	9	11

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	64	21	24

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	64	23	17
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	64	21	24
Porcentaje de recuperación (a/b)	100%	109%	70%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	29	12	2
(b) Total Planta efectiva año t	255	254	245
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	11,37%	4,72%	0,82%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	52	35	8
(b) Total Contratos efectivos año t	463	466	469
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	11,23%	7,51%	1,71%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	615	682	619
(b) Total Dotación Efectiva año t	718	720	714
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	85,65%	94,72%	86,69%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	16.862	15.545	24.173
(b) Total de participantes capacitados año t	1.491	1.937	1.937
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	11,31	8,03	12,48

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	5	2	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	170	138	175
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b))	2,94%	1,45%	0,57%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	7	10	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	718	720	714
Porcentaje de becados (a/b)	0,97%	1,39%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	9.129	11.888	8.564
(b) Total Dotación Efectiva año t	718	720	714
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	12,71	16,51	11,99

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	2.035	1.657	1.296
(b) Total Dotación Efectiva año t	718	720	714
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	2,83	2,30	1,82

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	1.585	772	664
(b) Total Dotación Efectiva año t	718	720	714
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	2,21	1,07	0,93

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	24.149	28.310	7.495
(b) Total Dotación Efectiva año t	718	720	714
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	33,63	39,32	10,50

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	714	698	662
Lista 2	1	3	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	715	701	662
(b) Total Dotación Efectiva año t	718	720	714
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	99,58%	97,36%	92,72%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Si	Si	Si

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Si	Si	Si

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	2
(b) Total de ingresos a la contrata año t	7	22	15
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	14,29%	0,00%	13,33%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	1	2
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	50,00%	0,00%	100,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	1	0	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	1	2
Porcentaje (a/b)	50%	0%	100%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	64.538.204	61.568.272	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	584.475	567.108	1
APORTE FISCAL	63.320.580	61.001.164	2
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	633.149	0	3
GASTOS	63.856.663	62.733.422	
GASTOS EN PERSONAL	32.723.052	31.371.911	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.856.865	5.485.064	5
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	25.187.130	24.460.511	6
INTEGROS AL FISCO	0	979.000	7
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	278.261	8
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	86.319	150.836	9
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	7.839	10
SERVICIO DE LA DEUDA	3.297	0	11
RESULTADO	681.541	-1.165.150	12

Notas:

- 1: Los otros ingresos corrientes que en su mayoría corresponden a recuperación de reembolsos de licencias médicas, presentaron una disminución en relación al año anterior.
- 2: El Aporte Fiscal del año 2020 fue menor en relación al año 2019, debido a que en el año 2019 se financió una rebaja presupuestaria asociada a la crisis sanitaria que enfrentó el país.
- 3: Durante el año 2020, no hubo ingresos devengados por Venta de Activos No Financieros, en el año 2019 se incluyen los ingresos por venta del inmueble de Las Condes.
- 4: Los Gastos en Personal del año 2020 se redujeron respecto del año anterior debido a la disminución de recursos por el Premio a la Excelencia Institucional (PAEI) del año 2019.
- 5: En Bienes de Servicios de Consumo se observa una disminución por rebaja presupuestaria para el año 2020
- 6: En Transferencias Corrientes se generó menor gasto que en el año 2019, debido a la rebaja presupuestaria por factores sanitarios que afectaron las Licitaciones de Defensa Penal, las Auditorías Externas y los Peritajes
- 7: En Integros al Fisco se incorpora los fondos devueltos a la Tesorería Gral de la República producto de emergencia sanitaria.
- 8: En Otros Gastos Corrientes, en el año 2020 se considera el efecto del pago de Compensaciones a terceros producto de la aplicación de sentencias ejecutoriadas
- 9: Las diferencias presentadas en el gasto de Adquisición de Activos No Financieros en relación al año anterior, se deben a que en el año 2020, se incorporaron para reposición de dos vehículos y la ejecución de proyecto informático.
- 10: En Iniciativas de Inversión, durante el año 2020 se inició la Ejecución del proyecto de construcción de la Defensoría Local Alto Hospicio y durante ese año, se ejecutaron los gastos administrativos del proyecto.
- 11: El Servicio de la Deuda, durante el año 2020 no hubo compromisos devengados al 31 de diciembre generados el año anterior.
- 12: En el período 2020 se generaron mayores gastos que los ingresos principalmente debido a los reintegros al fisco asociados a pagos a la Tesorería General por crisis sanitaria.

