



Cuenta Pública

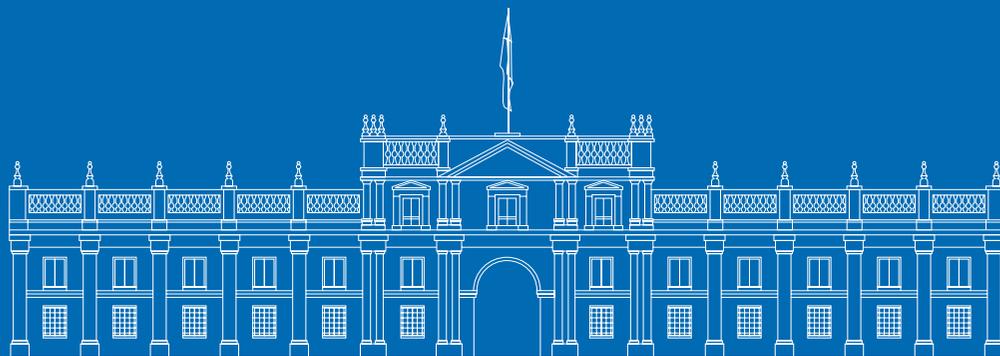
PARTICIPATIVA 2016-2017

DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA



Índice

I. Presentación	4
II. La institución	12
III. Cobertura de defensa y aranceles	32
IV. Estudios y licitaciones de defensa penal pública	86
V. Defensas especializadas	112
VI. Relaciones internacionales	136
VII. Comunicaciones y participación ciudadana	150
VIII. Garantía de Calidad	166
IX. Control de legalidad	204
X. Gestión de las personas y desarrollo organizacional	210
XI. Auditoría interna	238
XII. Gestión presupuestaria	250
XIII. Planificación y control de gestión	270
XIV. Informática y estadísticas	294





Presentación

Bajo los conceptos de 'Defensoría Colectiva' y 'Justicia Abierta', toda la gestión institucional de 2016 se orientó a cumplir con excelencia los objetivos estratégicos de la Defensoría, mediante el desarrollo participativo de proyectos para diversificar y especializar la prestación de defensa pública; asegurar la cobertura y calidad del sistema mixto a través del cual ésta se entrega; modificar y mejorar la plataforma tecnológica de la institución y desarrollar, finalmente, un proceso colectivo de definición y reconocimiento de los principales valores de la DPP, para fortalecer así la difusión de los derechos de las personas y el rol de la institución en el sistema penal.

Lo anterior, tras la decisión estratégica de integrar a la gestión de defensa pública los compromisos asumidos por el Estado de Chile en temas de 'Gobierno Abierto' que, mediante un uso inteligente de las nuevas tecnologías, buscan facilitar y promover el acceso de los ciudadanos a sus espacios de participación, transparencia y servicios, para promover así el desarrollo colectivo de políticas públicas y decisiones de alto estándar ético y profesional.

Como principales desafíos, la Defensoría asumió y desarrolló colectivamente tres líneas de trabajo: fortalecer la coordinación entre la Defensoría Nacional, las defensorías regionales y las distintas unidades y departamentos de la institución; mantener el mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de defensa y el acercamiento del servicio a la ciudadanía y, por último, llevar a cabo un proceso de fortalecimiento institucional, tanto interno como externo, tras 15 años de vigencia de la reforma procesal penal.

Así, bajo el concepto de "Defensoría Colectiva", la institución estableció una metodología transversal y participativa, destinada a priorizar, diseñar y poner en práctica iniciativas de desarrollo y perfeccionamiento, con una clara orientación al cumplimiento de los cuatro objetivos estratégicos definidos para el período 2015-2018 y a la obtención de resultados medibles.

Cada eje de trabajo estuvo a cargo de equipos transversales, lo que permitió reemplazar visiones críticas parciales y estrategias aisladas por una modalidad de trabajo coordinada e integradora, capaz de movilizar el cambio esperado.

Respecto de la calidad de la prestación de defensa, durante el año se inició un proceso de cambio y mejoramiento de la plataforma tecnológica de la Defensoría, no sólo para simplificar su funcionamiento y ampliar la información veraz y sistemática disponible, sino también para interconectar a la institución con otros organismos intervinientes en el proceso penal -como el Poder Judicial y el Ministerio Público-, con la finalidad de cumplir adecuadamente la ley que estableció la tramitación electrónica de causas.

Este proceso de mejora continua incluyó también la consolidación y diversificación de los modelos de defensa especializada que entrega la institución, orientados a usuarios que pertenecen a grupos de especial vulnerabilidad social, y concebidos

básicamente para equilibrar o fortalecer el acceso igualitario a sus derechos como ciudadanos en el proceso penal, para colaborar así en la construcción de una sociedad en que los derechos de todos sean un valor público reconocido y validado por todos los habitantes del país.

Destaca aquí la completa instalación de la defensa pública penitenciaria en el país, la expansión de la defensa mapuche, el inicio de un proyecto piloto de defensa para migrantes en la región de Antofagasta -que prontamente dará paso a un modelo específico, con defensores públicos especializados en la materia- y los pasos iniciales para el desarrollo de un modelo de defensa penal pública para personas inimputables por enajenación mental.

También se trabajó intensamente para lograr un acercamiento de la defensa hacia los ciudadanos, ampliando la cobertura del servicio a diversas localidades, como Alto Hospicio, Mejillones y Puerto Williams. Lo anterior permitió aumentar la cercanía y facilitar el acceso a la justicia de nuestros usuarios, potenciando la presencia institucional en la comunidad.

En cuanto al fortalecimiento institucional, y desde el estricto cumplimiento de su misión institucional de prestar defensa penal de calidad a todo aquel que lo requiera -para garantizar así el derecho constitucional a defensa, el derecho a la presunción de inocencia y el acceso a la justicia-, en 2016 la Defensoría hizo un esfuerzo para integrar estos criterios y compromisos en sus valores institucionales, en su plan de comunicaciones interna, en su gestión estratégica y en la administración del modelo mixto público-privado de prestación de defensa pública vigente en el país, a partir del cual la institución atiende más del 90 por ciento de las causas que ingresan al sistema penal, cifra que el año pasado sumó 325 mil 285 casos.

Destacó, en este ámbito, la creación del Código de Ética de la Defensoría Penal Pública, proceso que involucró activamente al 80 por ciento de los 712 funcionarios actuales de la dotación más otros 476 profesionales que ejercen defensa pública licitada junto a sus equipos de apoyo, quienes finalmente definieron el **compromiso social**, la **excelencia**, la **humildad** y el **espíritu** como los valores esenciales de la DPP, recogidos en un manual que establece conductas mínimas esperables en la gestión de defensa pública.

Desde el punto de vista del posicionamiento institucional, la Defensoría Penal Pública llevó a cabo la primera Feria de Derechos Ciudadanos, iniciativa que convocó a diversas instituciones con el fin de habilitar un espacio real de diálogo con los ciudadanos, que permitiera dotar de contenido a conceptos como acceso a la justicia y la garantía de derechos.





Sin olvidar en 2016 la elaboración de numerosos documentos de trabajo, minutas legislativas, boletines de difusión, textos de sistematización jurisprudencial, clínicas jurídicas, extensas jornadas de capacitación interna y externa, además de la incorporación de siete casos al “Proyecto Inocentes” y la preparación de dos nuevas ediciones de “Revista 93”, el medio institucional de la Defensoría.

En paralelo, la trayectoria de la Defensoría Penal Pública fue reconocida internacionalmente, luego de que el Defensor Nacional fuera nominado para asumir la Coordinación General de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef), instancia que agrupa a las principales defensorías públicas de la región, con el objetivo de defender la plena vigencia y eficacia de los derechos humanos y establecer un sistema permanente de coordinación y cooperación entre ellas.

Este trabajo y sus detalles, explicados extensamente en este balance de la gestión institucional 2016, permitieron que de nuevo la Defensoría lograra el cien por ciento de las metas institucionales previstas en el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y en el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), lo cual motivó a la institución a postular nuevamente al Premio Anual de Excelencia Institucional (PAEI) que el entrega el Servicio Civil.

Los logros obtenidos no deben hacernos olvidar los temas urgentes que enfrentamos como sociedad. Un ejemplo: mientras las causas ingresadas bajaron de 335 mil 617 en 2015 a 325 mil 285 en 2016, el total de personas declaradas inocentes o no condenadas aumentó de 47 mil 279 a 47 mil 358 en el mismo período, contexto en que también aumentó el número de estas personas que, pese a ello, debieron estar en prisión preventiva o internación provisoria durante el desarrollo de parte o el total de sus procesos penales.

Así, si esta medida cautelar afectó a 2 mil 650 personas inocentes o no condenadas en 2015, la misma cifra aumentó a 2 mil 854 personas el año pasado, resultado que plantea preocupantes reflexiones sobre eventuales excesos punitivos en un sistema que, como muestran las cifras, procesa anualmente cada vez a menos ciudadanos.✈



2. La institución

II.1 MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES

La Defensoría Penal Pública (DPP) es un servicio dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

La institución fue creada en 2001, bajo el marco de la reforma procesal penal, para proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que carezcan de abogado, asegurando de esta manera el derecho a defensa por un letrado y el debido proceso en el juicio penal.

II.1.1 Misión

Proporcionar defensa penal de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, mediante un sistema mixto público privado de defensores penales públicos; velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de nuestros representados.

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

II.1.2 Objetivos

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

Dichos objetivos estratégicos son los que a continuación se indican:

- Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, a través de la especialización de la prestación de defensa penal, la optimización de los mecanismos de evaluación y control, y con orientación a la atención al usuario.
- 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.
- Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas.



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

A) PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

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



de los grupos más vulnerables de la sociedad: personas condenadas a pena efectiva, imputados indígenas, migrantes y adolescentes.

- Para dar cobertura a los requerimientos de defensa general y de defensa especializada, la institución opera bajo un modelo mixto de prestación de defensa penal, que incluye a abogados institucionales -defensores locales- y abogados privados, que prestan defensa pública a través de contratos de licitación, cuyos mecanismos de asignación, ejecución y calidad es evaluada y controlada por la institución.

Defensa penal adolescente

- Representación judicial y extrajudicial de jóvenes mayores de 14 y menores de 18 años de edad, imputados de crimen, simple delito o falta, en todas las etapas procesales y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra por un tribunal penal, por el Ministerio Público o por la policía, hasta la completa ejecución de la sentencia.
- Consideración del factor de especialización de los defensores penales juveniles en los mecanismos de asignación de causas.
- Atención de solicitudes y requerimientos de diversas instituciones -como el Servicio Nacional de Menores (Sename) y Gendarmería de Chile- y de la red social y comunitaria para obtener, por ejemplo, informes sociales, certificados de estudios y otros.

- Visitas de los defensores penales juveniles y otros profesionales de apoyo a centros de internación provisoria (CIP) y de internación en régimen cerrado (CRC); entrevistas directas del defensor público con el imputado adolescente y atención a la familia de éste, con miras a una mejor defensa.
- Solicitud y acompañamiento en todas las diligencias de investigación, además de atención durante toda la fase de ejecución de la pena.
- Tal como lo establece la Ley N° 19.718, el control de calidad del servicio de defensa penal pública se efectúa regularmente a través de dos mecanismos principales: auditorías externas e inspecciones de defensa.
- Las primeras buscan medir el cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal en una muestra representativa de casos y su objeto es controlar la calidad de la atención prestada.
- Las inspecciones de la calidad de la defensa penal, en tanto, son realizadas por abogados inspectores del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) de la Defensoría, quienes anualmente revisan integralmente una muestra representativa de causas.

Defensa penal penitenciaria

- Este modelo especializado supone acciones judiciales y extrajudiciales que el defensor público penitenciario debe realizar durante el cumplimiento de la condena privativa de libertad y hasta su completa ejecución, sea que ésta se verifique en privación de libertad o con beneficios como libertad condicional. Están destinadas a resguardar los intereses, garantías y derechos del condenado adulto.
- Esto significa visitas de cárcel y asesoría jurídica -es decir entrega personalizada de información jurídica relativa a un requerimiento específico formulado por el condenado- y gestiones del abogado o del asistente social ante la autoridad administrativa (Gendarmería, comisiones de libertad condicional y comisiones de reducción de condena, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre otros), para solicitar permisos de salida, libertades condicionales, indultos, traslados de módulo o de unidad penal, visitas extraordinarias y especiales, entre otras.

También supone representar al usuario ante jueces orales o de garantía y Cortes de Apelaciones o Suprema, en casos de vulneración de derechos del condenado y materias cuya resolución está reservada por ley a la autoridad judicial. Por ejemplo, limitación ilegal o arbitraria de garantías constitucionales, violación de derechos humanos, violación de derechos penitenciarios, aplicación de sanciones disciplinarias sin debido proceso y otras.

Defensa penal indígena

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

B) GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

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

- Informe estadístico de la DPP sobre la prestación de defensa Penal para la gestión institucional
- Estudios doctrinales, minutas, boletines de jurisprudencia, investigación empírica y evaluaciones de programas.

C) GESTIÓN DE DIFUSIÓN EN GENERAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN: talleres de difusión charlas y material de difusión, todo relacionado con la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil y su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas).



Se suman a lo anterior la "Revista 93", el medio institucional de la Defensoría (ver capítulo VII) y la propia memoria institucional.

D) FUNCIONES

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

- Proporcionar defensa penal a los imputados, acusados y condenados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado, desde las primeras actuaciones del procedimiento, hasta la completa ejecución de la condena.
- Administrar el sistema mixto público-privado de prestación de defensa penal pública.
- Dirigir, organizar y administrar los medios y recursos necesarios para la prestación de defensa penal pública.

- Elaborar anualmente el presupuesto de la institución, oyendo al Consejo de Licitaciones sobre el monto de los fondos por licitar, y administrar en conformidad a la ley los recursos que le sean asignados.
- Controlar y supervisar el desempeño de los defensores penales públicos, defensores locales y de los abogados que prestan defensa penal pública, a través de:
 - Las inspecciones.
 - Las auditorías externas.
 - Los informes semestrales de los defensores locales, los abogados y las personas jurídicas que prestan defensa penal pública.
 - Las reclamaciones.
- Administrar y controlar el sistema de licitaciones, teniendo presente las proposiciones que formule el Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.
- Fijar, con carácter general, los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes prestan servicios de defensa penal pública.
- Administrar los sistemas de planificación y de control de gestión.
- Elaborar y aplicar el arancel de los servicios que se prestan.
- Resolver las reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública.

II.2 NORMAS QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

La Defensoría Penal Pública se rige por la Ley N° 19.718 (publicada en el Diario Oficial el 10 de marzo de 2001 y modificada por las leyes N° 19.762, Diario Oficial del 13 de octubre de 2001; N° 20.074, Diario Oficial del 14 de noviembre de 2005, y N° 20.084, Diario Oficial del 7 de diciembre de 2005), que la creó como un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia.

De esta forma, se establece como un organismo del Estado que tiene por finalidad proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito



o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas cortes, en su caso, y que carezcan de abogado.

En la Ley N° 19.718 se consagra el sistema mixto de prestación de defensa. El diseño de este sistema, que involucra a defensores locales y licitados, se completa con el Reglamento de Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública, aprobado por el Decreto Supremo de Justicia N° 495, del 20 de mayo de 2002 (Diario Oficial del 19 de agosto de 2002), y las Bases Administrativas y Técnicas Generales para la Licitación de Defensa Penal Pública, aprobadas mediante Resolución N° 135 de la Defensoría Penal Pública, de fecha 27 de mayo de 2010, modificada por las resoluciones números 40, del 28 de abril de 2011; 158, del 3 de octubre de 2013, y 139, del 22 de octubre de 2014. El 21 de diciembre de 2015, además, la institución emitió una nueva resolución modificatoria, la N° 162.

II.2.1 Participación en comisiones

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



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

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

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

En el ámbito juvenil, la Defensoría Penal Pública forma parte de la comisión de expertos coordinada por el Ministerio de Justicia, que se encarga de evaluar la

aplicación de la ley e informa trimestralmente su estado de avance a la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado y a la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara de Diputados.

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

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

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

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

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

Finalmente, la Ley N° 20.603, que modifica la Ley 18.216 y que establece un sistema de penas sustitutivas, entró en vigencia el 27 de diciembre de 2013 y establece la obligación de los defensores penales públicos de asistir a las audiencias de ejecución de este tipo de penas.

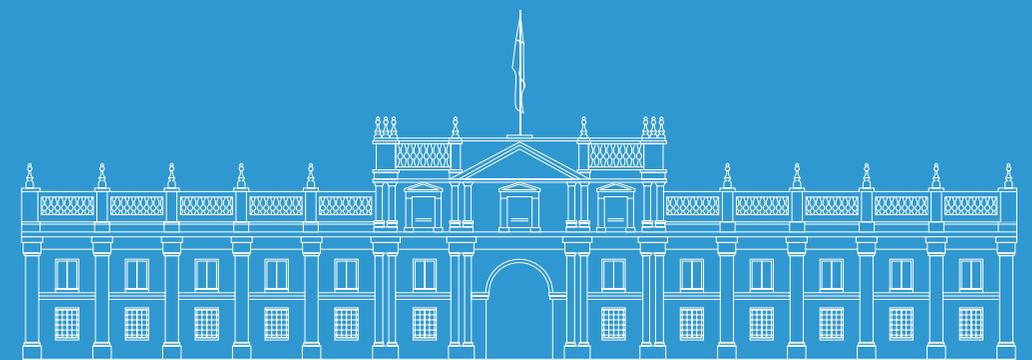
II.2.2 Funciones principales de las autoridades de la Defensoría Penal Pública

Autoridades	Funciones principales	
Defensor Nacional	- Dirigir y organizar las unidades de la Defensoría Penal Pública a nivel nacional, para lo cual debe gestionar cada área de competencia de la Defensoría Penal Pública a través de sus cinco departamentos.	
	- Elaborar normas e instrucciones para el adecuado funcionamiento de las unidades centrales y de las defensorías regionales y elaborar políticas y planes de desarrollo de la institución.	
	- Definir los programas destinados a capacitación y perfeccionamiento del personal, según el respectivo análisis y definición de requerimientos y competencias para cada perfil de cargo.	
	- Fijar los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten el servicio de defensa penal pública y evaluar dicho cumplimiento.	
	- Determinar la ubicación de las oficinas locales y la distribución de dotación de defensores públicos y funcionarios para cada oficina.	
	- Elaborar anualmente el presupuesto de la Defensoría Penal Pública y administrar en conformidad con la ley los recursos públicos asignados.	
	- Llevar las estadísticas del servicio, elaborar y publicar una memoria anual que dé cuenta de la gestión desarrollada, disponer acceso público para los datos estadísticos más relevantes de los servicios prestados.	
	- Contratar consultores externos para el diseño y ejecución de las auditorías externas en los procesos de evaluación de la gestión de defensa.	
	Directora Administrativa Nacional	- Asesorar al Defensor Nacional en la coordinación de las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales para el desarrollo de un plan estratégico eficiente, que permita dar cumplimiento a la misión de la Defensoría Penal Pública.
		- Coordinar a las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales en el desarrollo de propuestas de aquellos instrumentos de gestión solicitados por instancias externas gubernamentales.
- Diagnosticar las necesidades de las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales que permitan desarrollar sus planes de trabajo.		
- Monitorear la vinculación entre los planes de trabajo de las unidades con las prioridades establecidas por el Defensor Nacional en el plan de acción anual.		
- Evaluar los resultados parciales de las unidades conforme a los calendarios de trabajo y asesorar al Defensor Nacional en el desarrollo de ajustes conforme a los resultados esperados.		
- Seleccionar y priorizar los principales instrumentos de gestión de la organización (formulación presupuestaria, plan de acción, plan de compra, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), programación gubernamental, Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), Balance de Gestión Integral (BGI), gestión de riesgos, etc.), monitorearlos y dar cuenta de los avances parciales y finales al Defensor Nacional para orientar la toma de decisiones.		
- Realizar un balance anual de la gestión institucional, proponiendo al Defensor Nacional ajustes al plan estratégico.		
- Conocer -mediante una visión estratégica- todos aquellos desafíos que debe afrontar la Defensoría Penal Pública en el contexto de la modernización del Estado, dando cuenta de un servicio público de calidad.		
- Ejercer las demás funciones que el Defensor Nacional defina.		

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

II.2.3 Directivos de la Defensoría Penal Pública

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Andrés Mahnke Malschafsky
Directora Administrativa Nacional	María Cristina Marchant Cantuarias
Jefa de Gabinete	Daniela Báez Aguirre
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Enrique Martínez Ramírez
Jefe Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	Rodrigo Capelli Mora
Jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Marco Venegas Espinoza
Jefe Departamento de Estudios y Proyectos	Rubén Romero Muza
Jefe Departamento de Informática y Estadísticas (S)	Guillermo Briceño Páez
Jefe Unidad de Asesoría Jurídica	Álvaro Paredes Garrido
Jefe Unidad Auditoría Interna	Pablo Jara Mellado
Jefa Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Javiera Nazif Muñoz
Defensor Regional de Tarapacá	Marco Montero Cid
Defensora Regional de Antofagasta	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares
Defensor Regional de Coquimbo	Inés Rojas Varas
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Oswaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensor Regional de Los Lagos	Erwin Neumann Montecinos
Defensor Regional de Aysén, del General Carlos Ibáñez del Campo	Fernando Acuña Gutiérrez
Defensora Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Carlos Mora Jano
Defensora Regional Metropolitana Sur	Viviana Castel Higuera
Defensor Regional (S) de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano



III. Cobertura de defensa y aranceles

El tema **cobertura de defensa** tiene por objeto dar cuenta de la acción de la Defensoría Penal Pública como actor del sistema procesal penal instaurado en Chile a partir de 2000, proporcionando una visión descriptiva y cuantitativa de las principales actividades desarrolladas por la institución durante 2016, en relación con el período anterior.