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	62.192.366	61.512.569	61.568.272	-55.703	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	178.810	352.375	567.108	-214.733	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	168.538	266.002	474.011	-208.009	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.597	48.705	54.173	-5.468	
	99		Otros	8.675	37.668	38.924	-1.256	
9			APORTE FISCAL	62.013.556	61.160.184	61.001.164	159.020	
	01		Libre	62.013.556	61.160.184	61.001.164	159.020	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	10	0	10	
	06		Por Anticipos a Contratistas	0	10	0	10	
			GASTOS	62.192.366	62.212.095	62.733.422	-521.327	
21			GASTOS EN PERSONAL	30.859.080	31.377.065	31.371.911	5.154	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.491.007	5.491.007	5.485.064	5.943	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	25.420.504	24.490.347	24.460.511	29.836	
	01		Al Sector Privado	24.718.067	23.797.796	23.768.068	29.728	
		271	Aplicación Artículo 20, letra h) Ley N° 19.718	1.648.164	1.227.965	1.227.678	287	1
		273	Auditorías Externas	444.424	274.760	274.734	26	2
		610	Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública	22.625.479	22.295.071	22.265.656	29.415	3
	02		Al Gobierno Central	702.301	692.451	692.443	8	
		001	Programa de Concesiones Ministerio de Justicia	702.301	692.451	692.443	8	4
	07		A Organismos Internacionales	136	100	0	100	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
		003	Cuotas a Organismos Internacionales	136	100	0	100	5
25			INTEGROS AL FISCO	0	173.575	979.000	-805.425	
	99		Otros Integros al Fisco	0	173.575	979.000	-805.425	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	0	286.520	278.261	8.259	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	286.520	278.261	8.259	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	179.034	150.840	150.836	4	
	03		Vehículos	31.703	31.703	31.702	1	
	04		Mobiliario y Otros	25.077	7.450	7.447	3	
	05		Máquinas y Equipos	12.517	5.299	5.299	0	
	06		Equipos Informáticos	10.507	10.160	10.159	1	
	07		Programas Informáticos	99.230	96.228	96.229	-1	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	242.741	203.330	7.839	195.491	
	02		Proyectos	242.741	203.330	7.839	195.491	
32			PRÉSTAMOS	0	39.411	0	39.411	
	06		Por Anticipos a Contratistas	0	39.411	0	39.411	
		001	Por Anticipos a Contratistas	0	39.411	0	39.411	6

Notas:

- 1:En cumplimiento de Art 20, en Peritajes, saldo menor de M\$ 287.
- 2:En Auditorías Externas, saldo menor de M\$26.
- 3:En el Programa de Licitaciones de Defensa Penal, considera menor gasto de M\$ 29.416, que se distribuyen en las 17 Defensorías Regionales del país
- 4:Transferencias al Gobierno Central por programa concesiones Ministerio de Justicia. Diferencia menor M\$8
- 5:En Transferencias a organismos internacionales, por pago de cuotas anuales.
- 6:En préstamos por anticipo a contratistas, sin ejecución.

c) Indicadores Financieros

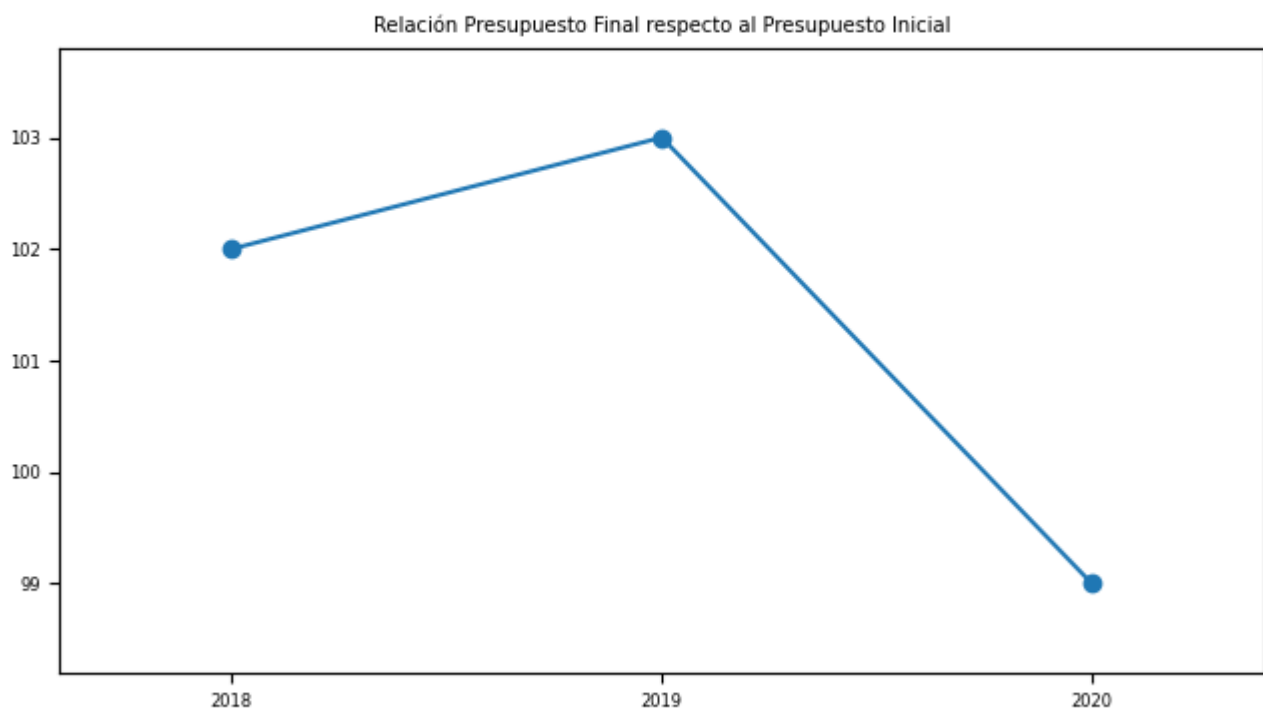
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
102,3	103,7	99,8