Aranceles, en tanto, alude al detalle anual de los cobros totales o parciales que la ley obliga a la institución a realizar a todos quienes optan por recibir prestaciones de defensa pública, más allá de que dispongan de los recursos para financiarlas privadamente, en cuyo caso existe un procedimiento para determinar la capacidad de pago de estos representados, cuyo detalle y revisión se exponen también en este capítulo.

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

El proceso de extracción de información es realizado a partir del registro de datos en el 'Sistema informático de gestión de defensa penal (en adelante Sigdp¹), por la Defensoría Regional a cargo de cada causa-imputado. Los parámetros de extracción, depuración y análisis utilizados son consistentes con lo expuesto en el Informe Estadístico Anual 2016², confeccionado y presentado recientemente por el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE).

Es importante tener en consideración que existen antecedentes preliminares necesarios de clarificar para una lectura consistente y comprensiva de los datos expuestos en términos de cobertura de defensa. Estos aspectos están relacionados con criterios de medición y segmentación de los datos³ y son los siguientes:

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

b. La medición de causa-imputado es independiente de la cantidad de delitos por los cuales cada persona imputada está siendo procesada en una cau-

1 El Sigdp tiene carácter dinámico y, por lo mismo, sus registros están en constante actualización. Esto implica la existencia de ligeras variaciones en los datos presentados, considerando las frecuencias de tiempo de actualización en la incorporación de información y extracción de la misma. Por lo tanto, los datos que se presentan corresponden a causas ingresadas y/o terminadas durante el período de observación declarado, cuya información haya sido exclusivamente ingresada al sistema informático hasta el día de extracción de información establecido, en este caso el 3 de enero 2017.

2 El Informe Estadístico Anual 2016 se encuentra publicado en la página web de la institución, al cual se puede acceder mediante el link <http://www.dpp.cl/repositorio/170/466>

3 Los criterios de medición y segmentación de la información se encuentran descritos en mayor detalle en el Informe Estadístico Anual 2016.

sa. Es por ello que los datos se presentan claramente diferenciados según *causa-imputado* y según *delitos asociados a causa-imputado*.

c. La información se presenta segmentada a partir de variables demográficas, así como también según región geopolítica del país y etapas del proceso de defensa, como por ejemplo, procedimiento, ingreso vía control de detención, decreto de prisión preventiva o internación provisoria, entre otras.

d. La agrupación de delitos actualmente utilizada para la emisión de informes estadísticos es el resultado del trabajo conjunto con el Ministerio Público. Esto no pretende ni representa una clasificación dogmática penal, dado que ello implicaría realizar una desagregación mayor, contraria a la finalidad de simplificar la visualización de la información estadística.

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

III.1 Causa-imputado ingresadas durante 2016:

III.1.1 Causa-imputado ingresadas.

III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas.

III.2 Causa-imputado terminadas durante 2016:

III.2.1 Causa-imputado terminadas.

III.2.2 Delitos asociados a causa-imputado terminadas.

III.2.3 Causa-imputado terminadas por absolución, sobreseimiento y/o no perseverar.

III.3 Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre de 2016.

III.4 Gestiones desarrolladas durante 2016:

III.4.1 Medidas cautelares decretadas.

III.4.2 Juicios orales desarrollados.

III.4.3 Audiencias efectivas y controles de detención asistidos.

III.4.4 Informes periciales.

III.4.5 Requerimientos de defensa especializada penitenciaria.



III.1 CAUSA-IMPUTADO INGRESADAS DURANTE 2016

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

De este modo, a continuación se exponen las principales tendencias observadas, según causa-imputado asociadas a n-delitos, ingresadas al sistema de medición, según el registro de datos generado por la respectiva defensoría regional a cargo de cada causa.

III.1.1 Causa-imputado ingresada

Desde el inicio de sus funciones en 2001 y hasta 2016, la Defensoría Penal Pública ha prestado defensa y garantizado derechos en 3 millones 763 mil 712 causa-imputado. Durante 2016 se generaron 325 mil 285 ingresos⁴, lo cual representa un decrecimiento de 3,4 por ciento respecto del año anterior.

Durante el período comprendido entre 2001 y 2006 se observa una importante curva de crecimiento, lo cual se debe a la paulatina puesta en marcha de la institución en las diferentes regiones del país. Desde 2005, la Defensoría presta servicio en todas las

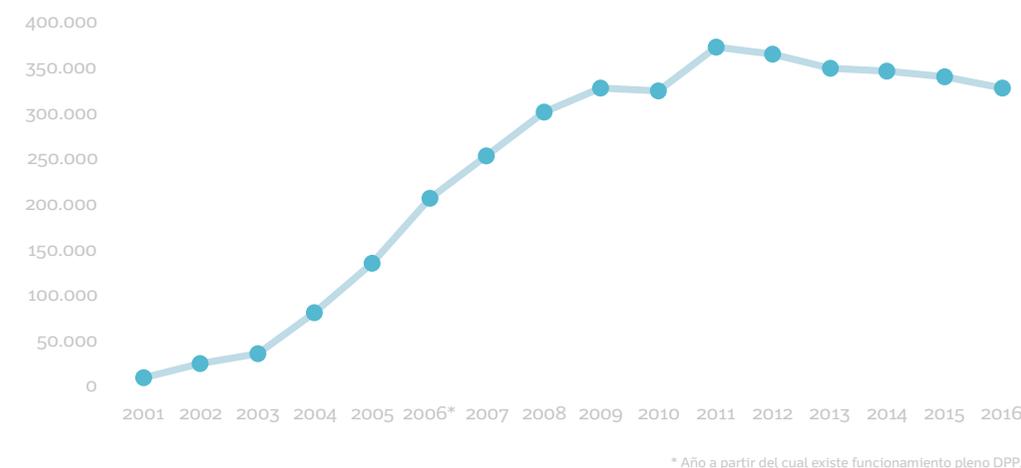
⁴ Como ya fue explicitado, las cifras de períodos anteriores han sido actualizadas al 3 de enero 2017.

regiones, permitiendo así fortalecer el objetivo de asegurar la cobertura de defensa a nivel nacional. Sin embargo, se identifica a 2006 como hito, al representar el primer año en el cual la institución operó en todas las regiones durante un año calendario.

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

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

Gráfico N°1: Causa-imputado ingresadas, 2001 a 2016.



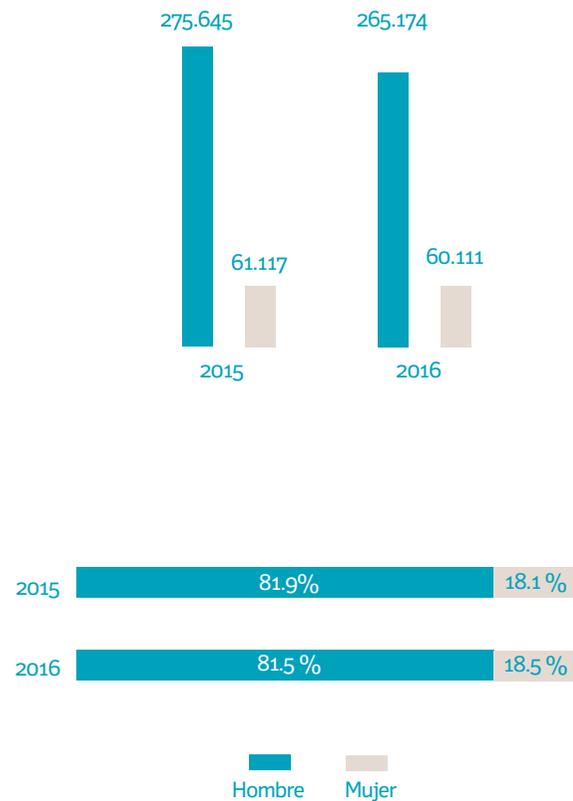
En general, el nivel de ingreso de causa-imputado al sistema de defensa presenta ciertos rasgos de estacionalidad a nivel país. En términos específicos, durante 2016 las principales variaciones se observan en marzo (alza aproximada de 12 por ciento respecto del promedio mes), mayo (alza aproximada de 7 por ciento respecto del promedio mes) y diciembre (declive aproximado de 7 por ciento respecto del promedio mes). Sin embargo, la estacionalidad no es un fenómeno similar en todas las regiones.

Considerando las causa-imputado ingresadas durante 2016, un 67,9 por ciento corresponde a causa-imputado que ingresaron y terminaron durante el mismo año su proceso con la institución. Las regiones que presentan una mayor proporción de causa-imputado ingresadas y terminadas durante el período son Los Lagos (75,3 por ciento) y Coquimbo (73,3 por ciento).

A nivel país, según variables demográficas, las causa-imputado ingresadas durante 2016 presentan una distribución similar a la tendencia analiza en períodos anteriores.

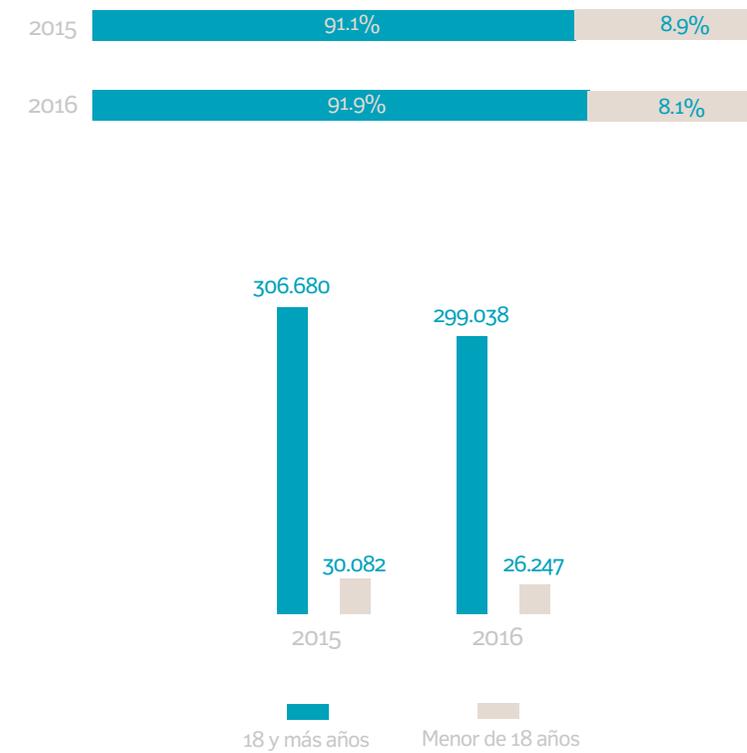
De las causa-imputado ingresadas durante 2016, 81,5 por ciento corresponde a causas de imputados hombres y 18,5 por ciento a causas de imputadas mujeres. Al observar la dinámica experimentada desde 2006 a 2016, se visualiza un leve aumento proporcional del segmento de mujeres. Desde una perspectiva numérica, la dinámica de ingresos según sexo del imputado(a) presenta una tendencia similar, pero con un leve descenso desde 2015 a 2016.

Gráfico N°2: Causa-imputado ingresadas, 2015 y 2016. Segmentado por sexo.



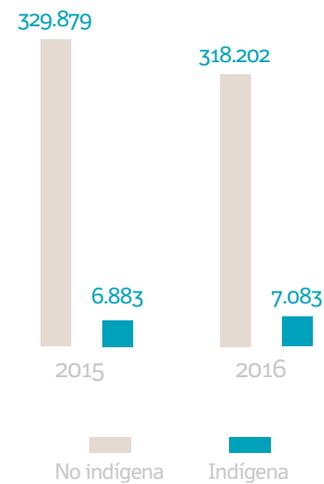
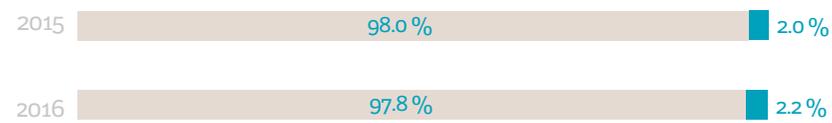
Al segmentar los ingresos de 2016 según tramo de edad del imputado(a), se observa un 91,9 por ciento de causa-imputado de 18 y más años y un 8,1 por ciento de causa-imputado menores de 18 años. Esta tendencia proporcional es acorde con lo observado desde 2014, desde cuando se observa un decrecimiento de la cantidad de imputados(as) menores de edad.

Gráfico N°3: Causa-imputado ingresadas, 2015 y 2016. Segmentado por tramo de edad.



Durante 2016, el 97,8 por ciento de los(as) imputados(as) ingresados(as) declaró no pertenecer a una etnia particular, mientras que el 2,2 por ciento especificó su pertenencia a una etnia⁵. En términos históricos, considerando la secuencia entre 2011 y 2016, se observa una composición proporcional de ingresos según etnia de los(as) imputados(as) muy similar en el tiempo. Sin embargo, en términos numéricos se observa un aumento de la cantidad de imputados(as) que se autodefinen como pertenecientes a una etnia específica.

Gráfico N°4: Causa-imputado ingresadas, 2015 y 2016. Segmentado por auto reporte de etnia.

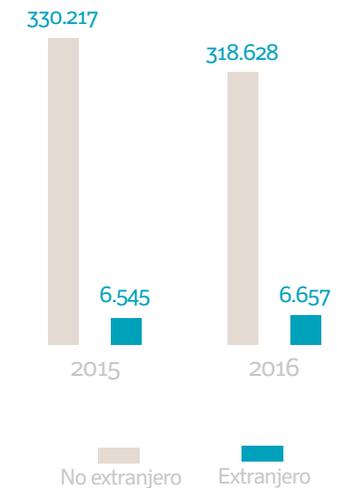
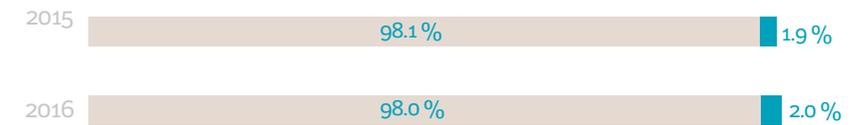


⁵ La variable etnia se construye a partir de la autoconcepción del imputado(a) de una causa, sin mediar un mecanismo de validación adicional en esta materia.

Considerando lo ocurrido durante 2016, el 98 por ciento de las causa-imputado ingresadas correspondieron a imputados(as) chilenos(as), mientras que el restante 2 por ciento correspondió a ingresos de imputados(as) extranjeros(as). Desde 2011 a la fecha se presenta un ligero aumento proporcional de extranjeros(as), escenario concordante con el análisis de esta tendencia desde un ángulo numérico. En efecto, el crecimiento del segmento de imputados(as) extranjeros(as) entre 2015 y 2016 alcanza un porcentaje cercano al 2 por ciento (de 6 mil 545 a 6 mil 657 causa-imputado).

En términos de las principales nacionalidades reportadas durante 2016, del total de imputados(as) extranjeros(as) un 30,2 por ciento correspondió a la nacionalidad boliviana, un 27,1 por ciento a la colombiana y un 25,5 por ciento a la peruana.

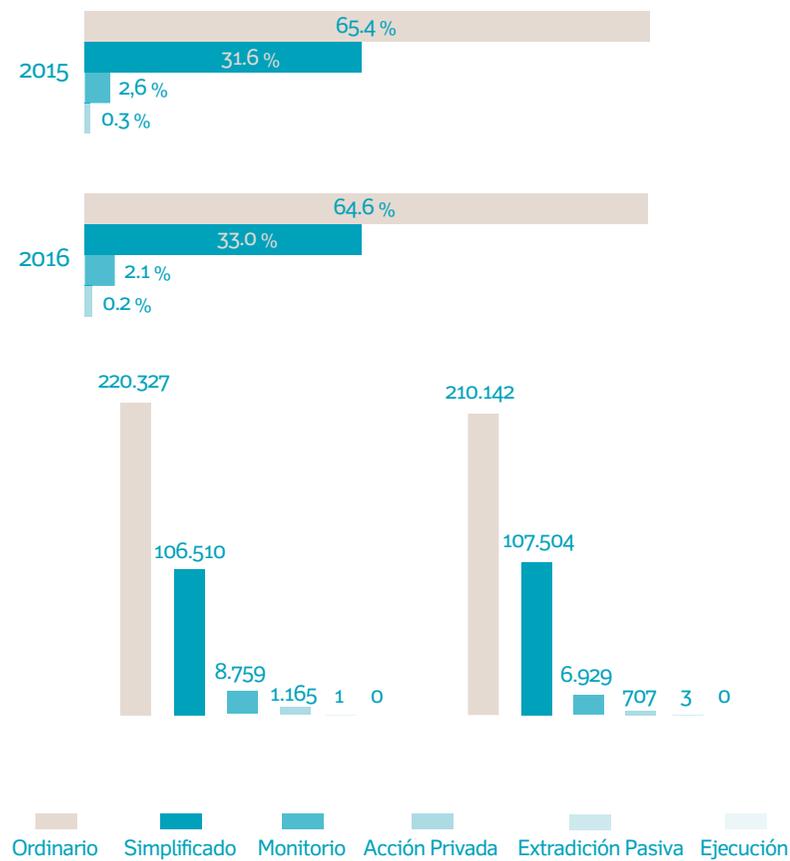
Gráfico N°5: Causa-imputado ingresadas, 2015 y 2016. Segmentado por nacionalidad.



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

Considerando la distribución porcentual del procedimiento de ingreso de las causas atendidas durante 2016, se observa un escenario similar a lo evidenciado en años anteriores: 64,6 por ciento corresponde a procedimiento ordinario, 33 por ciento a procedimiento simplificado, 2,1 por ciento a procedimiento monitorio y sólo 0,2 por ciento a acción privada.

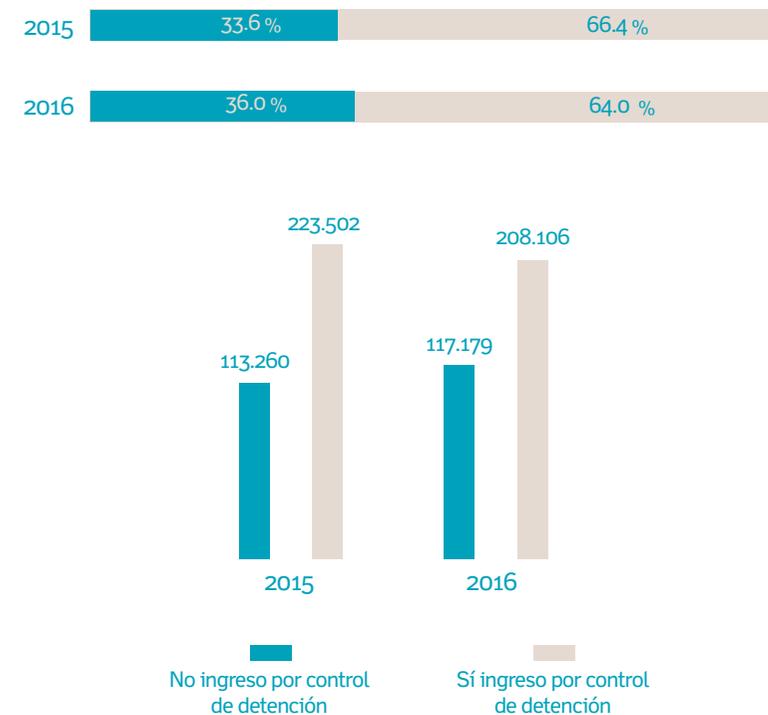
Gráfico N°6: Causa-imputado ingresadas, 2015 y 2016. Segmentado por procedimiento de ingreso.



Del total de ingresos de 2016, 64 por ciento de las causa-imputado ingresó vía control de detención. Esta proporción es bastante dispar en las diferentes regiones del país, destacando las Defensorías Regionales Metropolitanas y de Tarapacá, las cuales reportan sobre un 70 por ciento de ingresos vía control de detención.