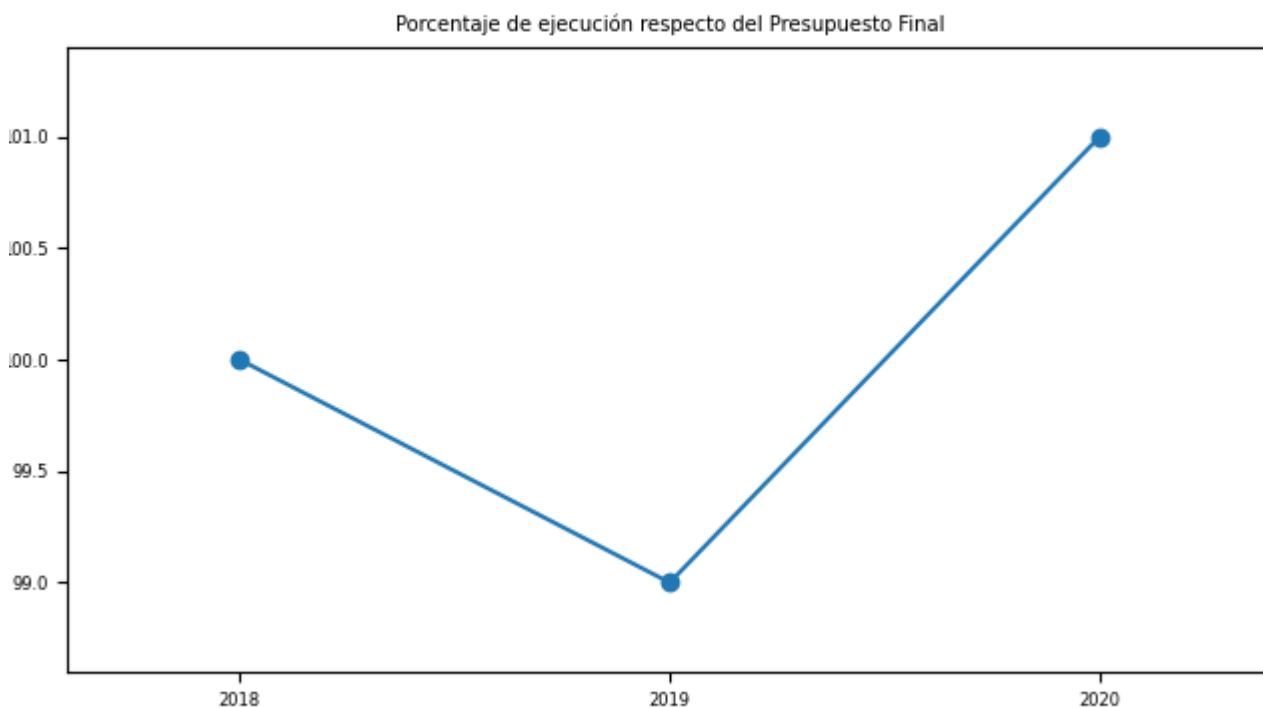


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: % El año 2020 se presentó una sobre ejecución producto de los reintegros al fisco derivados de saldos de las cuentas de disponibilidad que se instruyó devolver a la TGR.

2018	2019	2020
100	99,8	101,1



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Defensoría Penal Pública	62.192.366	62.056.164	62.733.394	En un año marcado por las restricciones sanitarias, los recursos ejecutados permitieron proporcionar el servicio de defensa penal pública, a través de un sistema mixto público - privado de defensores penales públicos. Se logró dar continuidad al funcionamiento de las 17 Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional, incluyendo la creación de la nueva Defensoría Regional de Nuble. Del total del presupuesto aprobado, el Gasto en Personal es su principal componente equivalente al 50%, que financió las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 735 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias. Por otra parte, el gasto del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública representó un 36%, con una dotación efectiva al 31 de diciembre 2020 de 524 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública. El restante 14% estuvo compuesto por los gastos de operación, prestaciones previsionales, Integros al Fisco peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
Proyecto Construcción Defensoría Local Alto Hospicio		7.839		El proyecto de Inversión BIP: 30462107-0 Construcción Def.Local de Alto Hospicio, se inicia durante el año 2020 y en dicho período se ejecutan los gastos administrativos. La Ejecución del proyecto se reprograma al año 2021. lo anterior producto de efectos de restricciones sanitarias.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 93,6%

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t

Fórmula de cálculo: (Número de imputados con proceso penal finalizado en el año t / Número de imputados con causas abiertas al año t) * 100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	69,6%	68,9%	66,9%	42,4%	69,0%	61,4%
Número de imputados con proceso penal finalizado en el año t	313.738	315.548	320.483	221.335	317.400	
Número de imputados con causas abiertas al año t	450.941	458.017	478.751	521.609	460.000	

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública - Defensa penal de indígenas

Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t

Fórmula de cálculo: (Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t / Número de imputados indígenas ingresados en el año t) * 100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	70,0%	79,4%	89,1%	87,3%	82,0%	100,0%
Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	5.388	7.090	9.516	10.547	6.560	
Número de imputados indígenas ingresados en el año t	7.697	8.934	10.684	12.082	8.000	

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior

Fórmula de cálculo: (Número de imputados con cierre de investigación en audiencia en el año t/ Número de imputados con audiencia efectuada en el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	47,0%	50,7%	60,8%	64,4%	51,0%	100,0%
Número de imputados con cierre de investigación en audiencia en el año t	42.523	40.310	38.646	34.019	46.920	
Número de imputados con audiencia efectuada en el año t	90.554	79.531	63.600	52.822	92.000	

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública - Defensa Penal Adolescente

Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t

Fórmula de cálculo: (N° de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados en Defensa Juvenil en el año t/Número total de imputados adolescentes ingresados en el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	83,2%	83,3%	86,4%	89,2%	84,0%	100,0%
N° de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados en Defensa Juvenil en el año t	18.875	16.103	15.559	10.828	16.000	
Número total de imputados adolescentes ingresados en el año t	22.690	19.330	18.015	12.137	19.048	

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t

Fórmula de cálculo: (N° encuestados en el periodo t que se declaran satisfechos con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública (respuestas 5, 6 y 7 en escala 1 a 7)/N° total encuestados en el periodo t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	86,7%	86,1%	88,1%	89,2%	83,0%	100,0%
N° encuestados en el periodo t que se declaran satisfechos con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública respuestas 5, 6 y 7 en escala 1 a 7)	9.220	3.280	10.749	6.509	9.130	
N° total encuestados en el periodo t	10.638	3.810	12.204	7.298	11.000	

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de revisión de medida cautelar de prisión preventiva efectuada dentro de los 90 días corridos, en año t

Fórmula de cálculo: (N° de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de revisión de la medida cautelar de prisión preventiva efectuada dentro de los 90 días corridos en año t/N° de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos desde la última revisión o inicio de la medida cautelar prisión preventiva en el periodo t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	35,0%	40,0%	0,0%	56,4%	41,0%	100,0%
N° de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de revisión de la medida cautelar de prisión preventiva efectuada dentro de los 90 días corridos en año t	10.351	11.843		17.141	12.300	
N° de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos desde la última revisión o inicio de la medida cautelar prisión preventiva en el periodo t	29.593	29.602		30.418	30.000	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

No aplica

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	Partida Presupuestaria	10
Servicio	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Capitulo Presupuestario	9
Dotación	714		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	30	30,0
2.- Eficiencia Institucional	3	15	15,0
3.- Calidad de Servicio	4	55	55,0
Total	9	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					30%	30,0%
1	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t	84,0 %	89.20 % (10828.0 / 12137.0)* 100	106.19 %	20	20,0
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	80.00 % (4 / 5)*100	80.00 %	10	10,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					15%	15,0%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	99.40 % (5635900.00 / 5670041.00)*100	Cumple	5	5,0
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11,20 %	9.81 % (6156694.00 / 62733422.00)*100	114.17 %	5	5,0
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	80.43 kWh/m2 1816827.68 / 22589.00	Cumple	5	5,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					55%	55,0%
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	98.93 % (829.00 / 838.00)*100	Cumple	10	10,0
7	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	75,00 %	75.00 % (3.00 / 4.00)*100	100.00 %	15	15,0
8	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	12.09 días 44420.00 / 3673.00	Cumple	10	10,0
9	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	82,0 %	87.30 % (10547.0 / 12082.0)*100	106.46 %	20	20,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

(1) Razones causa externa Indicador Medidas de Equidad de Género. Se debe a que, el efecto de la emergencia sanitaria impidió realizar levantamientos presenciales de información en los Tribunales de Garantía y Centros de Detención, implementando 4 de 5 medidas comprometidas; obteniendo inicialmente 8% de la ponderación asignada (10%) con un cumplimiento parcial de un 80%. El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas que incidieron en el cumplimiento del indicador, por tanto, se procede adicionar 2% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2018	Dirección Administrativa Nacional	28,0	4,0	100,0	8,0
2018	Departamento Estudios y Proyectos	24,0	4,0	100,0	8,0
2018	Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	31,0	4,0	100,0	8,0
2018	Departamento Administración y Finanzas	22,0	3,0	100,0	8,0
2018	Departamento Recursos Humanos y D.O.	21,0	3,0	100,0	8,0
2018	Departamento Informática y Estadísticas	13,0	3,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Tarapacá	19,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Antofagasta	31,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Atacama	25,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Coquimbo	28,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Valparaíso	56,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	35,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional del Maule	33,0	4,0	100,0	8,0