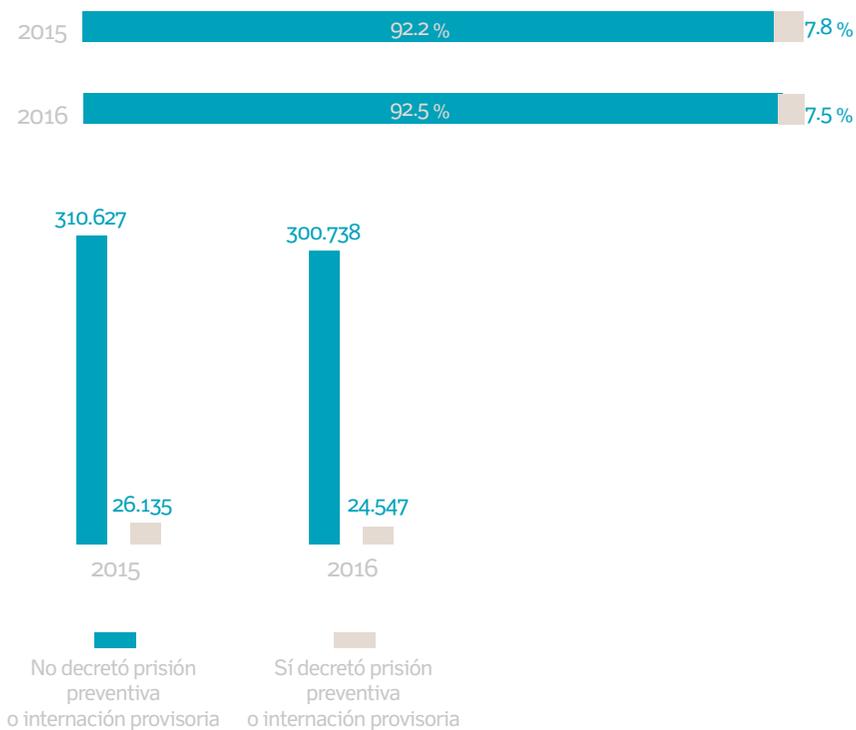
La tendencia proporcional histórica es similar respecto de lo retratado durante 2015. Sin embargo, al analizar las magnitudes tras los porcentajes, se evidencia una disminución, factible de asociar, en parte, a la curva de ingresos que presenta la institución.

Gráfico N°7: Causa-imputado ingresadas, 2015 y 2016. Segmentado por ingreso vía control de detención.



En tanto, el 7,5 por ciento de las causa-imputados ingresadas en 2016 recibió como medida cautelar prisión preventiva o internación provisoria. Sobresalen los casos de las regiones de Tarapacá (20,4 por ciento), Arica y Parinacota (17,4 por ciento) y Antofagasta (10,9 por ciento). Al realizar una revisión histórica, se presenta una dinámica proporcional similar por año.

Gráfico N°8: Causa-imputado ingresadas, 2015 y 2016. Segmentado por decreto de prisión preventiva o internación provisoria.

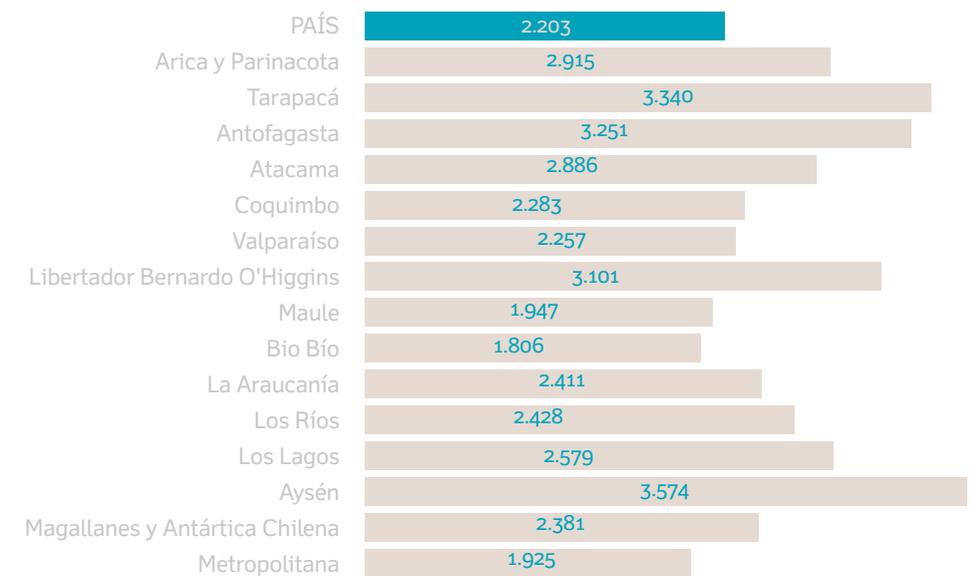


Considerando la información publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) sobre la proyección poblacional para 2016, se estimaba que Chile contaría con 18 millones 191 mil 884 habitantes. De ellos, 14 millones 765 mil 927 personas tendrían 14 o más años de edad, por lo que constituyen la población imputable de delitos según nuestro sistema penal.

Del segmento imputable, la tasa por cada 100 mil habitantes alcanza a 2 mil 203 causa-imputado a nivel país, cifra levemente inferior a la de 2015. Considerando el sexo de los(as) imputados(as), la tasa por cada 100 mil habitantes imputables hombres es de 3 mil 654, mientras que la tasa de mujeres es de 801.

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

Gráfico N°9: Tasa por cada 100 mil habitantes, causa-imputado ingresada según población imputable proyectada por región para 2016.



III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas

Las 325 mil 285 causa-imputado ingresadas durante 2016 se encuentran asociadas a 362 mil 709 delitos. Es decir, en promedio una causa-imputado se encuentra vinculada a 1,1 delitos, manteniéndose la proporción analizada en años anteriores.

Al segmentar la información por delito según variables demográficas (sexo, tramo de edad, etnia, nacionalidad) y según región de ingreso de la causa, se presenta una distribución similar de delitos. Por lo tanto, la proporción de 1,1 delitos por causa-imputado atendida durante 2016 es transversal a estos factores.

Durante 2016 la mayor proporción de atenciones se concentra en los delitos de lesiones (18,1 por ciento), hurto (13,6 por ciento), delitos contra la libertad e intimidad de las personas (12,7 por ciento) y delitos de la Ley de Tránsito (11,5 por ciento), implicando más del 55 por ciento de los delitos asociados a causa-imputado ingresadas en el período.

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

Tabla N°1: Principales delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2016. Segmentado por variables demográficas.

Sexo	Hombre	Lesiones	17,3%
		Delitos Ley de Tránsito	13,3%
		Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,1%
	Mujer	Hurto	10,8%
Lesiones		26,4%	
Delitos contra la libertad e intimidad de las personas		21,6%	
Tramo de edad	18 y más años	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	10,4%
		Lesiones	18,7%
		Delitos Ley de Tránsito	13,0%
		Hurto	12,8%
	Menor de 18 años	Delitos Ley de Tránsito	12,5%
		Hurto	24,0%
		Robos	14,8%
		Robos no violentos	14,2%
Etnia (Auto-reporte)	Indígena	Otros delitos contra la propiedad	13,5%
		Lesiones	23,7%
		Delitos Ley de Tránsito	16,7%
	No indígena	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	15,8%
		Lesiones	17,8%
		Hurto	13,9%
Nacionalidad	Extranjero	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	12,4%
		Delitos Ley de Tránsito	11,5%
		Delitos Ley de Drogas	23,8%
	No extranjero	Lesiones	20,8%
		Delitos Ley de Tránsito	17,9%
		Hurto	13,8%
		Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	12,6%
		Delitos Ley de Tránsito	11,6%

Los principales delitos asociados a causa-imputado segmentados por región, durante 2016, son los siguientes:

Tabla N°2: Principales delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2016. Segmentado por región.

Región	Agrupación delitos	%
Arica y Parinacota	Delitos Ley de Tránsito	24,0%
	Delitos Ley de Drogas	14,1%
	Lesiones	13,0%
Tarapacá	Lesiones	15,9%
	Delitos Ley de Tránsito	15,4%
	Delitos Ley de Drogas	13,7%
Antofagasta	Lesiones	17,8%
	Hurto	15,4%
	Delitos Ley de Tránsito	13,7%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	12,1%
Atacama	Lesiones	17,7%
	Delitos Ley de Tránsito	15,2%
	Hurto	11,9%
Coquimbo	Lesiones	19,3%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	12,9%
	Hurto	12,6%
	Delitos Ley de Tránsito	11,0%
Valparaíso	Lesiones	16,9%
	Hurto	14,0%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	12,6%
	Delitos Ley de Tránsito	10,7%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	20,5%
Libertador Bernardo O'Higgins	Lesiones	20,1%
	Delitos Ley de Tránsito	11,6%
	Faltas	10,5%
	Lesiones	17,8%
Maule	Delitos Ley de Tránsito	14,8%
	Hurto	11,5%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	10,7%
Bio Bío	Lesiones	17,6%
	Hurto	15,9%
	Delitos Ley de Tránsito	11,5%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	10,2%
La Araucanía	Lesiones	21,4%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	14,6%
	Delitos Ley de Tránsito	14,0%
	Hurto	10,7%
Los Ríos	Lesiones	21,4%
	Delitos Ley de Tránsito	14,2%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	14,2%
	Hurto	10,9%
Los Lagos	Lesiones	20,9%
	Delitos Ley de Tránsito	16,5%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	14,0%
	Hurto	12,0%
Aysén	Lesiones	21,5%
	Delitos Ley de Tránsito	19,9%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,0%
	Otros delitos contra la propiedad	10,2%
Magallanes y Antártica Chilena	Delitos Ley de Tránsito	22,5%
	Lesiones	18,6%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	11,4%
	Hurto	11,3%
Metropolitana Norte	Hurto	17,1%
	Lesiones	14,2%
Metropolitana Sur	Lesiones	20,0%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	15,9%
	Hurto	15,5%

En términos de distribución porcentual, no se observan variaciones significativas al comparar cada año con el anterior. A su vez, al establecer un paralelo entre 2006 y 2016, las distribuciones proporcionales que han sufrido mayor diferencia no sobrepasan los 2 puntos porcentuales. Es decir, la distribución según agrupación de delitos es bastante estable considerando la realidad global del país.

Por otra parte, si bien la cantidad de causa-imputado ingresadas decreció 3,4 por ciento entre 2015 y 2016, los delitos asociados a ellas disminuyeron un 4,1 por ciento, escenario que es particular al analizar cada agrupación de delitos por separado.

Tabla N°3: Delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2015 y 2016.

Agrupación delitos	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cuasidelitos	4.698	1,3%	5.765	1,4%	5.757	1,4%	5.527	1,4%	5.425	1,4%	5.321	1,4%	5.016	1,4%
Delitos contra la fe pública	8.075	2,3%	9.409	2,3%	9.274	2,3%	8.767	2,3%	8.833	2,3%	8.756	2,3%	8.467	2,3%
Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	40.910	11,7%	48.890	12,0%	51.481	12,9%	50.710	13,2%	48.679	12,7%	47.046	12,4%	45.908	12,7%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	4.311	1,2%	3.420	0,8%	2.879	0,7%	2.407	0,6%	2.075	0,5%	2.103	0,6%	2.131	0,6%
Delitos de justicia militar	14	0,0%	171	0,0%	82	0,0%	50	0,0%	64	0,0%	162	0,0%	151	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	11	0,0%	6	0,0%	21	0,0%	12	0,0%	38	0,0%	46	0,0%	30	0,0%
Delitos económicos y tributarios	9.037	2,6%	10.152	2,5%	10.002	2,5%	9.044	2,4%	8.896	2,3%	10.579	2,8%	10.897	3,0%
Delitos funcionarios	587	0,2%	584	0,1%	737	0,2%	715	0,2%	569	0,1%	666	0,2%	688	0,2%
Delitos Ley de Drogas	18.671	5,3%	19.025	4,7%	18.705	4,7%	15.501	4,0%	16.021	4,2%	18.157	4,8%	17.860	4,9%
Delitos Ley de Tránsito	34.243	9,8%	41.016	10,1%	40.230	10,1%	38.649	10,1%	39.288	10,2%	40.995	10,8%	41.604	11,5%
Delitos leyes especiales	8.635	2,5%	9.439	2,3%	8.893	2,2%	8.823	2,3%	8.757	2,3%	9.084	2,4%	8.375	2,3%
Delitos sexuales	4.716	1,3%	5.064	1,2%	5.630	1,4%	5.382	1,4%	5.017	1,3%	4.944	1,3%	4.765	1,3%
Faltas	29.602	8,5%	36.190	8,9%	33.519	8,4%	30.864	8,0%	28.873	7,5%	24.861	6,6%	22.265	6,1%
Hechos de relevancia criminal	859	0,2%	1.191	0,3%	1.334	0,3%	1.025	0,3%	622	0,2%	302	0,1%	527	0,1%
Homicidios	1.681	0,5%	1.855	0,5%	1.767	0,4%	1.736	0,5%	1.769	0,5%	1.700	0,4%	1.600	0,4%
Hurto	42.436	12,1%	49.053	12,1%	47.115	11,8%	47.569	12,4%	51.802	13,5%	51.552	13,6%	49.418	13,6%
Lesiones	68.425	19,6%	86.496	21,3%	84.647	21,1%	79.790	20,8%	75.315	19,6%	70.614	18,7%	65.608	18,1%
Otros delitos	11.003	3,1%	12.005	3,0%	12.019	3,0%	12.164	3,2%	12.727	3,3%	13.934	3,7%	13.280	3,7%
Otros delitos contra la propiedad	26.663	7,6%	30.380	7,5%	31.028	7,8%	30.048	7,8%	30.435	7,9%	30.141	8,0%	28.352	7,8%
Robos	15.948	4,6%	16.309	4,0%	15.708	3,9%	16.139	4,2%	17.023	4,4%	16.346	4,3%	15.781	4,4%
Robos no violentos	18.915	5,4%	19.446	4,8%	19.451	4,9%	19.569	5,1%	21.499	5,6%	20.992	5,5%	19.986	5,5%
Total	349.440	100%	405.866	100%	400.279	100%	384.491	100%	383.727	100%	378.301	100%	362.709	100%

Agrupación delitos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	DIF % 2010-2011	DIF % 2011-2012	DIF % 2012-2013	DIF % 2013-2014	DIF % 2014-2015	DIF % 2015-2016
Cuasidelitos	1,3%	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%	-0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delitos contra la fe pública	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	11,7%	12,0%	12,9%	13,2%	12,7%	12,4%	12,7%	-0,3%	-0,8%	-0,3%	0,5%	0,2%	-0,2%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	1,2%	0,8%	0,7%	0,6%	0,5%	0,6%	0,6%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%
Delitos de justicia militar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delitos económicos y tributarios	2,6%	2,5%	2,5%	2,4%	2,3%	2,8%	3,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	-0,5%	-0,2%
Delitos funcionarios	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delitos Ley de Drogas	5,3%	4,7%	4,7%	4,0%	4,2%	4,8%	4,9%	0,7%	0,0%	0,6%	-0,1%	-0,6%	-0,1%
Delitos Ley de Tránsito	9,8%	10,1%	10,1%	10,1%	10,2%	10,8%	11,5%	-0,3%	0,1%	0,0%	-0,2%	-0,6%	-0,6%
Delitos leyes especiales	2,5%	2,3%	2,2%	2,3%	2,3%	2,4%	2,3%	0,1%	0,1%	-0,1%	0,0%	-0,1%	0,1%
Delitos sexuales	1,3%	1,2%	1,4%	1,4%	1,3%	1,3%	1,3%	0,1%	-0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%

III.2 CAUSA-IMPUTADO TERMINADAS DURANTE 2016

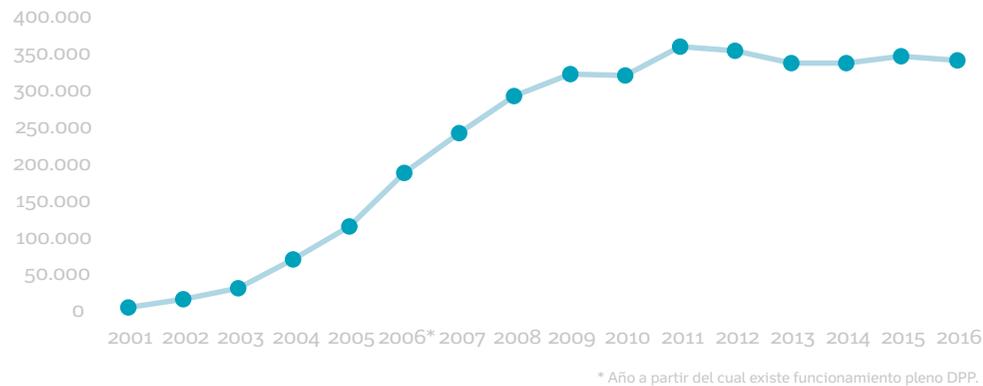
Una causa-imputado se considera terminada o cerrada para el sistema de defensa cuando cada uno de sus delitos presenta una forma de término específica (no necesariamente la misma forma de término para cada delito imputado).

El sistema penal, y por tanto el modelo de datos de la institución, contempla formas de término que son temporales, es decir que pueden sufrir modificaciones en el tiempo. De este modo, cuando se contabiliza una determinada causa-imputado como terminada en un período T, es debido a que en dicho período se le asignó una forma de término específica a cada delito y/o se le modificó dicha forma de término a uno o más de sus delitos. Por lo tanto, una causa-imputado puede ser contabilizada como terminada en más de un período de medición.

III.2.1 Causa-imputado terminadas

Considerando la medición del período comprendido entre enero y diciembre de 2016, se registraron 338 mil 328 causa-imputado terminadas, es decir que cada uno de los delitos imputados presenta una forma de término específica. Respecto de la información actualizada para 2016, se observa una disminución cercana al 2 por ciento en la cantidad de causa-imputado terminadas.

Gráfico N°10: Causa-imputado terminadas, 2001 a 2016.



Comparativamente, entre 2015 y 2016 esta tendencia de decrecimiento se ve acentuada en las regiones de Magallanes y Antártica Chilena (10,1 por ciento), Metropolitana Norte (8,2 por ciento) y Valparaíso (7,5 por ciento).

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

Gráfico N°11: Causa-imputado terminadas, 2015 y 2016. Segmentado por sexo.

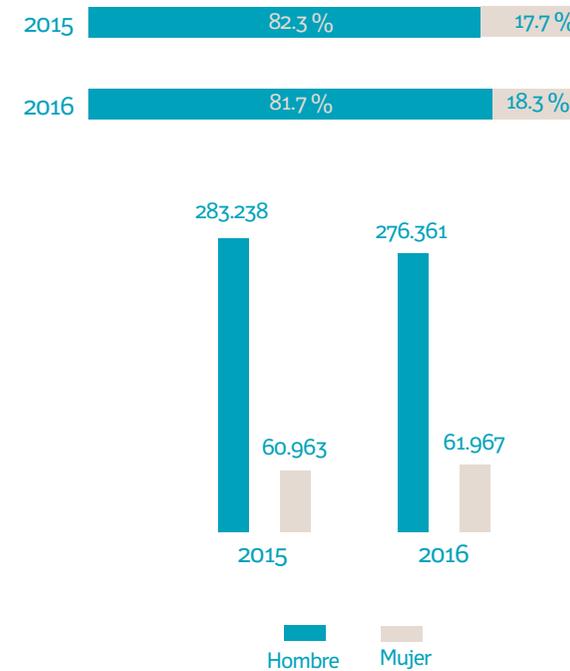


Gráfico N°12: Causa-imputado terminadas, 2015 y 2016. Segmentado por tramo de edad.

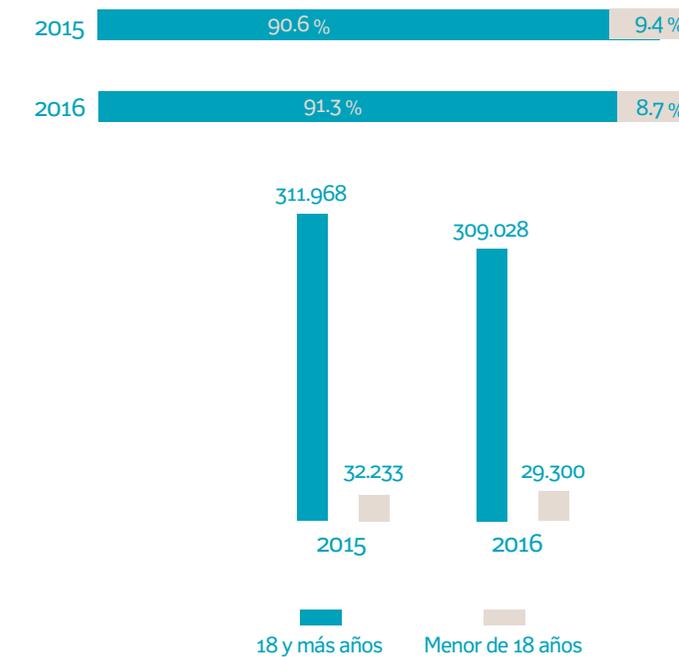


Gráfico N°13: Causa-imputado terminadas, 2015 y 2016. Segmentado por auto reporte de etnia.