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2018	Defensoría Regional del Biobío	54,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de La Araucanía	40,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Los Ríos	17,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Los Lagos	33,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	26,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	21,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional Metropolitana Norte	88,0	4,0	100,0	8,0
2018	Defensoría Regional Metropolitana Sur	84,0	4,0	100,0	8,0
2019	Dirección Administrativa Nacional	27,0	4,0	100,0	8,0
2019	Departamento Estudios y Proyectos	23,0	4,0	100,0	8,0
2019	Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	31,0	4,0	100,0	8,0
2019	Departamento Administración y Finanzas	22,0	3,0	100,0	8,0
2019	Departamento Gestión de Personas y D.O.	23,0	3,0	100,0	8,0
2019	Departamento Informática y Estadísticas	15,0	3,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	19,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de Tarapacá	19,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de Antofagasta	31,0	4,0	99,9	8,0

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2019	Defensoría Regional de Atacama	24,0	4,0	99,7	8,0
2019	Defensoría Regional de Coquimbo	31,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de Valparaíso	57,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	35,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional del Maule	34,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional Ñuble	8,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional del Biobío	49,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de La Araucanía	42,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de Los Ríos	16,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de Los Lagos	35,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	26,0	3,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	22,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional Metropolitana Norte	87,0	4,0	100,0	8,0
2019	Defensoría Regional Metropolitana Sur	85,0	4,0	100,0	8,0
2020	Dirección Administrativa Nacional	23,0	4,0	100,0	8,0
2020	Departamento Estudios y Proyectos	23,0	4,0	100,0	8,0
2020	Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	32,0	4,0	100,0	8,0

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2020	Departamento Administración y Finanzas	22,0	3,0	100,0	8,0
2020	Departamento Gestión de Personas y D.O.	24,0	3,0	100,0	8,0
2020	Departamento Informática y Estadísticas	15,0	3,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Tarapacá	19,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Antofagasta	30,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Atacama	24,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Coquimbo	29,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Valparaíso	56,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	35,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional del Maule	35,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional Ñuble	9,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional del Biobío	47,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de La Araucanía	38,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Los Ríos	17,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Los Lagos	33,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	25,0	4,0	100,0	8,0

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2020	Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	21,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional Metropolitana Norte	86,0	4,0	100,0	8,0
2020	Defensoría Regional Metropolitana Sur	86,0	4,0	100,0	8,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	No se pudo cumplir con el compromiso por causa externa, puesto que la situación sanitaria del país ha impedido obtener la valoración que de las distintas expresiones del servicio de defensa tienen las personas usuarias del mismo, tanto en el área de atención de oficinas, como de tribunales, y de la que se presta en centros privativos de libertad.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Medida 4.- Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	Los resultados del compromiso se reflejan en una encuesta aplicada a todas las personas que trabajan en o para la DPP. Esta encuesta fue contestada por un alto número de personas: 616 encuestas completas, más 41 incompletas. Podemos concluir que las acciones destinadas a dar a conocer el procedimiento fueron efectivas, por cuanto la mayoría de las personas conoce tanto su existencia como su contenido. Sin embargo, falta seguir ahondando en materias importantes como las definiciones de cada conducta, la forma de hacer la denuncia y las medidas de resguardo que pueden decretarse, por lo que estas serán las líneas programáticas de difusión y prevención para el próximo periodo.