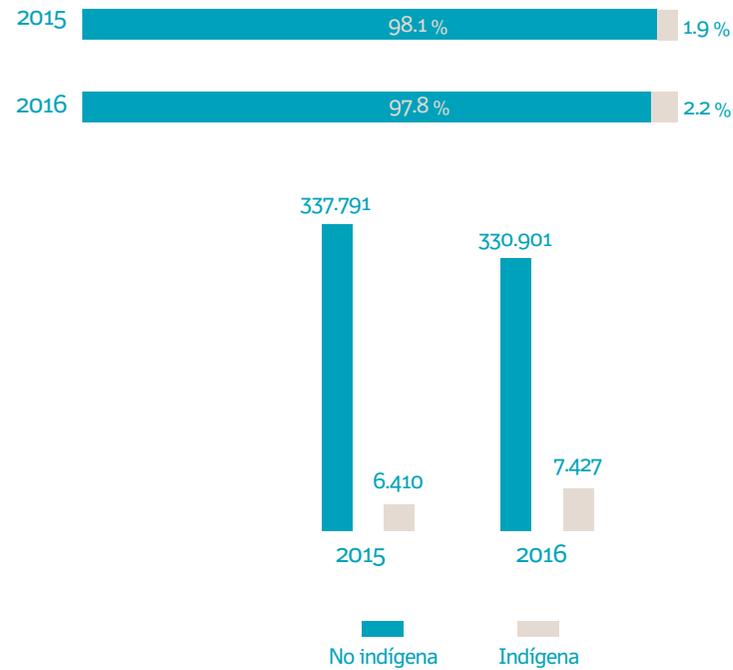
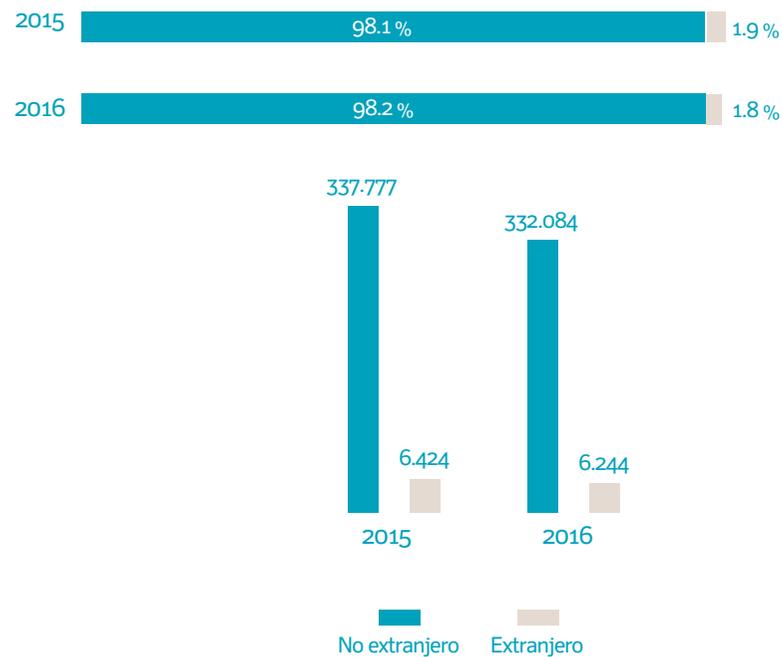


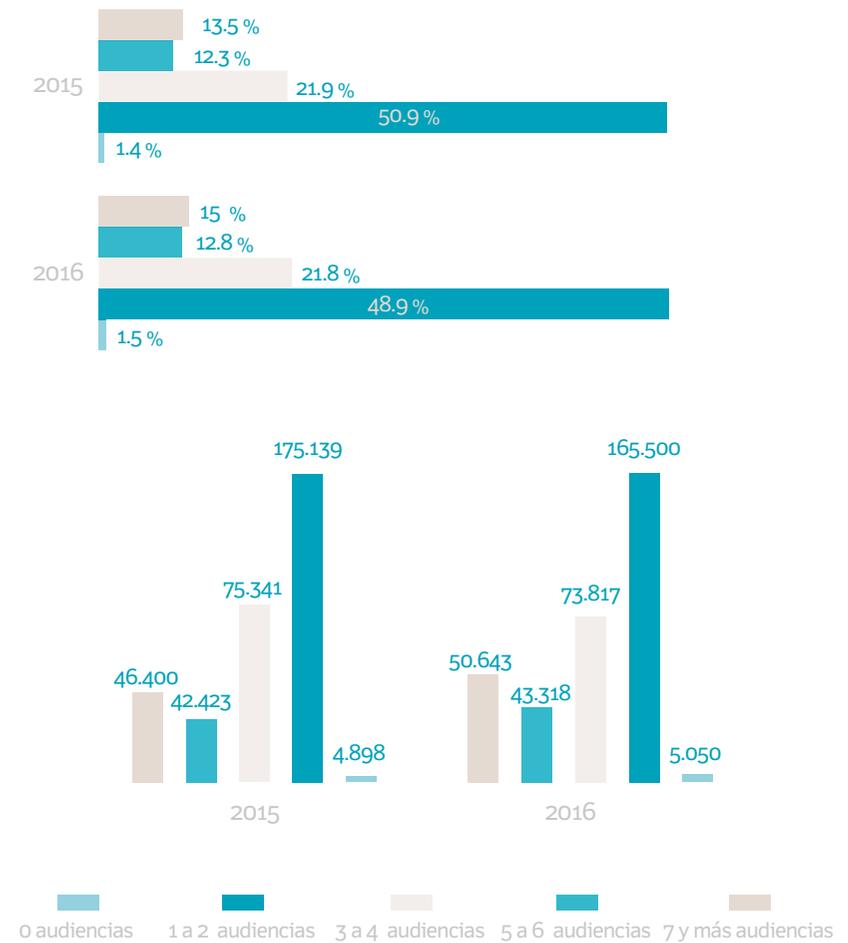
Gráfico N°14: Causa-imputado terminadas, 2015 y 2016. Segmentado por nacionalidad.



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

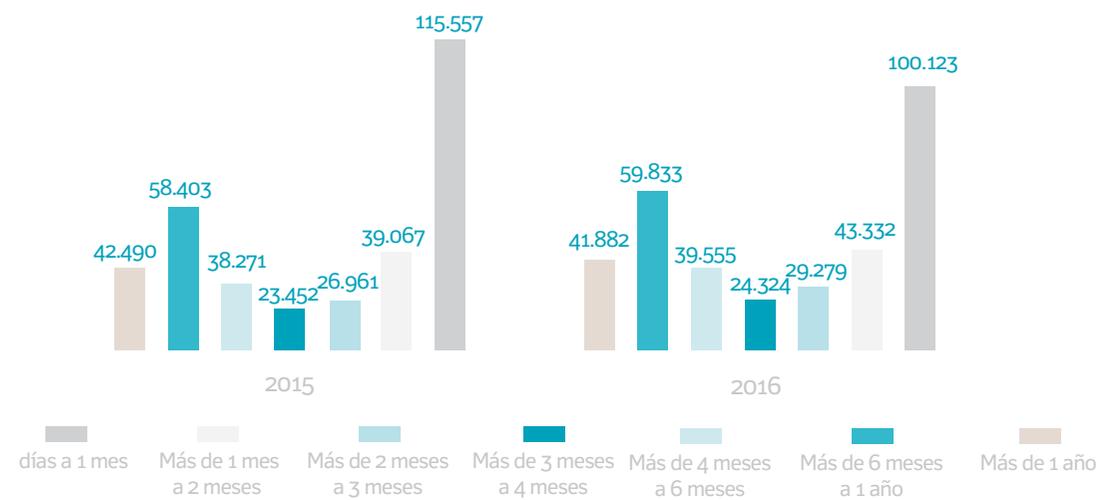
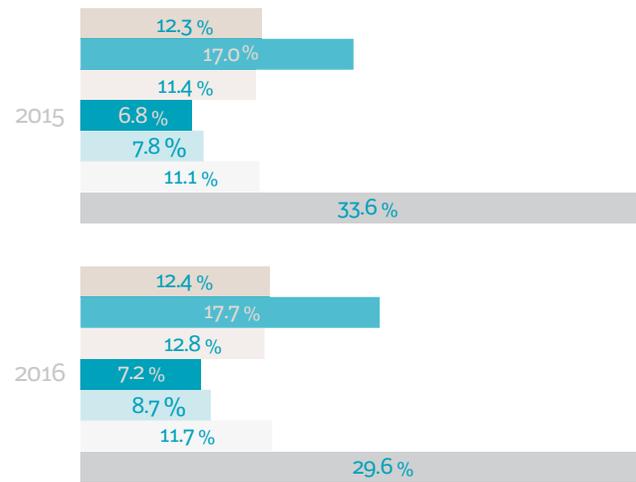
Según la segmentación del número de audiencias vinculadas a una determinada causa-imputado terminada, desde una perspectiva histórico-porcentual, se observa una disminución sistemática de causa-imputado desarrolladas en 1 ó 2 audiencias, lo cual ha implicado un ligero aumento en la cantidad de causa-imputado terminadas con 5 ó más audiencias, siendo el tramo de 7 y más audiencias el que presenta un mayor aumento en términos de puntos porcentuales.

Gráfico N°15: Causa-imputado terminadas, 2015 y 2016. Segmentado por número de audiencias desarrolladas.



Al analizar la distribución de causa-imputado según rango de meses en los cuales se desarrolló el proceso de defensa por la institución, se observa una dinámica similar a lo revelado según el número de audiencias. Mientras el número de causa-imputado terminadas en menos de un mes ha decaído en los últimos años, entre 2015 y 2016, adicionalmente, se observa una disminución en la concentración de causa-imputado terminadas en más de un año.

Gráfico N°16: Causa-imputado terminadas, 2015 y 2016. Segmentado por número de meses en tramitación.



III.2.2 Delitos asociados a causa-imputado terminadas

Las 338 mil 328 causa-imputado terminadas durante 2016 se encuentran asociadas a 375 mil 118 delitos. Por lo tanto, en promedio, una causa-imputado se encuentra vinculada a 1,1 delitos, manteniéndose la proporción analizada en años anteriores.

Similar a lo presentado según delitos ingresados durante 2016, al segmentar la información por delito según variables demográficas (sexo, tramo de edad, etnia, nacionalidad) y según región de ingreso de la causa, se presenta una distribución de delitos similar. Es decir, la proporción de 1,1 delitos por causa-imputado atendida durante el período es transversal a estos factores.

La mayor proporción de delitos atendidos en las causa-imputado terminadas se concentra en lesiones (18,2 por ciento), hurtos (13,9 por ciento), delitos contra la libertad e intimidación de las personas (12,6 por ciento) y delitos de la Ley de Tránsito (11,5 por ciento), implicando más del 56 por ciento de los delitos asociados a causa-imputado terminadas en el período.

Tabla N°4: Delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2015 y 2016.

Agrupación delitos	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Total	344.734	100%	389.532	100%	381.579	100%	365.082	100%	366.279	100%	379.278	100%	375.118	100%
Lesiones	66.840	19,4%	81.980	21,0%	81.883	21,5%	76.609	21,0%	73.720	20,1%	72.570	19,1%	68.375	18,2%
Hurto	41.748	12,1%	47.181	12,1%	44.692	11,7%	43.912	12,0%	47.618	13,0%	53.812	14,2%	52.328	13,9%
Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	39.130	11,4%	46.351	11,9%	47.858	12,5%	48.166	13,2%	47.706	13,0%	48.433	12,8%	47.430	12,6%
Delitos Ley de Tránsito	32.676	9,5%	39.438	10,1%	38.481	10,1%	36.574	10,0%	37.200	10,2%	40.176	10,6%	42.985	11,5%
Otros delitos contra la propiedad	26.156	7,6%	28.508	7,3%	29.716	7,8%	28.206	7,7%	28.952	7,9%	30.530	8,0%	30.217	8,1%
Faltas	29.089	8,4%	35.268	9,1%	33.208	8,7%	30.271	8,3%	29.127	8,0%	24.908	6,6%	22.742	6,1%
Robos no violentos	19.349	5,6%	18.750	4,8%	17.958	4,7%	17.484	4,8%	18.835	5,1%	20.548	5,4%	19.871	5,3%
Delitos Ley de Drogas	17.808	5,2%	19.275	4,9%	17.443	4,6%	15.068	4,1%	14.476	4,0%	16.421	4,3%	17.350	4,6%
Robos	18.076	5,2%	15.677	4,0%	14.817	3,9%	14.476	4,0%	15.329	4,2%	15.631	4,1%	15.774	4,2%
Otros delitos	11.224	3,3%	11.891	3,1%	11.739	3,1%	11.356	3,1%	12.497	3,4%	13.886	3,7%	13.567	3,6%
Delitos económicos y tributarios	8.917	2,6%	9.421	2,4%	9.524	2,5%	9.170	2,5%	8.762	2,4%	10.079	2,7%	11.304	3,0%
Delitos contra la fe pública	7.568	2,2%	8.918	2,3%	8.515	2,2%	8.569	2,3%	8.363	2,3%	8.908	2,3%	8.864	2,4%
Delitos leyes especiales	9.050	2,6%	9.353	2,4%	8.758	2,3%	8.678	2,4%	8.485	2,3%	8.500	2,2%	8.844	2,4%
Cuasidelitos	4.684	1,4%	5.540	1,4%	5.427	1,4%	5.516	1,5%	5.472	1,5%	5.389	1,4%	5.361	1,4%
Delitos sexuales	4.895	1,4%	4.900	1,3%	5.003	1,3%	5.193	1,4%	4.777	1,3%	4.760	1,3%	4.988	1,3%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	4.227	1,2%	3.591	0,9%	2.930	0,8%	2.363	0,6%	2.109	0,6%	2.109	0,6%	2.245	0,6%
Homicidios	1.893	0,5%	1.606	0,4%	1.584	0,4%	1.597	0,4%	1.496	0,4%	1.553	0,4%	1.538	0,4%
Delitos funcionarios	478	0,1%	570	0,1%	623	0,2%	630	0,2%	593	0,2%	619	0,2%	726	0,2%
Hechos de relevancia criminal	905	0,3%	1.172	0,3%	1.330	0,3%	1.166	0,3%	684	0,2%	298	0,1%	418	0,1%
Delitos de justicia militar	11	0,0%	133	0,0%	73	0,0%	69	0,0%	58	0,0%	125	0,0%	146	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	10	0,0%	9	0,0%	17	0,0%	9	0,0%	20	0,0%	23	0,0%	45	0,0%

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2016-2017

Agrupación delitos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	DIF % 2010-2011	DIF % 2011-2012	DIF % 2012-2013	DIF % 2013-2014	DIF % 2014-2015	DIF % 2015-2016
	Cuasidelitos	1,4%	1,4%	1,4%	1,5%	1,5%	1,4%	1,4%	-0,1%	0,0%	-0,1%	0,0%	0,1%
Delitos contra la fe pública	2,2%	2,3%	2,2%	2,3%	2,3%	2,3%	2,4%	-0,1%	0,1%	-0,1%	0,1%	-0,1%	0,0%
Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	11,4%	11,9%	12,5%	13,2%	13,0%	12,8%	12,6%	-0,5%	-0,6%	-0,7%	0,2%	0,3%	0,1%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	1,2%	0,9%	0,8%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,3%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%
Delitos de justicia militar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delitos económicos y tributarios	2,6%	2,4%	2,5%	2,5%	2,4%	2,7%	3,0%	0,2%	-0,1%	0,0%	0,1%	-0,3%	-0,4%
Delitos funcionarios	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delitos Ley de Drogas	5,2%	4,9%	4,6%	4,1%	4,0%	4,3%	4,6%	0,2%	0,4%	0,4%	0,2%	-0,4%	-0,3%
Delitos Ley de Tránsito	9,5%	10,1%	10,1%	10,0%	10,2%	10,6%	11,5%	-0,6%	0,0%	0,1%	-0,1%	-0,4%	-0,9%
Delitos leyes especiales	2,6%	2,4%	2,3%	2,4%	2,3%	2,2%	2,4%	0,2%	0,1%	-0,1%	0,1%	0,1%	-0,1%
Delitos sexuales	1,4%	1,3%	1,3%	1,4%	1,3%	1,3%	1,3%	0,2%	-0,1%	-0,1%	0,1%	0,0%	-0,1%
Faltas	8,4%	9,1%	8,7%	8,3%	8,0%	6,6%	6,1%	-0,6%	0,4%	0,4%	0,3%	1,4%	0,5%
Hechos de relevancia criminal	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%
Homicidios	0,5%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Hurto	12,1%	12,1%	11,7%	12,0%	13,0%	14,2%	13,9%	0,0%	0,4%	-0,3%	-1,0%	-1,2%	0,2%
Lesiones	19,4%	21,0%	21,5%	21,0%	20,1%	19,1%	18,2%	-1,7%	-0,4%	0,5%	0,9%	1,0%	0,9%
Otros delitos	3,3%	3,1%	3,1%	3,1%	3,4%	3,7%	3,6%	0,2%	0,0%	0,0%	-0,3%	-0,2%	0,0%
Otros delitos contra la propiedad	7,6%	7,3%	7,8%	7,7%	7,9%	8,0%	8,1%	0,3%	-0,5%	0,1%	-0,2%	-0,1%	0,0%
Robos	5,2%	4,0%	3,9%	4,0%	4,2%	4,1%	4,2%	1,2%	0,1%	-0,1%	-0,2%	0,1%	-0,1%
Robos no violentos	5,6%	4,8%	4,7%	4,8%	5,1%	5,4%	5,3%	0,8%	0,1%	-0,1%	-0,4%	-0,3%	0,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

III.- Cobertura de defensa y aranceles

Agrupación delitos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	DIF % 2010-2011	DIF % 2011-2012	DIF % 2012-2013	DIF % 2013-2014	DIF % 2014-2015	DIF % 2015-2016
Cuasidelitos	4.684	5.540	5.427	5.516	5.472	5.389	5.361	18,3%	-2,0%	1,6%	-0,8%	-1,5%	-0,5%
Delitos contra la fe pública	7.568	8.918	8.515	8.569	8.363	8.908	8.864	17,8%	-4,5%	0,6%	-2,4%	6,5%	-0,5%
Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	39.130	46.351	47.858	48.166	47.706	48.433	47.430	18,5%	3,3%	0,6%	-1,0%	1,5%	-2,1%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	4.227	3.591	2.930	2.363	2.109	2.109	2.245	-15,0%	-18,4%	-19,4%	-10,7%	0,0%	6,4%
Delitos de justicia militar	11	133	73	69	58	125	146	1109,1%	-45,1%	-5,5%	-15,9%	115,5%	16,8%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	10	9	17	9	20	23	45	-10,0%	88,9%	-47,1%	122,2%	15,0%	95,7%
Delitos económicos y tributarios	8.917	9.421	9.524	9.170	8.762	10.079	11.304	5,7%	1,1%	-3,7%	-4,4%	15,0%	12,2%
Delitos funcionarios	478	570	623	630	593	619	726	19,2%	9,3%	1,1%	-5,9%	4,4%	17,3%
Delitos Ley de Drogas	17.808	19.275	17.443	15.068	14.476	16.421	17.350	8,2%	-9,5%	-13,6%	-3,9%	13,4%	5,7%
Delitos Ley de Tránsito	32.676	39.438	38.481	36.574	37.200	40.176	42.985	20,7%	-2,4%	-5,0%	1,7%	8,0%	7,0%
Delitos Leyes Especiales	9.050	9.353	8.758	8.678	8.485	8.500	8.844	3,3%	-6,4%	-0,9%	-2,2%	0,2%	4,0%
Delitos sexuales	4.895	4.900	5.003	5.193	4.777	4.760	4.988	0,1%	2,1%	3,8%	-8,0%	-0,4%	4,8%
Faltas	29.089	35.268	33.208	30.271	29.127	24.908	22.742	21,2%	-5,8%	-8,8%	-3,8%	-14,5%	-8,7%
Hechos de relevancia criminal	905	1.172	1.330	1.166	684	298	418	29,5%	13,5%	-12,3%	-41,3%	-56,4%	40,3%
Homicidios	1.893	1.606	1.584	1.597	1.496	1.553	1.538	-15,2%	-1,4%	0,8%	-6,3%	3,8%	-1,0%
Hurto	41.748	47.181	44.692	43.912	47.618	53.812	52.328	13,0%	-5,3%	-1,7%	8,4%	13,0%	-2,8%
Lesiones	66.840	81.980	81.883	76.609	73.720	72.570	68.375	22,7%	-0,1%	-6,4%	-3,8%	-1,6%	-5,8%
Otros Delitos	11.224	11.891	11.739	11.356	12.497	13.886	13.567	5,9%	-1,3%	-3,3%	10,0%	11,1%	-2,3%
Otros delitos contra la propiedad	26.156	28.508	29.716	28.206	28.952	30.530	30.217	90%	4,2%	-5,1%	2,6%	5,5%	-1,0%
Robos	18.076	15.677	14.817	14.476	15.329	15.631	15.774	-13,3%	-5,5%	-2,3%	5,9%	2,0%	0,9%
Robos no violentos	19.349	18.750	17.958	17.484	18.835	20.548	19.871	-3,1%	-4,2%	-2,6%	7,7%	9,1%	-3,3%
Total	344.734	389.532	381.579	365.082	366.279	379.278	375.118	13,0%	-2,0%	-4,3%	0,3%	3,5%	-1,1%

Como ya se ha expuesto, una causa-imputado puede estar asociada a n-delitos y para ser considerada como terminada o cerrada, cada delito debe presentar una determinada forma de término. De este modo, durante 2016 se produjeron 338 mil 328 causa-imputado terminadas, vinculadas a 375 mil 118 delitos. Por lo tanto, se presentaron 375 mil 118 formas de término.

Tabla N°5: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2006 a 2016.

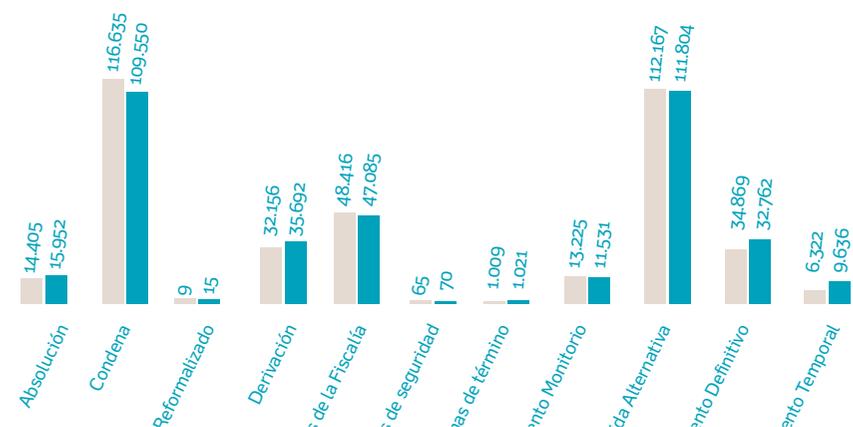
Año	Absolución		Condena		Delito reformatizado		Derivación		Facultativos de la Fiscalía		Medidas de seguridad		Otras formas de término		Procedimiento monitorio		Salida alternativa		Sobreseimiento definitivo		Sobreseimiento temporal		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2010	4.907	1,4%	112.354	32,6%	1.909	0,6%	22.942	6,7%	44.853	13,0%	41	0,0%	696	0,2%	10.429	3,0%	124.764	36,2%	16.574	4,8%	5.265	1,5%	344.734	100%
2011	5.467	1,4%	114.913	29,5%	1.958	0,5%	28.119	7,2%	55.445	14,2%	35	0,0%	622	0,2%	13.504	3,5%	143.237	36,8%	20.858	5,4%	5.374	1,4%	389.532	100%
2012	6.756	1,8%	112.915	29,6%	212	0,1%	29.358	7,7%	56.384	14,8%	56	0,0%	493	0,1%	11.987	3,1%	138.293	36,2%	20.207	5,3%	4.918	1,3%	381.579	100%
2013	8.678	2,4%	109.469	30,0%	33	0,0%	28.581	7,8%	49.210	13,5%	69	0,0%	667	0,2%	12.453	3,4%	125.492	34,4%	25.722	7,0%	4.708	1,3%	365.082	100%
2014	12.284	3,4%	109.282	29,8%	14	0,0%	29.933	8,2%	49.271	13,5%	80	0,0%	1.137	0,3%	13.844	3,8%	116.320	31,8%	29.066	7,9%	5.048	1,4%	366.279	100%
2015	14.405	3,8%	116.635	30,8%	9	0,0%	32.156	8,5%	48.416	12,8%	65	0,0%	1.009	0,3%	13.225	3,5%	112.167	29,6%	34.869	9,2%	6.322	1,7%	379.278	100%
2016	15.952	4,3%	109.550	29,2%	15	0,0%	35.692	9,5%	47.085	12,6%	70	0,0%	1.021	0,3%	11.531	3,1%	111.804	29,8%	32.762	8,7%	9.636	2,6%	375.118	100%

Año	Absolución	Condena	Delito reformatizado	Derivación	Facultativos de la Fiscalía	Medidas de seguridad	Otras formas de término	Procedimiento monitorio	Salida alternativa	Sobreseimiento definitivo	Sobreseimiento temporal
2010	1,4%	32,6%	0,6%	6,7%	13,0%	0,0%	0,2%	3,0%	36,2%	4,8%	1,5%
2011	1,4%	29,5%	0,5%	7,2%	14,2%	0,0%	0,2%	3,5%	36,8%	5,4%	1,4%
2012	1,8%	29,6%	0,1%	7,7%	14,8%	0,0%	0,1%	3,1%	36,2%	5,3%	1,3%
2013	2,4%	30,0%	0,0%	7,8%	13,5%	0,0%	0,2%	3,4%	34,4%	7,0%	1,3%
2014	3,4%	29,8%	0,0%	8,2%	13,5%	0,0%	0,3%	3,8%	31,8%	7,9%	1,4%
2015	3,8%	30,8%	0,0%	8,5%	12,8%	0,0%	0,3%	3,5%	29,6%	9,2%	1,7%
2016	4,3%	29,2%	0,0%	9,5%	12,6%	0,0%	0,3%	3,1%	29,8%	8,7%	2,6%

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Absolución	1,4%	1,4%	1,8%	2,4%	3,4%	3,8%	4,3%
Condena	32,6%	29,5%	29,6%	30,0%	29,8%	30,8%	29,2%
Delito reformatizado	0,6%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Derivación	6,7%	7,2%	7,7%	7,8%	8,2%	8,5%	9,5%
Facultativos de la Fiscalía	13,0%	14,2%	14,8%	13,5%	13,5%	12,8%	12,6%
Medidas de seguridad	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otras formas de término	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%
Procedimiento monitorio	3,0%	3,5%	3,1%	3,4%	3,8%	3,5%	3,1%
Salida alternativa	36,2%	36,8%	36,2%	34,4%	31,8%	29,6%	29,8%
Sobreseimiento definitivo	4,8%	5,4%	5,3%	7,0%	7,9%	9,2%	8,7%
Sobreseimiento Temporal	1,5%	1,4%	1,3%	1,3%	1,4%	1,7%	2,6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Según agrupaciones de formas de término y en virtud de su distribución porcentual por año de término de cada causa-imputado, éstas se concentran en mayor medida en salidas alternativas y condenas. Se observa principalmente un leve descenso de las condenas, en contraposición al leve aumento de derivaciones y sobreseimientos temporales.

Gráfico N°17: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2015 y 2016.



III.2.3 Causa-imputado terminadas por absolución, sobreseimiento y/o no perseverar

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

De las causa-imputado terminadas en 2016 (338 mil 328), existieron 47 mil 358 causa-imputado identificadas como inocentes o no condenados, equivalentes al 14 por ciento del total de términos, proporción ligeramente superior a lo evidenciado en 2015.

Al analizar la distribución de este perfil de causa-imputado respecto de la totalidad de términos por región, se presenta una mayor proporción de inocentes o no condenados en O'Higgins (21,8 por ciento), Metropolitana Sur (17,6 por ciento) y Atacama (16,8 por ciento). Por el contrario, se observa una proporción menor en Magallanes y Antártica Chilena (4,4 por ciento), Tarapacá (8,1 por ciento) y Los Ríos (8,6 por ciento).

En un 6 por ciento (2 mil 854) de dichas causa-imputado se decretó la medida cautelar de prisión preventiva o internación provisoria, proporción similar a las mediciones actualizadas para los años anteriores. Considerando la duración de esta medida cautelar, durante 2016 se observó que el 27,2 por ciento tuvo una duración de 0 a 15 días, 52,7 por ciento tuvo una duración de 16 días a 6 meses y 20 por ciento tuvo una duración de 6 meses o más.

Un perfil específico de causa-imputado inocentes o no condenados corresponde a aquellos atendidos que fueron absueltos de todos sus delitos. Este segmento representa un 21,8 por ciento del total de causa-imputado clasificado como inocente o no condenado, según la metodología explicitada (un 3,1 por ciento del total de causa-imputado terminadas en el período).



Tabla N°6: Causa-imputado terminadas por absolución, sobreseimiento y/o no perseverar, 2016. Segmentado por decreto de prisión preventiva o internación provisoria y duración de dicha medida cautelar.

Región	enero a diciembre 2016									
	Sin prisión preventiva o internación provisoria		En prisión preventiva o internación provisoria entre 0 a 15 días		En prisión preventiva o internación provisoria entre 16 días a menos de 6 meses		En prisión preventiva o internación provisoria entre 6 meses y más		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Arica y Parinacota	539	89,8%	7	1,2%	28	4,7%	26	4,3%	600	100%
Tarapacá	647	83,1%	14	1,8%	73	9,4%	45	5,8%	779	100%
Antofagasta	2.190	86,8%	104	4,1%	206	8,2%	23	0,9%	2.523	100%
Atacama	1.222	96,1%	18	1,4%	26	2,0%	5	0,4%	1.271	100%
Coquimbo	1.631	93,3%	37	2,1%	71	4,1%	9	0,5%	1.748	100%
Valparaíso	4.827	92,0%	194	3,7%	167	3,2%	56	1,1%	5.244	100%
Libertador Bernardo O'Higgins	4.970	96,8%	48	0,9%	99	1,9%	19	0,4%	5.136	100%
Maule	1.532	94,6%	20	1,2%	49	3,0%	19	1,2%	1.620	100%
Bio Bío	3.888	94,6%	22	0,5%	139	3,4%	63	1,5%	4.112	100%
La Araucanía	2.239	96,9%	20	0,9%	36	1,6%	15	0,6%	2.310	100%
Los Ríos	641	95,8%	7	1,0%	18	2,7%	3	0,4%	669	100%
Los Lagos	2.107	96,0%	15	0,7%	51	2,3%	21	1,0%	2.194	100%
Aysén	309	94,5%	1	0,3%	15	4,6%	2	0,6%	327	100%
Magallanes y Antártica Chilena	155	98,7%	2	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	157	100%
Metropolitana Norte	7.091	93,3%	119	1,6%	274	3,6%	119	1,6%	7.603	100%
Metropolitana Sur	10.516	95,0%	149	1,3%	253	2,3%	147	1,3%	11.065	100%
Total	44.504	94,0%	777	1,6%	1.505	3,2%	572	1,2%	47.358	100%

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

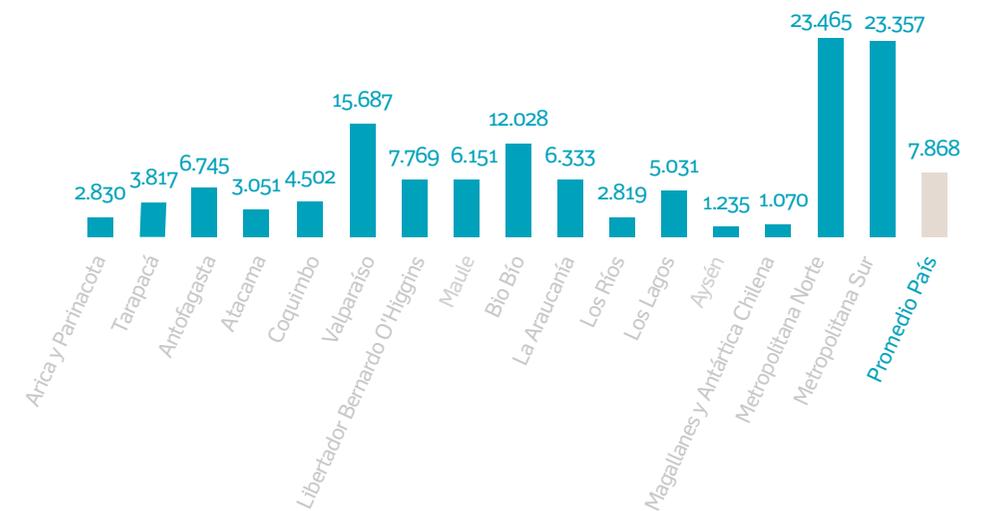
III.3 CAUSA-IMPUTADO EN TRÁMITE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Al 31 de diciembre de 2016 había 125 mil 890 causa-imputado con proceso penal vigente en la institución. Este conjunto de causa-imputado corresponde a ingresos totales, que a la fecha no presentan una forma de término específica para todos sus delitos.

Del total de causa-imputado en trámite, el 83 por ciento corresponde a ingresos del año, 11,3 por ciento a ingresos de 2015 y 5,7 por ciento a ingresos de 2014 o años anteriores. Estos valores son similares a los observados durante 2015.

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

Gráfico N°18: Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre 2016. Segmentado por región.



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

III.4 GESTIONES DESARROLLADAS DURANTE 2016

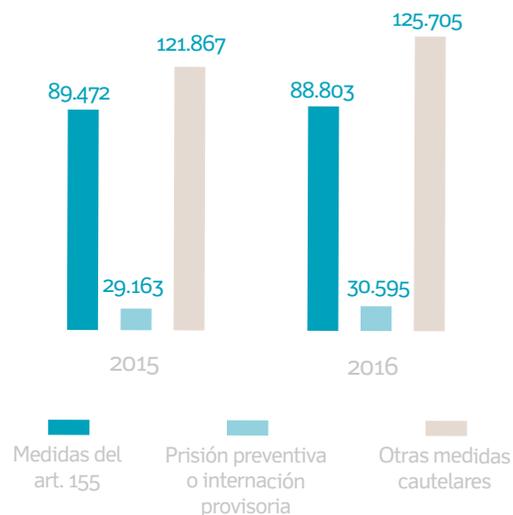
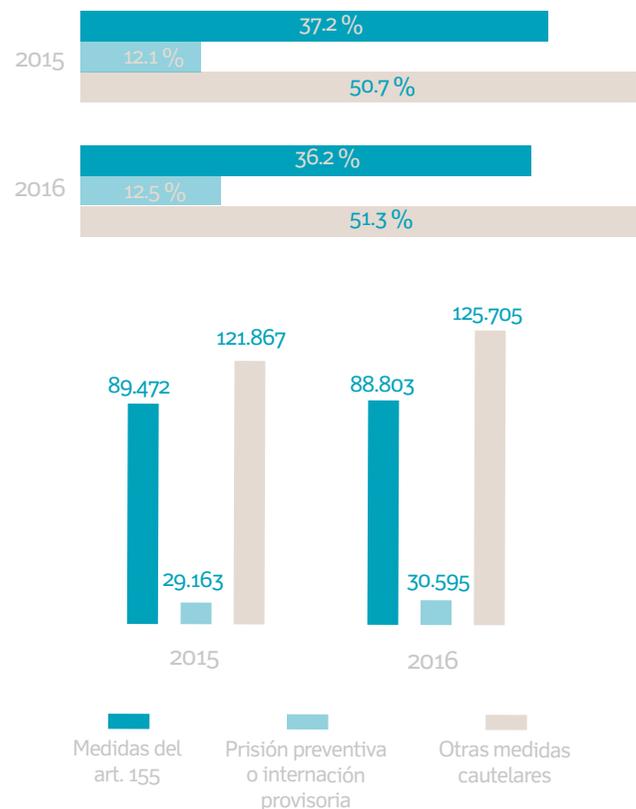
Independiente de la fecha de ingreso y/o término de una determinada causa-imputado, durante un año se realizan o determinan una serie de acciones vinculadas al proceso penal emprendido en una determinada causa. Algunas de ellas dicen relación con el decreto de medidas cautelares, el desarrollo de juicios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

III.4.1 Medidas cautelares decretadas

Durante 2016 se decretaron 245 mil 103 medidas cautelares, magnitud o frecuencia independiente del estado de la causa y sus respectivas fechas de ingreso y/o término al sistema de defensa de la institución. Las medidas cautelares del período se segmentan en tres conjuntos principales: prisión preventiva o internación provisoria (12,5 por ciento), medidas del art. 155 (36,2 por ciento) y otras medidas cautelares (51,3 por ciento).

Al analizar en detalle las medidas cautelares decretadas, se observa que las dictaminadas con mayor frecuencia guardan relación con detención por orden judicial (34,4 por ciento), prisión preventiva o internación provisoria (12,4 por ciento), y presentarse ante juez u otra autoridad (12,1 por ciento).

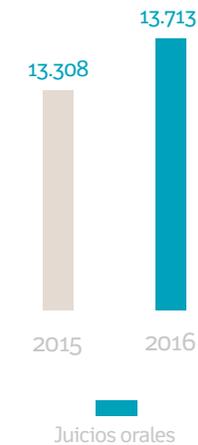
Gráfico N°19: Medidas cautelares decretadas, 2015 y 2016.



III.4.2 Juicios orales desarrollados

Durante 2016 existieron 13 mil 713 causa-imputado que sostuvieron una o más audiencias de juicio oral de procedimiento ordinario (independiente de la fecha de ingreso y/o término de cada causa-imputado).

Gráfico N°20: Juicios orales desarrollados, 2015 y 2016.



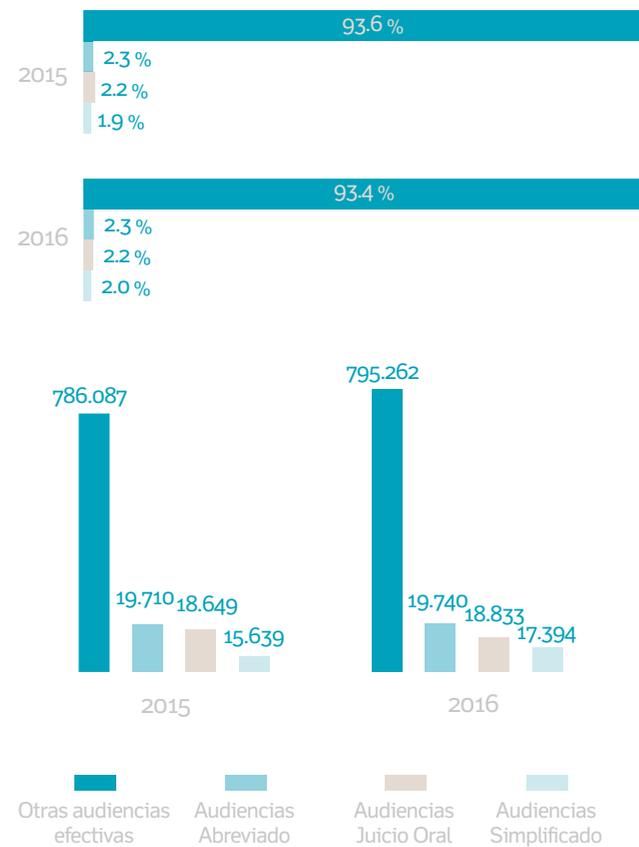
Considerando variables demográficas, se observa una distribución levemente diferente a lo analizado según causa-imputado ingresada y/o terminada en el período, siendo los segmentos de causa-imputado hombres y causa-imputado extranjeros los que difieren proporcionalmente en mayor medida.



III.4.3 Audiencias efectivas y controles de detención asistidos

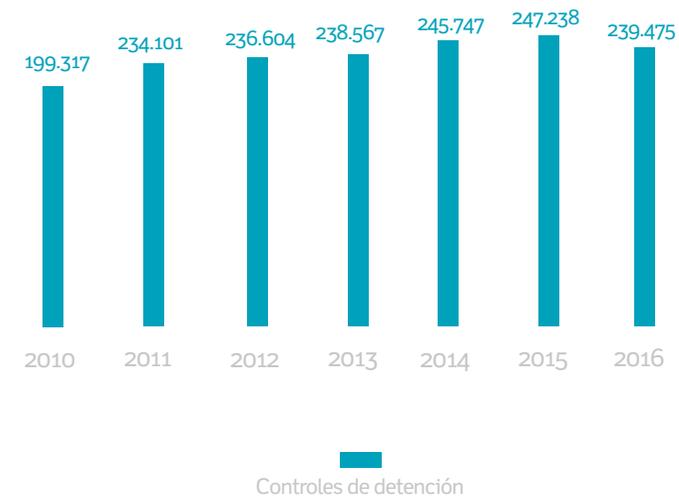
Considerando las gestiones registradas en Sigdp para cada una de las causa-imputado atendidas durante 2016, la institución estuvo desplegada en 851 mil 229 audiencias efectivas (es decir, excluyendo aquellas audiencias identificadas como de emplazamiento o de fijación de nuevo día y hora).

Gráfico N°21: Audiencias efectivas, 2015 y 2016. Segmentado por perfil.



Independiente del estado de cada causa-imputado, durante el período de análisis se han registrado 239 mil 475 controles de detención. Su distribución proporcional es similar a la dinámica observada de causa-imputado ingresadas y/o terminadas en el período.

Gráfico N°22: Controles de detención efectuados, 2015 y 2016.



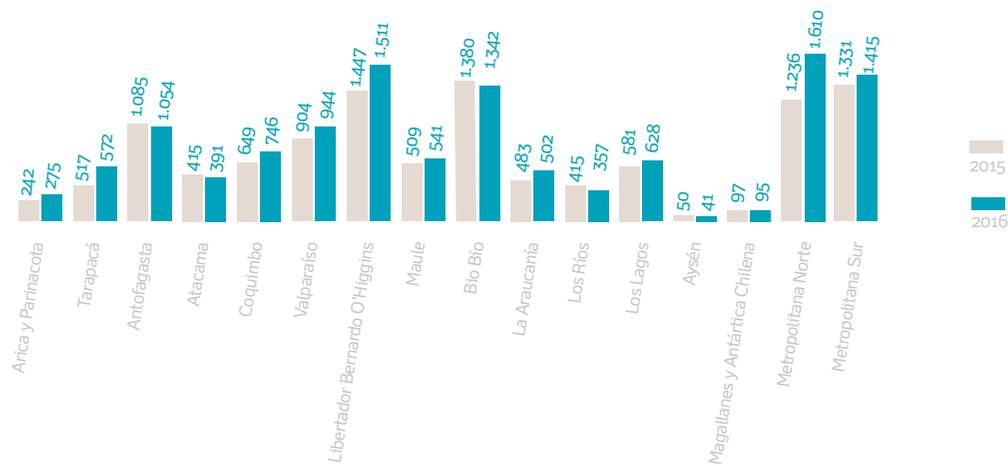
III.4.4 Informes periciales

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

El proceso es desarrollado a través del Sistema Informático de Apoyo Regional (SIAR), el cual es administrado por el jefe de Estudios de cada defensoría regional. En él se encuentra un registro nacional de peritos según especialidad, cuya finalidad es contar con una base de datos integral, que permite determinar al más adecuado para dar respuesta a las necesidades concretas de defensa. La labor de peritaje es externa a la institución, de modo que los profesionales que desarrollan tales labores no son funcionarios de la Defensoría Penal Pública, sino que operan a través de contratos de honorarios por cada informe aprobado.