Iniciativa	Resultado
Medida 6.- Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio)	El periodo 2020 finaliza con un sobrecumplimiento de este indicador. Las medidas adoptadas producto de la pandemia de Covid implicó el cambio de metodología de las capacitaciones que pasaron a efectuarse vía remota, lo que permitió una mayor cobertura tanto en cantidad de personas que se conectaron, como la posibilidad de que desde cualquier punto en que existiese una conexión a internet se pudiera asistir a la actividad, lo que hizo que personas que por razones de cobertura de defensa o lejanía geográfica difícilmente podían asistir a capacitaciones esta vez sí pudieran hacerlo.
Medida 7.- Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	El periodo finaliza con 65 actividades dirigidas específicamente a mujeres privadas de libertad. De este total de acciones de difusión, 20 tuvieron un formato online y radial por lo que fue imposible obtener información específica de participación. Sin embargo, en las 45 actividades restantes, sí se pudo contabilizar la presencia de 1.473 mujeres. Esto demuestra una alta cobertura y que tiene interés por parte de las mujeres, en particular de las internas. En consecuencia, podemos esperar mujeres mejor informadas en la etapa del juicio y también en la etapa de ejecución. En concreto, se trata de mecanismos de acercamiento y retroalimentación implementado en todas las regiones del país a fin de mejorar la prestación del servicio y promover el ejercicio de derechos. Si bien durante el año 2020 por la situación sanitaria del país la labor presencial se vio dificultada y en algunos casos imposibilitada, se intentó buscar espacios de difusión y promoción de políticas, planes, programas y acciones en materia de difundir y acceder directamente a la oferta pública de los servicios de defensa penal pública.
Medida 8 .- Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos:	Se modificó la Ficha de Primera Entrevista y su correlativo en el Sistema informático de gestión de defensa penal (SIGDP), se realizó mediante la instrucción que se materializó en el Oficio N° 39 de 24 de enero de 2020, que instruye el llenado de la nueva ficha de personas adultas y adolescentes, para que permitiera recoger en la primera ocasión de encuentro toda la información que pudiera incorporarse en una estrategia de género. POr otra parte se realizaron capacitaciones sobre el Manual de Actuaciones Mínimas de igualdad de géneros, sin embargo la contingencia sanitaria impidió la evaluación en terreno, realizando solo una inspección remota del cumplimiento del Manual.
Medida 10.- Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo:	No se pudo cumplir con el compromiso por causa externa, puesto que la situación sanitaria del país ha impedido obtener la valoración que de las distintas expresiones del servicio de defensa tienen las personas usuarias del mismo, tanto en el área de atención de oficinas, como de tribunales, y de la que se presta en centros privativos de libertad.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley:

Fecha de promulgación:

Fecha de entrada en Vigencia:

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

Premios y Reconocimiento recibidos por la DPP durante el año 2020:

1. **Dirección Regional del INDH**, distinción a defensor penal juvenil de Aysén por su trabajo en Derechos Humanos

La Dirección Regional del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) en Aysén reconoció la labor de Israel Villavicencio, defensor penal juvenil de esta Defensoría Regional, por su trabajo en favor de la defensa de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, especialmente durante la crisis social que vivió el país y la región.

1. **Ministerio Secretaría General de Gobierno**, MEJOR CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

EL 26 DE Febrero de 2020, la DPP recibió premio a la mejor cuenta pública participativa de 2019, en que se valora que el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, ofreciera su discurso en un espacio abierto como ese, como también la participación de estudiantes en el "Tribunal de niños", el desarrollo de la 'Cuarta Feria de Derechos Ciudadanos' y, especialmente, una charla magistral ofrecida durante esa ceremonia por el Premio Nacional de Ciencias Humberto Maturana, la que fue transmitida vía streaming por radio Biobío, logrando una audiencia de más de 27 mil personas en ese momento.

1. **SERVICIO CIVIL**, INSTITUCIÓN FINALISTA PAEI 2020

Con fecha 25 de junio de 2020, el Jurado Premio Anual por Excelencia Institucional, determinó que la DPP integrara la nómina de las trece (09) instituciones finalistas del Premio en su versión 2020, con respecto a su gestión 2019

1. **SERVICIO CIVIL**, ENCUESTA DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

El 20 de Febrero de 2020, Defensoría Penal Pública destacó a nivel nacional en encuesta de funcionarios públicos, la encuesta recogió las opiniones de 595 funcionarios, lo que corresponde a un 77 por ciento del total nacional. Estos resultados ubican a la institución en el cuarto lugar entre los servicios públicos con mayor participación en el estudio, en que participaron 65 instituciones del Estado. Los resultados internos respecto de motivación, satisfacción y compromiso laboral, entre otras variables, permitirá al Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional conocer las debilidades y fortalezas que hay en distintas áreas que contribuyen a la toma de decisiones, además de mejorar las acciones internas y superar las brechas detectadas.

1. **SERVICIO CIVIL**, FINALISTA CONCURSO "FUNCIONA 2019"

En Marzo de 2020, el Servicio Civil confirmó que el proyecto “El juego del lenguaje claro”, presentado al concurso “Funciona! 2019” por la Defensoría Penal Pública, fue seleccionado entre los diez finalistas de este certamen, que reconoce anualmente a equipos de funcionarios públicos que crean y desarrollan iniciativas innovadoras para mejorar el servicio que entregan a la ciudadanía y/o la eficiencia de sus respectivas instituciones.

1. **SERVICIO CIVIL**, Red de Mujeres Líderes del Estado

EL Viernes 06 de marzo de 2020, siete funcionarias de la Defensoría Penal Pública que participaron en la Red de Mujeres Líderes del Estado, programa implementado por el Servicio Civil. El proyecto tiene el objetivo disminuir brechas y propiciar la igualdad de oportunidades para las mujeres en el sector público. La red es integrada por 100 funcionarias con alto potencial de liderazgo que pertenecen a 60 servicios públicos en las 15 regiones del país (61% de ellas labora en la Región Metropolitana y 39% en otras regiones), junto a destacadas mentoras de los sectores público y privado.

1. **MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA**, APOYO A LA PROPUESTA DE GOBIERNO ABIERTO DE LA INSTITUCIÓN

Se desatacó con un amplio apoyo, la propuesta de la Defensoría Penal Pública en la 'Mesa de Gobierno Abierto' para otros poderes del Estado, que sesionó como parte de la jornada inicial de la etapa de co-creación del Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto. El proyecto institucional se denomina: “Derechos humanos y justicia abierta” examinada en el grupo enfocado a analizar las iniciativas para otros poderes del Estado (aparte del Ejecutivo), contexto en que estuvieron presentes personeros de entidades del Poder Judicial (PJUD)

1. **EUROSOCIAL** , DESTACA LA DR DEL MAULE, EN LA ATENCIÓN DE PERSONAS DETENIDAS EN COMISARÍAS

En el contexto del programa de la Unión Europea, EUROSOCIAL, destacó a la Defensoría del Maule como ejemplo en la atención de personas detenidas en comisarías. Con la asistencia técnica del programa EUROSOCIAL, la Defensoría Penal Pública está trabajando en la implementación de un “Modelo de defensa en las primeras horas de la Detención”. estableció que las y los defensores penales públicos de Talca desarrollaron un efectivo modelo de primeras atenciones a imputados a solo horas de ser detenidos y trasladados a las comisarías, modelo que se encuentra en operación desde 2017 y que lo distingue de la respuesta de emergencia generada en las demás regiones del país tras el denominado 'estallido social' .

1. **GENDARMERÍA DE CHILE**, RESALTO ROL SOLIDARIO FUNCIONARIOS DEFENSORÍA REGIONAL DE COQUIMBO.

Durante el año 2020, Gendarmería de Chile resaltó que los “funcionarios de la Defensoría Regional de Coquimbo constituyen un grupo humano de excepción, profundamente comprometidos con los principios de la igualdad y la dignidad.”. La institución penitenciaria destacó el rol solidario cumplido por

la defensoría, evidenciado en una importante donación entregada a las internas más vulnerables de la sección femenina.

1. Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID), reconoce apoyo y cooperación en el ámbito de la defensa

El director ejecutivo de la AGCID, Eugenio Pérez Monje agradeció al Defensor Nacional, Andrés Mahnke “el constante apoyo” que la institución brinda al trabajo de cooperación realizado por la agencia internacional. En el marco de las reuniones de comisiones mixtas de cooperación que se realizaron con Brasil, el 15 de septiembre, y con Ecuador, el 15 de octubre, la Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID) aprobó la ejecución de dos proyectos que serán desarrollados por profesionales de la Defensoría Penal Pública en 2020.