Así, durante 2016 se solicitaron, aprobaron y pagaron 12 mil 24 informes periciales.

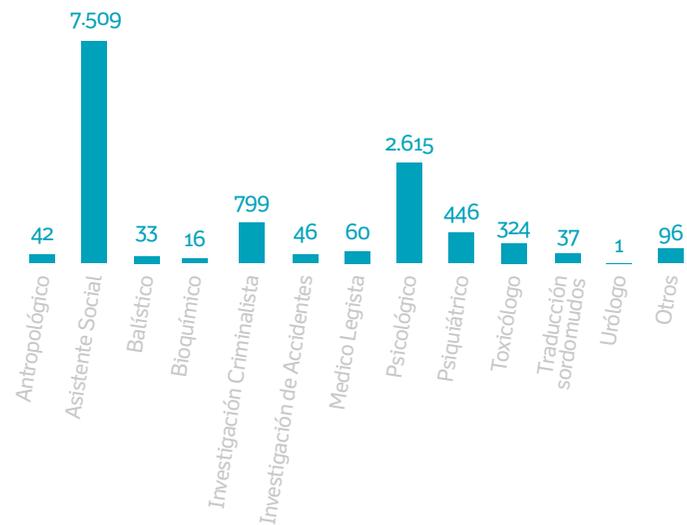
Gráfico N°23: Peritajes, 2015 y 2016. Segmentado por región.



Los peritajes aprobados implicaron un gasto superior a mil 310 millones de pesos, cifra consistente con el aumento en la cantidad de informes aprobados. Considerando el gasto por unidad de peritaje, se observa que aquellos más solicitados son, a su vez, los de menor costo promedio.

Según especialidad, los peritajes de mayor demanda son vinculados a asistencia social (7 mil 509) y peritajes psicológicos (2 mil 615), manteniéndose en general la tendencia observada en 2015. En parte, esto se explica dada la entrada en vigencia de la Ley 20.603 y su uso necesario para acceder a penas alternativas, a través de la acreditación de la situación socioeconómica del imputado(a) y su entorno.

Gráfico N° 24: Peritajes y gasto económico por peritajes, 2016. Segmentado por tipo de peritaje.



III.4.5 Requerimientos de defensa especializada penitenciaria

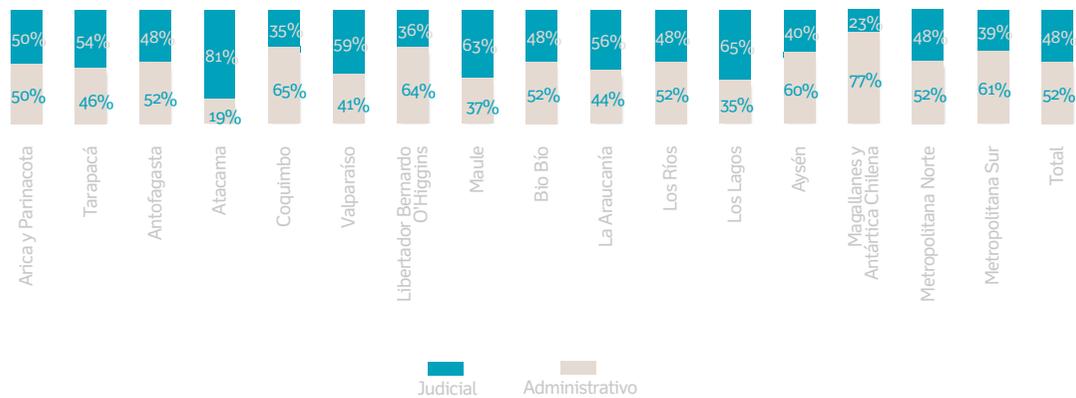
Bajo el mismo objetivo de resguardar específicamente las garantías y derechos de grupos específicos de la población que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad -como jóvenes, indígenas y migrantes-, la Defensoría aprobó en 2011 el 'Modelo de defensa penal pública penitenciaria'.

El programa orienta su especialización a personas mayores de 18 años, condenadas y privadas de libertad, asegurando la cobertura de defensa durante la etapa de ejecución de sus respectivas penas a través de equipos interdisciplinarios de abogados, asistentes sociales y asistentes administrativas que ya operan en los recintos penales de la totalidad de las regiones del país.

La institución presta asesoramiento y asistencia en permisos de salida, libertad condicional, rebajas de condena, abonos de prisión preventiva, unificación de penas, traslados dentro y fuera del país, reclamos de castigos y asistencia médica, entre otras acciones de apoyo, que durante 2016 sumaron 18 mil 91 requerimientos, vinculados a 12 mil 174 personas. Del total, 51,9 por ciento fueron requerimientos de tipo administrativo y 48,1 por ciento de tipo judicial.



Gráfico N° 25: Requerimientos de defensa especializada penitenciaria, 2016. Segmentado por región y por tipo de peritaje.



III.5 SISTEMA DE ARANCELES DE DEFENSA

III.5.1 Antecedentes

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

Para facilitar este cobro, anualmente se elabora el arancel de los servicios que presta la institución y se revisa el procedimiento para determinar la capacidad de pago de sus representados, pudiendo requerir datos y otros antecedentes de otros organismos y servicios del Estado.

Hasta principios de 2014 este procedimiento se basaba casi exclusivamente en el puntaje asignado a cada beneficiario por la Ficha de Protección Social (FPS) del Ministerio de Desarrollo Social y establecía sólo dos tramos de copago, 0 y 100 por ciento, lo que hacía muy difícil adaptar el cobro a las distintas realidades socioeconómicas de los usuarios de la institución, considerando además que sólo un 50 por ciento de ellos contaba con dicha ficha.

A estos problemas se sumó, en 2013, la suspensión de su entrega mientras se elaboraba y ponía en marcha un nuevo instrumento. Esto motivó que, tras una exhaustiva revisión del funcionamiento del sistema de aranceles y las consultas hechas a otros servicios públicos, se optara por diversificar las fuentes de datos sobre la capacidad de pago de los usuarios, incorporando antecedentes como la información que entrega el Servicio de Impuestos Internos (SII) respecto de los tramos de tributación de los contribuyentes. Todo ello, evidentemente, resguardando plenamente la confidencialidad de los datos utilizados.

A los tramos de ingresos se asoció un porcentaje de copago, permitiendo ajustar el cobro a la real capacidad de pago de cada persona y evitando así exigencias des-

proporcionadas o exenciones indebidas. Todo ello quedó regulado por la Resolución Exenta N° 261 de la Defensoría Nacional, del 19 de mayo de 2014. Durante 2016 se revisó y se ajustó la normativa, con la publicación en el Diario Oficial de la Resolución Exenta N° 453 de la Defensoría Nacional, del 19 de diciembre de 2016, que inició su vigencia en febrero de 2017.

Una vez finalizado el servicio de defensa, el respectivo defensor regional debe dictar una resolución que determina el monto a pagar por el beneficiario -calculado como se ha descrito anteriormente-, la que será notificada al usuario en la dirección que él haya entregado a su defensor público. En caso de no ser habido el beneficiario en el domicilio informado, se procederá a notificarlo mediante una publicación en el Diario Oficial.

Si el imputado no queda conforme con el monto notificado, tiene derecho a reclamar ante el defensor regional, para lo cual cuenta con un plazo de cinco días para presentar su requerimiento en cualquier dependencia de la Defensoría Penal Pública, tras lo cual el mencionado directivo tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para resolver.

En su reclamación, los interesados deberán acompañar toda la documentación necesaria para acreditar su situación socio-económica y rectificar, eventualmente, el monto a pagar por los servicios de defensa prestados. Lo anterior incluye distintos mecanismos de acreditación de ingresos (liquidaciones de sueldo, certificados de remuneraciones, boletas de honorarios, declaraciones de IVA), documentación que acredite cesantía, certificados de alumno regular, certificación de cargas familiares y otros.

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

Hasta el 31 de diciembre de 2016, la Defensoría Penal Pública ha tenido ocho aranceles vigentes:

Tabla Resoluciones de arancel de cobro vigentes

N° Resolución	Año
Resolución Exenta N° 346.	2003
Resolución Exenta N° 1.031.	2005
Resolución Exenta N° 434.	2007
Resolución Exenta N° 593 y su rectificatoria N° 708, de 2009.	2008
Resolución Exenta N° 3.559.	2009
Resolución Exenta N° 4.413 y su complementaria N° 664, de 2011.	2010
Resolución Exenta N° 609.	2013
Resolución Exenta N° 261.	2014
Resolución Exenta N° 453, vigente desde febrero de 2017.	2016

III.5.2 Arancel de cobro

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

Tabla precios de los servicios para 2016 por grupo de salida

Servicios de defensa	Grupo de salidas	Precios
Facultad de la Fiscalía Derivación	Salidas básicas	0
Sobreseimiento temporal	Salidas intermedias	
Sobreseimiento definitivo		
Salida alternativa, acuerdo reparatorio		
Salida alternativa, suspensión condicional del procedimiento		\$1.119.719
Sentencia de término, procedimiento simplificado		
Sentencia de término, acción privada		
Conciliación, acción privada		
Sentencia de término, procedimiento abreviado	Salida abreviado	\$1.534.376
Sentencia de término, juicio oral hasta 7 días de duración	Salida juicio oral	\$3.651.921
Día adicional de juicio oral		\$100.000

III.5.3 Tramos de copago del beneficiario

La contribución del beneficiario al pago de la tarifa fijada para el servicio de defensa penal pública se establecerá en función de los tramos de copago especificados en la siguiente tabla y su adscripción a uno de ellos, determinada mediante los datos socioeconómicos requeridos según lo establecido en el artículo 9º de la resolución vigente sobre el cobro de aranceles de defensa.

TABLA 2

Tramos de copago	Nivel de ingresos en U.T.M. (mensual)	Porcentaje de copago
0	No contribuyente	0%
1	0 - 13,5	0%
2	>13,5 - 30	5%
3	>30 - 50	10%
4	>50 - 70	15%
5	>70 - 90	25%
6	>90 - 120	40%
7	>120 - 150	70%
8	>150	100%

III.5.4 Recaudación

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

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

De acuerdo con la información entregada por la Tesorería General de la República, durante 2016 se recaudaron en total 144 millones 950 mil 620 pesos por prestaciones de defensa no exentas del pago del arancel. Para mayor detalle, de las 220 mil 849 causa imputados atendidos por la Defensoría y que terminaron durante 2016, se encuentran exentos del pago del arancel 220 mil 654 imputados, lo que equivale al 99,9 por ciento, quedando sujetos a cobro sólo el 0,1 por ciento.

Si se suma el monto recaudado en 2016 con los montos obtenidos durante los períodos anuales previos, la recaudación acumulada suma dos mil 228 millones 982 mil 566 pesos entre 2003 y 2016, según se indica en la tabla siguiente:

Recaudación por Tesorería General de la República 2016	
REGIÓN	TOTAL
1. Tarapacá *	7.826.629
2. Antofagasta	19.328.699
3. Atacama	4.694.392
4. Coquimbo	5.661.879
5. Valparaíso	3.190.312
6. Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	2.083.430
7. Maule	6.453.781
8. Biobío	4.116.727
9. La Araucanía	1.715.928
10. Los Lagos **	2.388.617
11. Aysén	1.343.795
12. Magallanes y de la Antártica Chilena	1.049.311
13. Metropolitana	85.097.120
TOTAL 2016	144.950.620
TOTAL ACUMULADO 2003-2016	2.228.982.566

* Incluye las regiones de Tarapacá más la de Arica y Parinacota

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



IV. Estudios y licitaciones de Defensa Penal Pública

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

- Diseñar, ejecutar, evaluar estrategias y planes destinados para la mejor prestación de defensa penal.
- Formular, desarrollar y evaluar modelos de defensa especializada.
- Realizar análisis en materias de derecho penal, procesal penal y litigación.
- Realizar investigación y análisis con base estadística y documental en materia penal y defensa.
- Fortalecer la formación para la defensa, actuando en el diseño, ejecución y evaluación de programas de capacitación destinados a defensores penales.
- Generar, sistematizar y difundir el conocimiento de defensa penal y materias relacionadas.
- Asesorar a los defensores penales en derecho, especialmente en constitucional, penal y procesal penal.
- Servir de nexo con centros de estudios, universidades, ONG'S e investigadores en general.
- Realizar seguimiento legislativo y de programas de gobierno.

IV.1 ÁREA DE DEFENSA PENAL

Por una parte, el área de defensa penal tiene como principales funciones apoyar la prestación de defensa penal mediante el seguimiento y estudio de procesos legislativos, la sistematización de jurisprudencia y el desarrollo de asesorías y estudios de carácter general para el apoyo en la gestión de la defensa. Y por otra, tiene como función el analizar, redactar y proponer al Defensor Nacional los estándares de defensa técnica, manuales de actuaciones mínimas y demás regulaciones generales para asegurar la calidad en la prestación de defensa. Además, informa y responde consultas técnicas de los defensores, elabora y encarga estudios y minutas en materia penal y procesal penal, se encarga de la publicación de los libros de serie de la institución, realiza capacitaciones y elabora propuestas para el diseño de éstas.

A ello se suma su participación en instancias interinstitucionales de relevancia para el ámbito de la defensa, además de tener a su cargo el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 'Equidad de género, de la Defensoría Penal Pública y la publicación de diversos estudios.



IV.1.1 Estudios, minutas y consultas

Durante 2016 el área de defensa penal difundió entre todos los profesionales de la Defensoría diversos informes en derecho, minutas internas realizadas o encargadas por el área y respuestas a consultas efectuadas por las defensorías regionales. En este contexto, destacan:

- Estudio "Análisis de resultados de la gestión de peritajes de defensa penal. Descripción, uso, e influencia de las pericias en la defensa penal".
- Minuta "Modificaciones introducidas por la denominada ley de 'agenda corta'".
- Minuta "Aplicación de la ley penal y procesal penal en el tiempo".
- Minuta "La constitucionalidad del nuevo control preventivo de identidad contemplado en el artículo 12 de la Ley N° 20.931".
- Minuta "Principales aspectos a tener en consideración para la defensa en casos de 'turbazos'".
- Consulta "Interpretación del tipo penal del art N° 195 de la Ley del Tránsito. Prescripción de pena de multa accesoria a pena privativa de libertad".
- Consulta "Aplicabilidad de la agravante del artículo 456 bis al abigeato".
- Consulta "Relación entre los tipos penales de los artículos 195 y 195 bis de la Ley del Tránsito y el delito de manejo en estado de ebriedad".
- Consulta "Interpretación del art N° 209 inciso 2° de la Ley del Tránsito e incompatibilidad de revocar la suspensión condicional del procedimiento e invocar la circunstancia agravante del artículo 209 inciso 2° de la Ley del Tránsito, si ambas se fundan en una misma circunstancia fáctica".
- Consulta "Comunicabilidad del dolo en el delito de homicidio".

- Consulta "Exigencia jurisprudencial de peligro concreto en los delitos de la Ley N° 20.000 y su relación con figuras típicas que sancionan actos preparatorios del mismo cuerpo legal".
- Consulta "Exceso de dolo en el coautor de homicidio, cuando la sustracción de la cosa no conlleva ánimo apropiatorio, sino que meramente es funcional a la comisión de otro ilícito, no hay robo".
- Consulta "Custodia por Gendarmería de imputados que se presentan voluntariamente en dependencias del Juzgado de Garantía estando con orden de detención vigente".
- Consulta "Procedencia de la libertad vigilada intensiva respecto de autores de homicidios consumados".
- Consulta "Entrega de prueba documental de la defensa al Ministerio Público e igualdad de armas".
- Consulta "Interpretación del tipo penal del artículo N° 161 A; delito continuado; error en la determinación de la pena y estructura de eventual recurso de nulidad".
- Consulta "Caso malversación de caudales públicos del Tribunal Electoral Regional del Maule; interpretación del tipo penal del artículo 233 del Código Penal; delito continuado; fraude al fisco".
- Consulta "Suspensión de la prescripción de la acción penal; argumentos y jurisprudencia".
- Consulta "Legalidad de realización de alcoholemias en vehículos Senda".
- Consulta "Descripción en la acusación de 'hechos contextuales', ajenos a los hechos formalizados".
- Consulta "Utilización bomba molotov en la nueva ley de control de armas".
- Consulta "Porte de municiones de arma por funcionario militar en servicio activo; conducta atípica".

IV.1.2 Publicaciones

Dentro de la impresión periódica de la colección de libros institucionales sobre materias procesales y penales que contribuyen a la difusión de contenidos y producción jurídica, el área se encargó de los siguientes títulos:

A) COLECCIÓN "INFORMES EN DERECHO"

- '**Informe en derecho doctrina procesal penal 2015**', que contiene cuatro informes: 'Secreto profesional y derecho a la información pública', del profesor Carlos Peña González; 'La pena mixta del artículo 33 de la Ley N° 18.216', de César Ramos Pérez; 'Sobre

la convencionalidad y constitucionalidad de las modificaciones a la Ley de Control de Armas', del profesor Claudio Nash Rojas, y 'La legitimidad de sancionar penalmente el porte ilegal de arma de fuego permitida', de Fernando Mardones Vargas.

B) COLECCIÓN "EXTENSIÓN"

- '**Seminario internacional defensa penal autónoma: mirada de futuro a 15 años de la reforma**': instancia organizada por la Defensoría Penal Pública y que contó con la participación de diversas autoridades nacionales e internacionales. El seminario se desarrolló mediante los siguientes paneles: I.- Palabras del Defensor Nacional, Andrés Mahnke; II.- Garantías constitucionales y derecho a defensa; III.- Necesidad de una Defensoría Penal Autónoma a 15 años de la reforma procesal penal; IV.- Autonomía en la defensa y derechos ciudadanos; V.- Modelo de autonomía para la Defensoría Penal Pública.

IV.1.3 Actualización y generación de estándares de defensa penal, actuaciones mínimas de defensa y Modelo de Operación Eficiente (MOE)

En el contexto del desarrollo de los objetivos estratégicos de la institución y la creación de la metodología de trabajo denominada 'Defensoría Colectiva', se designó a un miembro del área de defensa penal del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), a cargo del eje N° 3: 'Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad,'.

El mencionado eje tiene como objetivo general "la definición e implementación de un sistema integral de calidad institucional que, a partir de los estándares institucionales, posibilite la prestación de un servicio de defensa de calidad pertinente, que posibilite la revisión y actualización de procesos de trabajo y la medición de los mismos para la integración de decisiones (acciones de mejora, medidas correctivas, recursos, etc.) y su mejora continua".

Concretamente, el trabajo planificado se abocará a tres ámbitos cruciales de la labor institucional:

- a) Establecer estándares como orientaciones generales en materia de defensa técnica, gestión y atención de usuarios.
- b) Levantar y establecer definiciones operativas en materia de atención de usuarios, gestión y defensa técnica que resulten pertinentes y consistentes con los estándares respectivos, a fin de lograr su concreción y operatividad.
- c) Establecer un conjunto de mediciones de diversa naturaleza, que permitan evaluar correctamente las definiciones operativas en los tres ámbitos del servicio de prestación de defensa.

Para estos efectos se constituyó una comisión transversal encargada de llevar adelante el trabajo propuesto. En el contexto de la 'Defensoría Colectiva' en el que se inserta, dicha comisión tuvo por primer objetivo plantar una metodología de trabajo

participativa e inclusiva, que recoja las aspiraciones, ideas y experiencias de todos quienes participan de la prestación de defensa.

La propuesta de la comisión transversal produjo una relevante innovación en materia de estándares. La Defensoría Penal Pública ha contado históricamente con estándares de defensa, que orientan y permiten la evaluación del desempeño de sus defensores. La propuesta presentada por la comisión amplía dicha regulación, proponiendo la creación de dos grupos de estándares adicionales, a saber: estándares de gestión y de atención a usuarios. Con ello, la Defensoría efectúa un avance significativo en ampliar su ámbito de regulación a dos nuevas áreas esenciales en la búsqueda de la excelencia.

Finalmente, en el período informado se dio inicio al levantamiento de definiciones operativas y de mecanismos de evaluación, a fin de contar con los elementos necesarios para la construcción del sistema integral de calidad.

Durante 2016 se presentó la propuesta de estándares en las tres áreas indicadas, la que fue analizada y revisada por todas las defensorías regionales del país. De esta manera, se cumplió el objetivo de construir los principios y objetivos trascendentales de la institución de manera participativa.

Por otra parte, durante el año se publicó el 'Manual de actuaciones mínimas de primeras audiencias'. La Unidad de Defensa, en tanto, culminó la redacción del 'Manual de actuaciones mínimas de audiencia de preparación de juicio oral' y del 'Manual de actuaciones mínimas de audiencia de juicio oral', que serán publicados prontamente por el Defensor Nacional.

Finalmente, por encargo del Defensor Nacional, el área lideró una comisión que actualizó los siguientes procedimientos del Modelo de Operación Eficiente (MOE):

- Ordenamiento de carpetas vigentes.
- Registro actividades de defensa.
- Reasignación de causas.
- Gestión de cobertura y preparación de audiencias de control de detención.
- Gestión del defensor local jefe en el servicio de defensa.

IV.2 CAPACITACIONES

IV.2.1 Academia general para defensores

Durante 2016 la Unidad de Defensa continuó con la realización de la 'Academia general para defensores'. Esta actividad constituye un importante hito en el proceso de preparación de los nuevos defensores públicos, permitiendo asimismo la actualización de materias esenciales para el correcto y eficaz ejercicio de la defensa técnica.



Durante el año se llevaron a cabo dos academias generales de defensores –en agosto y octubre–, en las que se logró capacitar en total a 75 defensores del conjunto de las regiones del país en las siguientes materias: misión institucional y rol del defensor, penas sustitutivas, autoría y participación, *iter criminis*, delito omisivo, concurso auténtico y aparente, determinación de la pena, legítima defensa y estado de necesidad, delitos contra la propiedad, delitos en contexto de violencia intrafamiliar (VIF), delitos sexuales, delitos de la Ley N° 20.000, delitos de la Ley de Tránsito, debates sobre la legalidad de la detención, ampliación y reglas especiales y, finalmente, medidas cautelares.

IV.2.2 Academia de primeras audiencias

Asimismo, en junio se realizó una versión de la 'Academia de primeras audiencias' a la que asistieron 31 defensores públicos, quienes fueron capacitados por relatores de la propia institución. En la actividad se abordaron las siguientes materias: técnicas de entrevista y negociación, teoría del caso en primera audiencia y análisis de casos, de la detención y diversos aspectos, nudos críticos de responsabilidad penal adolescente (RPA), medidas cautelares en procedimiento ordinario y en los especiales, cautelares reales, cautelares en delitos específicos, simulación de audiencias de control de legalidad de la detención, cautelares y litigación ante Cortes de Apelaciones.

IV.2.3 Ética en la defensa penal

A propósito de la enorme relevancia que posee el rol del defensor en el sistema penal y la frecuente aparición de situaciones de difícil resolución, atendidos los valores en juego, en octubre el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) y la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCYP) organizaron en conjunto el seminario "Consideraciones éticas en el proceso penal; la perspectiva del rol del defensor".



Esta actividad contó con destacados participantes nacionales y extranjeros, tales como Alan Paterson, profesor de derecho y director del Centro de Estudios Legales de la Facultad de Derecho de la Universidad de Strathclyde (Escocia), y Carlos Peña González, rector de la Universidad Diego Portales (UDP), además de jueces de garantía, destacados académicos, periodistas y defensores penales públicos.

IV.3 COORDINACION INTERINSTITUCIONAL

En 2016 continuó la activa participación de la Unidad de Defensa en instancias interinstitucionales. Además de las reuniones y encuentros bilaterales con diversas instituciones vinculadas al sistema penal y la realización de capacitaciones requeridas por ellos, el DEP mantuvo su presencia en las mesas coordinadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, como la “Mesa de trabajo sobre penas sustitutivas” o la “Comisión nacional de psiquiatría forense”, entre varias otras.

A) OTRAS INSTANCIAS DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- ‘Comisión de acceso a la justicia en violencia de género contra la mujer’ (Sernam).

IV.4 ENFOQUE DE GÉNERO EN LA DEFENSA

Aunque la Constitución chilena consagra de manera explícita el principio de igualdad entre hombres y mujeres, dicha diferencia existe y se proyecta en el sistema penal. El Estado en su ley penal ha sido permeado por una cultura tradicional sustentada en concepciones androcéntricas, donde las mujeres han sido consideradas “extrañas” en él y donde esa concepción ha aplicado estereotipos tradicionales que afectan negativamente a la mujer.

La Defensoría realiza investigación y capacitación que aportan elementos para que en las alegaciones de la defensa se evidencien las diferencias derivadas de creencias previas o concepciones (creencias culturales, estereotipos, etc.) respecto de las relaciones de género que tratan sobre el origen del delito, la interpretación de la conducta o la valoración del contexto en que éste se produce, porque puede incidir en que se apliquen sanciones penales más gravosas en la mujer o el hombre. Todo ello, para evitar el uso de estereotipos sobre lo que ‘debe ser la mujer’, pues ello les impide acceder de manera igualitaria a sus derechos como imputadas. Las diferencias observadas en los delitos por sexo permiten que, al incorporar en el análisis el factor de género, se facilite la elaboración de argumentos de defensa. La Defensoría Penal Pública ha buscado evidenciar, con acciones específicas, barreras y brechas que en la concepción tradicional ocultan las particularidades de la mujer y que impiden que ellas ostenten igualdad de derechos.

IV. 4.1 Capacitaciones

Como parte de esta línea de trabajo, durante 2016 se realizaron capacitaciones en género y violencia intrafamiliar (VIF), para que los defensores públicos incluyeran en sus alegaciones consideraciones en la materia. Así, se realizaron las siguientes actividades:

- Entre el 16 y el viernes 20 de mayo se realizó en Temuco la ‘Academia de defensa penal con perspectiva de género’, con la asistencia de 18 defensores públicos.
- ‘Academia general de defensores’, realizada en Santiago entre el lunes 1 y el viernes 5 de agosto. La actividad contó con un módulo en materia de género, que trató sobre delitos en contextos de violencia intrafamiliar (VIF). Esta actividad incluyó un módulo de VIF y contó con la asistencia de 34 defensores y defensoras.
- Entre el lunes 17 y el viernes 21 de octubre, en Santiago, se realizó la ‘Segunda academia general de defensores’. Al igual que la primera, incluyó un módulo en materia de género, que trató sobre delitos en contextos de violencia intrafamiliar (VIF).
- El 19 y 20 de abril se desarrolló una jornada de inspectores, con asistencia de 31 profesionales, en la que se incorporó un módulo sobre la defensa penal con enfoque de género y sus elementos para el análisis de una defensa de calidad.

IV.4.2 Productos y acciones

I) Realización de tres estudios sobre género: ‘Análisis de los resultados de la gestión de peritajes de defensa penal. Descripción, uso e influencia de las pericias en la defensa penal’, ‘Informe, análisis desde la perspectiva de género. Auditoría externa, área satisfacción del servicio de defensa penal pública’, ‘Seguimiento del protocolo de atención a mujeres indígenas extranjeras privadas de libertad en Chile.’

En complemento de lo anterior, se mantuvo la sistematización de jurisprudencia en materia de género, para promover el acceso al tema y facilitar a los defensores públicos insumos para construir argumentos con enfoque de género e impulsar con su alegato su visibilización creciente por los jueces. En 2016 la cifra se incrementó en 160 sentencias. Por otra parte, se ha diferenciado una colección de libros y documentos que, a diciembre de 2016, acumula 402 registros.

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

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

IV.4.3 Difusión

En las actividades habituales de difusión de la Defensoría como la cuenta pública, plazas de justicia, diálogos participativos y charlas sobre la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) en liceos y Centros de Internación Provisoria (CIP) se incluyeron contenidos e información especialmente diseñados para atender las consultas de mujeres o sobre mujeres en el sistema penal.

En total, se realizaron 79 actividades en todo el país, a las que asistieron mil 793 mujeres. También se realizaron 36 charlas en recintos penitenciarios para mujeres condenadas con hijos lactantes.

IV.5 UNIDAD DE CORTE

A fin de dar cumplimiento al objetivo estratégico de prestar una defensa penal de calidad, el ejercicio del derecho al recurso ha sido elevado por nuestra institución a una tarea de defensa de la mayor importancia. Es así que el 26 de enero de 2006 la Defensoría Penal Pública creó la Unidad de Corte

Se trata de un área de carácter funcional, cuyo objetivo es asesorar y asumir en lo que corresponda los recursos que la institución requiera interponer ante la Corte Suprema, sin perjuicio de las demás tareas propias e inherentes a dicho fin.

A la natural actividad de esta unidad, centrada en el ejercicio de la defensa técnica en la instancia de los recursos, se le ha sumado la no menos importante de requerir al Tribunal Constitucional la inaplicabilidad de preceptos inconstitucionales, con el objetivo de materializar la supremacía de nuestra Carta Fundamental en la solución de los procesos penales.

IV.5.1 Trabajo de la Unidad de Corte

Durante 2016 la Unidad de Corte centró sus actividades en asesorar a los defensores públicos en la elaboración de los recursos y requerimientos de inaplicabilidad, y en asumir la defensa en audiencias públicas de los distintos recursos y requerimientos que se interpusieron ante la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional. Asimismo, le correspondió la defensa de personas requeridas por otros países en procedimientos de extradición pasiva ante la Corte Suprema.

Los recursos en los que la Unidad de Corte asumió la defensa de nuestros beneficiarios ante la Corte Suprema fueron los siguientes:

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



Los temas de fondo planteados en los recursos interpuestos ante la Corte Suprema y en las acciones de inaplicabilidad ejercidas ante el Tribunal Constitucional se focalizaron en el amparo de los derechos y garantías individuales de nuestros beneficiarios, reclamándose por dichas vías tanto infracciones y deficiencias en el procedimiento penal como la necesaria materialización de la supremacía constitucional.

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

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

IV.5.2 Recursos ante la Corte Suprema

Hasta noviembre de 2016 se presentaron ante la Corte Suprema mil 465 recursos que inciden en procedimientos penales tramitados de acuerdo con el nuevo Código Procesal Penal. De éstos, la Defensoría Penal Pública tuvo intervención en 707 recursos y, además, la institución participó como recurrente ante la Corte Suprema en 25 casos. Los recursos interpuestos por la Defensoría se desglosan en:

- Recursos de nulidad (262).
- Recursos de apelación de amparo (331).



- Recurso de apelación de extradición (14).
- Recurso de extradición pasiva (28).
- Recursos de queja (38).
- Recursos de revisión (9).
- Recursos de inaplicabilidad (16).
- Exhorto (9).

Algunos de los temas que fueron comunes durante el año y cuya importancia es destacada en la presente memoria son, por ejemplo, ciertos problemas vinculados a la determinación de la pureza y concentración de las sustancias prohibidas en conformidad con la Ley N° 20.000, en específico la cocaína y sus derivados. Destaca también el criterio que comenzó a forjar la Corte Suprema respecto de los fallos sobre auto cultivo de *cannabis* (SCS ROL 4949-2015, 15.920-2015).

En materias penitenciarias, también puede reconocerse el criterio favorecedor desarrollado por el máximo tribunal en relación con la libertad condicional, identificándose un balance positivo para la defensa penal en estas materias durante el año.

IV.5.3 Extradiciones pasivas

Asimismo, durante 2016 la Unidad de Corte asumió en 28 casos la defensa de connacionales o extranjeros requeridos en procedimientos de extradición con la finalidad de ser juzgados en otros países. En esta instancia, los abogados de la unidad ejercieron la defensa de los requeridos en todas las etapas del procedimiento,

integrado por una audiencia de discusión de cautelares, otra de juicio y la revisión del fallo.

IV.5.4 Actuación ante el Tribunal Constitucional.

También ha sido una tarea permanente de la unidad el apoyo a los defensores públicos en el estudio de eventuales requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad de disposiciones legales. Durante 2016 la Defensoría interpuso 16 requerimientos de inaplicabilidad ante el Tribunal Constitucional, respecto del artículo 374 bis del Código Penal, y del artículo 387, inciso segundo, del Código Procesal Penal.

Asimismo, la Defensoría se hizo parte en requerimientos de inaplicabilidad presentados por otros intervinientes, en los cuales se expresaron las consideraciones institucionales sobre el tema de que se trate tanto por escrito como en la audiencia en que se escuchan los alegatos.

IV.5.5 Capacitación a defensores

En el contexto del esfuerzo de la institución por mejorar progresivamente la calidad de la defensa pública, la Unidad de Corte continuó desarrollando el programa de capacitación de defensores a nivel nacional. Así, en 2016 se realizaron talleres de capacitación sobre la jurisprudencia de la Corte Suprema en materia de primeras audiencias en las ciudades de Puerto Montt, Calama, Antofagasta, y La Serena. Además de se realizaron dos clases en la Escuela de Carabineros.

IV.6. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación del Departamento de Estudios y Proyectos desarrolla una gestión profesional en el tratamiento y acceso al material bibliográfico y la documentación de la Defensoría Penal Pública, lo que constituye un apoyo permanente en el acceso a la información para todos los funcionarios de la institución.

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

Durante 2016, el Centro de Documentación siguió actualizando sus contenidos, lo que da cuenta del fortalecimiento y difusión de sus colecciones y servicios en línea, lo que se ha visto reflejado en las cifras obtenidas respecto de sus servicios, tanto de uso del catálogo web como del préstamo a domicilio.

En efecto, durante el año el Centro de Documentación tuvo un promedio mensual de 392 atenciones de usuarios. El servicio de préstamo de documentos, en tanto, bordeó las 345 transacciones.

En cuanto al sistema *LexDefensor*, en mayo de 2016 comenzó a operar la nueva versión, luego de que se trabajara en mejorar la accesibilidad y visualización de la plataforma.



Asimismo, se ha trabajado fuertemente en la actualización de los contenidos del sistema, los que se han incrementado a 8 mil 233 volúmenes de distintos contenidos, es decir un 43 por ciento más respecto del año anterior, entre doctrina, legislación y jurisprudencia ingresados al sistema a diciembre de 2016.

Durante el año, el patrimonio bibliográfico total de la Defensoría Penal Pública experimentó un incremento de 4 por ciento respecto del año anterior, superando los 12 mil 833 registros de ejemplares de documentos. Asimismo, aumentó en un 17 por ciento la colección de artículos de revistas incorporados al catálogo, esto es 6 mil 448 artículos de revistas en documentos, todos los cuales están disponibles a través del catálogo.

IV.7 SISTEMA DE LICITACIONES DE DEFENSA PENAL

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

IV.7.1 21° llamado de licitación de defensa general

En febrero de 2016 la Defensoría realizó el llamado N° 21 a licitación de defensa general en nueve regiones del país, que comprendían 27 zonas, para cubrir el 25 por ciento de los ingresos proyectados en dichas regiones –incluida la Región Metropolitana Sur–, con un total de 57 jornadas a licitar, por un periodo de tres años contractuales.

Al proceso se presentaron 45 ofertas, de las cuales se adjudicó a 25 proponentes un total de 51 jornadas, durante el primer semestre de 2016, con lo cual se logró llenar el 89 por ciento de los cupos requeridos.

A nivel país, para las regiones consideradas en la licitación, la proyección de causas o demanda de servicios a tres años fue de 1 millón 150 mil 380 causas. El Consejo de Licitaciones acordó licitar el 25 por ciento, equivalente a 287 mil 595 causas.

El 21° llamado de licitación de servicios de defensa penal pública implicará un gasto fijo de mil 514 millones 700 pesos al año para la Defensoría, durante los próximos tres años. Adicionalmente, si los defensores públicos licitados cumplen con las metas impuestas para los indicadores de pago variable, la Defensoría podría incurrir en un gasto adicional de aproximadamente 168 millones 300 mil pesos anuales.

Considerando estos dos conceptos –pago fijo y pago variable–, el valor promedio nacional por abogado defensor público licitado, incluidos todos los costos de administración, es de M\$3.062 (3 millones 62 mil pesos), de un precio promedio máximo a nivel nacional disponible a pagar por la Defensoría de M\$ 3.105 (3 millones 105 mil pesos).

IV.7.3 Licitación de primeras audiencias y defensa penitenciaria

Durante el primer semestre de 2016 la Defensoría Penal Pública realizó la adjudicación del segundo proceso de licitación de primeras audiencias, como una forma de continuar con la especialización de la defensa y en consonancia con las nuevas formas de organización del trabajo de los juzgados de garantía.

Esta licitación se llevó a cabo sólo en la Región Metropolitana Sur, por un período de dos años, para evaluar su funcionamiento y la posibilidad de extenderlo en el futuro a otras regiones del país.

El llamado a licitación fue por 4 jornadas e implicó la participación de tres oferentes por un total de 12 abogados, lo que significó un 300 por ciento de oferta sobre lo requerido, adjudicándose 1 prestador con 4 abogados.

Este segundo proceso implicará gastos anuales de 95 millones de pesos para la Defensoría durante los próximos dos años, de los cuales 85 millones corresponden a pago fijo. Esto implica un costo promedio total por jornada mensual por abogado de M\$ 1.973 (un millón 973 mil pesos) y una remuneración mínima por abogado de M\$ 1.320 (un millón 320 mil pesos).

En esta misma línea de trabajo de especialización y cobertura adecuada a todas las etapas del proceso penal, la Defensoría realizó el 10° llamado de defensa penitenciaria en trece regiones (considerando la Región Metropolitana Norte y Sur), para un período de tres años de contrato.

De los 39 defensores incluidos en esta licitación, se adjudicaron 27 cupos, quedando 12 cargos de abogados para licitar durante 2017. Durante todo este período las

funciones serán cubiertas con defensores contratados mediante el mecanismo de convenio directo. Igual situación ocurre para los cupos no adjudicados en defensa general y de primeras audiencias.

Este proceso de licitación implicará gastos fijos por mil 21 millones de pesos al año para la institución durante los próximos tres años. Esto implica un costo promedio total por jornada mensual por abogado de M\$ 3.150 (3 millones 150 mil pesos) y una remuneración mínima promedio por abogado adjudicado de M\$ 1.367 (un millón 367 mil pesos).

IV.8. SEGUIMIENTO LEGISLATIVO

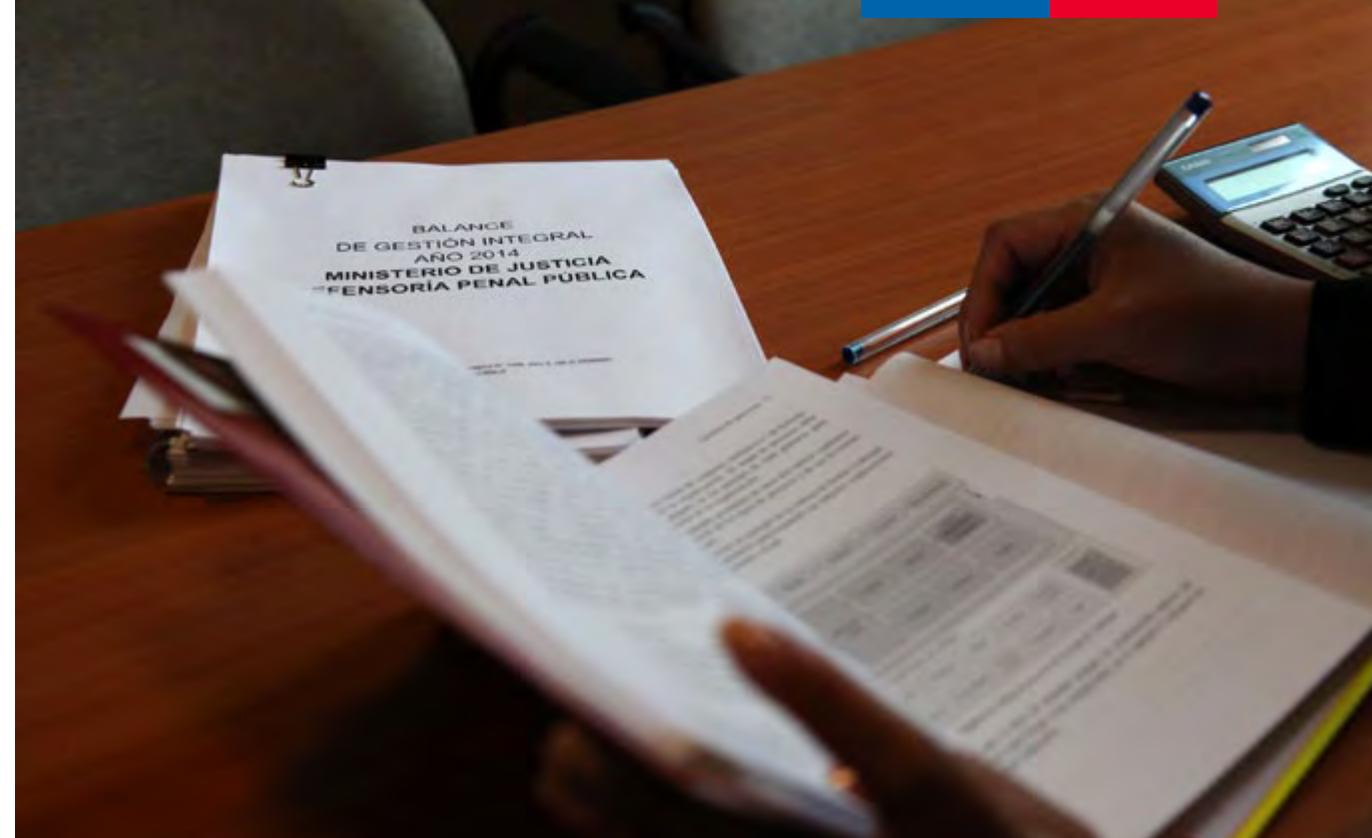
La Defensoría Penal Pública requiere contar con información sistemática y oportuna sobre las iniciativas legislativas que inciden en el ámbito penal, procesal penal y de ejecución de penas, dado que aquello es necesario para analizar debidamente el impacto que las mismas pueden generar en el ejercicio sustantivo de la defensa, la vigencia de sus garantías y el funcionamiento de la institución.

Durante 2016 el seguimiento de estos proyectos permitió, además, consolidar el aporte de nuestra visión institucional en las diversas instancias de tramitación legislativa en que se requirió la opinión técnica de la defensa penal pública sobre estos proyectos, especialmente en las comisiones especializadas en materias constitucionales, de seguridad ciudadana 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, contribuyendo a la elaboración de minutas explicativas y a las actividades de capacitación, como se pudo demostrar en el caso del proyecto conocido como ‘agenda corta anti delincuencia’, que devino en la Ley N° 20.931.

Durante 2016 el sistema de información se estructuró mediante los siguientes instrumentos:

- a) La asistencia a la discusión sobre los proyectos considerados prioritarios para la defensa penal pública en las comisiones del Senado y la Cámara de Diputados.
- b) La publicación y distribución de cinco ediciones del “Boletín de seguimiento legislativo” (18-22), un informativo trimestral sobre la tramitación y el contenido de las principales iniciativas legislativas en materia penal y procesal penal, dando cuenta, además, de la intervención de la Defensoría en las diversas instancias de discusión. El documento se distribuye a todos los funcionarios de la Defensoría, a los defensores públicos licitados y a otras instituciones interesadas en el tema.
- c) La edición y distribución de la ‘Semana legislativa’, un informativo semanal sobre las actividades legislativas programadas que son de interés para la Defensoría, que se distribuye a los directivos nacionales y regionales de la DPP.



Proyectos en que la Defensoría dio a conocer su opinión técnica en las instancias legislativas durante 2016:

- 1) Que facilita la aplicación efectiva de las penas establecidas para los delitos de robo, hurto y receptación y mejora la persecución penal en dichos delitos (**Boletín N° 9885-07**).
- 2) Que regula las entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales (**Boletines 7538-07 y 9245-07**).
- 3) Que modifica el Código Procesal Penal, para evitar la dilación injustificada de las audiencias en el juicio penal (**Boletín N° 9152-07**).
- 4) Que modifica el Código Penal y el Código Procesal Penal para sancionar como falta el ocultamiento del rostro con ocasión de alteraciones del orden público y permitir la detención en caso de flagrancia (**Boletín 10717-25**).
- 5) Que modifica el artículo 9° del decreto N° 400 de 1978 del Ministerio de Defensa Nacional, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 17.798, sobre control de armas, en materia de posesión, tenencia o porte de armas (**Boletín N°10.658-07**).
- 6) Que modifica el DL N° 321, de 1925, que establece la libertad condicional para los penados, estableciendo mayores exigencias para acceder al respectivo beneficio (**Boletín N° 10.681-25**).
- 7) Que sustituye el DL N° 321, de 1925, que establece la libertad condicional para los penados (**Boletín 10696-07**).

8) Que modifica el Código Penal en materia de circunstancia eximente de responsabilidad penal del que obra en defensa de la persona o derechos de un extraño **(Boletín N°10.857-07)**.

9) Que modifican la Ley N° 20.000 con el objeto de despenalizar el expendio de marihuana medicinal y el auto cultivo para consumo privado **(Boletines 9496-11 y 9471-11)**.

10) Que modifica la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, para efectos de garantizar al titular de los datos personales el derecho al olvido **(Boletín N° 10.608-07)**.

11) Que modifica el Código Penal, el DL N° 645, de 1925, sobre registro general de condenas y la Ley N° 20.066, destinado a aumentar la penalidad y demás sanciones aplicables por delitos cometidos contra menores y otras personas en estado vulnerable **(Boletín 9279-07 refundido con los boletines; 9849-007; 9877-07, 9904-07 y 9435-18, 9908-07)**.

12) Que modifican la Ley N° 17.798, sobre control de armas, con el objeto de fortalecer su institucionalidad.

a) que modifica la ley de control de armas autorizando su importación a la Policía de Investigaciones de Chile (Boletín N° 5254-02);

b) que establece prohibición absoluta para el uso e inscripción de armas de fuego (Boletín N° 5401-02);

c) que modifica la Ley N° 17.798, incorporando exigencias para el almacenamiento de armas de fuego, y establece límites para la adquisición de municiones (Boletín N° 5456-02);

d) que modifica la Ley N° 17.798, sobre control de armas, con el objeto de tipificar y aumentar penas por uso, colocación o detonación de artefactos explosivos (Boletín N° 9035-02);

e) que modifica la Ley N° 17.798, sobre control de armas, regulando la tenencia de armas a postón a menores de 18 años (Boletín N° 9053-25),

f) que modifica la Ley N° 17.798, sobre control de armas, limitando acceso de armas de fuego y, aumenta penas por el porte y/o tenencia de armas artesanales o hechizas (Boletín N° 9073-25).

g) que modifica ley N° 17.898, sobre control de armas, incorporando armas de fuego y similares, al Registro Nacional de Venta de Armas (Boletín N° 9079-25);

h) que modifica la Ley N° 17.798, sobre control de armas, para tipificar el uso, colocación o detonación de artefactos explosivos (Boletín N° 9577-25).

Respecto de todos estos proyectos se expuso la opinión de la defensa penal pública por el Defensor Nacional o las personas que éste designó en su representación y se elaboraron y distribuyeron minutas en las diversas instancias legislativas. 



V. Defensas especializadas

La Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) entrega asesoría especializada relativa a los servicios de defensa prestados a imputados y condenados adolescentes, indígenas, migrantes y a los condenados adultos que cumplen una pena privativa de libertad. Durante 2016, además, se comenzó a trabajar el ámbito de la defensa de personas con problemas de salud mental.

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

Esta unidad desarrolla análisis de legislación y jurisprudencia, elabora documentos de trabajo para apoyar la labor de los defensores públicos y de los profesionales de apoyo a la defensa, responde las diversas consultas de carácter técnico que defensores y otros profesionales de la Defensoría formulan para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, coordina la realización de estudios e investigaciones para contribuir a las decisiones que la institución debe tomar para prestar un eficiente, oportuno y especializado servicio de defensa en estas áreas.

V.1. DEFENSA PENAL JUVENIL

V.1.1 Cobertura especializada

Durante 2016 los adolescentes imputados representados por defensores penales públicos fueron 26 mil 247, de los cuales 19 mil 872 (75,7 por ciento) recibieron la atención de un defensor penal juvenil especializado. Por razones presupuestarias, la Defensoría Penal Pública no cuenta con defensores penales juveniles en todas las localidades del país. Sin embargo, el alto porcentaje de cobertura especializada refleja un adecuado manejo del recurso humano en esta materia.

V.1.2 Actividades de capacitación

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

'ACADEMIA DE DEFENSA PENAL JUVENIL'

La 'VII Academia de defensa penal juvenil' se desarrolló con la asistencia de 39 defensores penales públicos provenientes de todo Chile. Durante una semana, se abordaron en profundidad temas como la Convención sobre los Derechos del Niño y el sistema penal de adolescentes, aspectos sustantivos de la Ley N° 20.084, sistema de determinación de sanciones penales juveniles, aspectos procesales específicos de la Ley N° 20.084, ejecución de sanciones penales juveniles, psicología del desarrollo y técnicas de entrevistas a adolescentes.

'CURSO DE CAPACITACIÓN PARA PROFESIONALES DE APOYO A LA DEFENSA PENAL JUVENIL'

Durante dos días, asistieron a esta actividad 16 profesionales que prestan apoyo psicosocial a la defensa penal juvenil. Se trataron en profundidad los siguientes temas: tribunales de tratamiento de drogas, mediación penal, efectos de la privación de libertad de adolescentes, monitoreo de derechos humanos de personas privadas de libertad y, finalmente, jóvenes y vulnerabilidad.

'CAPACITACIÓN AVANZADA EN RESPONSABILIDAD PENAL DE ADOLESCENTES'

Con la asistencia de 21 defensores públicos de adolescentes se desarrolló una capacitación avanzada sobre la materia, con el objetivo de ofrecer a defensores con experiencia en el área una profundización y diversificación de las herramientas argumentativas de que disponen para la litigación de casos, en relación con la determinación y control judicial de la ejecución de sanciones, teniendo en cuenta también principios que probablemente presidirán una reforma específica en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA).

El curso-taller se centró en el análisis de casos en torno a problemas relevantes en la determinación y el control judicial de la sanción penal de adolescentes, y buscó identificar y evaluar la capacidad de rendimiento de diversos argumentos ofrecidos por la doctrina y la jurisprudencia para la litigación por la defensa.

CAPACITACIÓN A DEFENSORES Y OPERADORES DEL SISTEMA DE JUSTICIA JUVENIL EN BOLIVIA

Como actividad de cooperación internacional, la Defensoría Penal Pública envió dos delegaciones a Bolivia –a Sucre y Cochabamba, respectivamente–, para capacitar a operadores y defensores del sistema de justicia de adolescentes de dicho país.

Cada delegación estuvo integrada por un abogado de la Unidad de Defensa Penal Especializada y dos defensoras penales juveniles. En ellas se transfirió la experiencia de nuestra institución en la materia y, particularmente, en la provisión de servicios especializados de defensa de adolescentes.



En total se capacitó a 48 operadores del sistema (jueces, fiscales, representantes de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, representantes de la Defensoría del Pueblo y profesionales de la Instancia Técnica Departamental de Política Social) y a 46 defensores públicos.

V.1.3 Asistencia técnica para la defensa penal juvenil

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

ASESORÍA TÉCNICA Y SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

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

V.1.4 Documentos de apoyo

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

'15° INFORME DE JURISPRUDENCIA SOBRE LA LEY N° 20.084 DE RESPONSABILIDAD PENAL DEL ADOLESCENTE', que analiza sentencias dictadas durante 2015 y 2016 por la Corte Suprema y algunas Cortes de Apelaciones del país, referidas a materias como internación provisoria, prescripción, ejecución de penas, infracción de derechos y garantías, aplicación de penas y otras medidas, y la ley de violencia intrafamiliar en adolescentes.

DOCUMENTO "INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO: CUANDO EL PRINCIPIO SE TRANSFORMA EN OBSTÁCULO", que desarrolla consideraciones para una adecuada interpretación de este instituto, que constituye uno de los principios básicos del sistema penal juvenil

- El Defensor Nacional participó como comentarista en el seminario internacional 'Prevención del delito y reinserción social de niños, niñas y adolescentes en contacto con la ley penal', conferencia para América Latina y el Caribe organizada por el Gobierno de Chile, Unicef y la Oficina de la Representante del Secretario General para la Violencia contra los Niños.

- El Defensor Nacional dio la conferencia de cierre del 'XIX curso de protección jurisdiccional de los derechos del niño' que organiza anualmente Unicef y que en 2016 tuvo lugar en Santiago, destinado a jueces, fiscales, defensores y abogados provenientes de toda Latinoamérica. La ponencia versó sobre "El aporte/experiencia de la Defensoría Penal Pública de Chile a la protección jurisdiccional de los derechos del niño".

En este curso, además, un abogado de la Unidad de Defensa Penal Especializada estuvo a cargo de dos talleres: 'Idoneidad de las sanciones penales de adolescentes' y 'Defensa jurídica efectiva como criterio de legitimidad del sistema penal juvenil'.

- El jefe de la unidad participó como comentarista en el 'Seminario internacional consideraciones éticas en el proceso penal; la perspectiva del rol del defensor', organizado por la Defensoría Penal Pública.
- Un abogado de la unidad participó como expositor en el "III Seminario internacional diálogos sobre infancia y adolescencia", organizado por la Fundación Ciudad del Niño.
- El jefe de la unidad participó como panelista en el 'Seminario intervención con mujeres en contexto de responsabilidad penal adolescente', organizado por la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente.
- El jefe de la unidad participó como panelista en la 'Jornada de sensibilización con enfoque de tribunales de tratamiento de drogas en adolescentes', organizado por la Corte de Apelaciones de San Miguel.

V.1.6 Coordinación interinstitucional

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

- En el marco de la 'Comisión nacional de coordinación del sistema de justicia penal' se creó una 'Subcomisión de responsabilidad penal adolescente' integrada por representantes de las siguientes instituciones: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Corte Suprema, Ministerio Público, Servicio Nacional de Menores, Gendarmería de Chile, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Subsecretaría de Prevención del Delito y Defensoría Penal Pública.
- 'Mesa sobre tribunales de tratamiento de drogas', cuyo objetivo es ir ampliando progresivamente la aplicación de este mecanismo a lo largo del país. Está integrada por representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio Público, Poder Judicial, Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, Sename y Defensoría Penal Pública.

De esta mesa surgieron diferentes actividades en que la Unidad de Defensa Penal Especializada tuvo participación:

- El jefe de la unidad participó como relator en el 'Seminario sobre instalación de los tribunales de tratamiento de drogas para adolescentes', realizado en Rancagua y organizado por la Corte de Apelaciones de Rancagua y Senda.



- El jefe de la unidad participó como experto relator en el 'Seminario tratamiento de drogas para adolescentes', organizado por la Corte de Apelaciones de Rancagua y que culminó con la firma de un convenio regional en la materia.
- 'Mesa sobre mediación penal juvenil', junto a representantes de la Fiscalía Nacional del Ministerio Público y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el objetivo de desarrollar un proyecto piloto que permita la solución de algunos conflictos penales de adolescentes por esta vía alternativa y evaluar conjuntamente la incorporación permanente de prácticas restaurativas en el sistema de responsabilidad penal adolescente.

V.1.7 Difusión

La difusión de este modelo de defensa especializada y de los principales contenidos de la Ley Nº 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) es también una prioridad permanente de la Defensoría.

Por lo mismo, durante 2016 se realizaron en total 44 actividades de este tipo, básicamente a través de charlas en liceos y centros de internación provisoria, para apuntar directamente a jóvenes de más de 14 y menos de 18 años. Estas dinámicas involucraron a 2 mil 389 jóvenes de todas las regiones del país, de las cuales mil 80 eran mujeres.

V.2 DEFENSA PENITENCIARIA

Como parte de la línea de trabajo de defensas especializadas que ha impulsado la Defensoría en los últimos años, en 2011 se aprobó el 'Modelo de defensa penal pública penitenciaria', que busca asegurar la cobertura de defensa durante la etapa de ejecución de la pena, a través de dos áreas de intervención estratégicas: 1) difusión de derechos, y 2) representaciones administrativas y/o judiciales y asesoría jurídica especializada. La atención es realizada por un equipo interdisciplinario y especializado de abogados y asistentes sociales.

El programa se ha ido poniendo en marcha progresivamente y desde 2016 la Defensoría Penal Pública cuenta con defensa de este tipo en todas las regiones del país, incorporándose las cinco regiones que faltaban: Maule, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

V.2.1 Actividades de capacitación

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

'ACADEMIA DE DEFENSA PENITENCIARIA'

Participaron 49 defensores penitenciarios y cuatro otros profesionales de la institución. Durante una semana se trataron en profundidad los temas más relevantes para el ejercicio de este tipo de defensa, en los que se incluyó el análisis de casos y jurisprudencia, así como técnicas de entrevistas a personas privadas de libertad.

CAPACITACIÓN A ASISTENTES SOCIALES PENITENCIARIOS

Con la presencia de 36 trabajadores sociales que prestan apoyo a la defensa penitenciaria, durante dos días se realizó una capacitación especial para estos profesionales. Se trabajó sobre los principios, conceptos y ámbitos del derecho penitenciario, para después profundizar en la aplicación del instrumento "Inventario para la gestión de caso/intervención (IGI)". La segunda jornada estuvo destinada al 'Taller de análisis: requerimientos de las personas condenadas y aporte del trabajador social'.

INDUCCIÓN A PROGRAMAS NUEVOS

La inclusión de cinco regiones nuevas al programa de defensa penitenciaria hizo necesaria la realización de inducciones para los programas nuevos, además de la participación de sus profesionales en las actividades de capacitación mencionadas anteriormente. En estas capacitaciones se forma a los profesionales en torno a los principios básicos de la defensa penitenciaria, en las instituciones principales del derecho penitenciario chileno y en las herramientas tecnológicas y de gestión asociadas a este tipo de defensa.

CAPACITACIÓN CON EXPERTO ARGENTINO

Durante el año se recibió la visita de Rubén Alderete, abogado del Ministerio Público de la Defensa de la Nación Argentina, experto en defensa penitenciaria que trató las siguientes materias: principios fundamentales de la ejecución de la pena, el sistema progresivo y el tratamiento y los sistemas de control de la privación de libertad, todo desde la perspectiva del rol de la defensa penitenciaria. Asistieron 17 defensores penitenciarios y seis abogados de unidades regionales de Estudios de la Defensoría.

V.2.3 Cobertura

Durante 2016 se atendieron 18 mil 91 requerimientos penitenciarios, que correspondieron a 12 mil 174 personas. Las cifras de los requerimientos por región se desglosan en el siguiente cuadro:

Requerimientos acumulados defensa penitenciaria, año 2016. Segmentado por región.

Región	N	%
Arica y Parinacota	789	4,4%
Tarapacá	636	3,5%
Antofagasta	1.586	8,8%
Atacama	122	0,7%
Coquimbo	1.040	5,7%
Valparaíso	1.760	9,7%
Libertador Bernardo O'Higgins	1.184	6,5%
Maule	763	4,2%
Biobío	2.192	12,1%
La Araucanía	1.270	7,0%
Los Ríos	309	1,7%
Los Lagos	516	2,9%
Aysén	230	1,3%
Magallanes y Antártica Chilena	349	1,9%
Metropolitana Norte	2.922	16,2%
Metropolitana Sur	2.423	13,4%
Total	18.091	100%

V.2.4 Asistencia técnica a defensores penitenciarios

APOYO A CONSULTAS

La Unidad de Defensa Penal Especializada realiza un permanente apoyo a los programas de defensa penitenciaria y a los coordinadores regionales penitenciarios, colaborando en consultas relativas a casos concretos y referidos a diferentes áreas de la especialidad, como traslado de condenados, rebaja de condena y debido proceso en el ámbito sancionatorio penitenciario, entre otras.

DOCUMENTOS DE APOYO

Durante 2016 se generaron los siguientes documentos de apoyo a la defensa penitenciaria:

- 'Informe de jurisprudencia sobre defensa penitenciaria', que contiene sentencias que se refieren a las siguientes temáticas: posición de garante,



tortura y malos tratos, beneficio de reducción de condena, Ley N° 18.216, libertad condicional, unificación de pena con un apartado especial referido a la Ley N° 20.931, sanciones disciplinarias, traslados y abono del tiempo de medidas cautelares a condenas en la misma causa y en causa diversa. Se trata de fallos de la Corte Suprema y las Cortes de Apelaciones.

- Nota Técnica N° 1 sobre defensa penitenciaria, "Supuesta incompatibilidad de la pena mixta establecida en la Ley N° 18.216 y otros beneficios intrapenitenciarios: estudio de los argumentos en pugna".
- Informe de seguimiento del 'Protocolo de defensa de mujeres extranjeras, indígenas, privadas de libertad'. Este documento fue elaborado en 2015 y su objetivo es mejorar las condiciones de reclusión y acceso a la justicia de las mujeres indígenas y extranjeras privadas de libertad en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. El informe destaca la utilidad del protocolo para la atención de la población indicada y también deja en evidencia la necesidad de profundizar su uso por los defensores públicos, para lo cual propone un conjunto de actividades con ese fin.

PARTICIPACIÓN EN SEMINARIOS

- Un profesional de la Unidad de Defensa Penal Especializada participó como panelista en el 'Seminario derechos humanos de las personas privadas de libertad', organizado por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), en el que desarrolló el tema 'El derecho a la integridad y experiencias en litigación'.

V.3 DEFENSA PENAL INDÍGENA

Durante 2016 la Defensoría mantuvo la aplicación del 'Modelo de defensa penal para imputados indígenas', que pretende otorgar una defensa especializada a los imputados provenientes de algún pueblo originario, en cumplimiento del mandato entregado al Estado por el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales.

Para ello, la Defensoría ha capacitado a más de 170 defensores públicos distribuidos a lo largo del país. Al mismo tiempo, en las regiones con mayor número de imputados y causas indígenas existen ocho facilitadores interculturales cuyo rol de nexos, orientación y cooperación entre el imputado, su comunidad y el defensor público ha resultado fundamental.

V.3.1 Cobertura especializada

Durante 2016 se ingresaron 7 mil 83 causas con imputado indígena, lo que corresponde al 2,2 por ciento del total de causas. De ellas, 4 mil 495 (63,5 por ciento) estuvieron a cargo de un defensor especializado

Con el objetivo de mejorar el modelo de atención de personas indígenas, a partir de las evaluaciones realizadas en años anteriores se ha venido instalando un sistema de gestión que privilegia la asignación de casos con imputado indígena a defensores especializados, independiente de la materia de que se trate. Con esto se pretende aumentar la cobertura de defensores especializados, de modo que el mayor porcentaje posible de imputados indígenas sea defendido por uno de ellos.

Este sistema de gestión se desarrolló inicialmente en La Araucanía y posteriormente se incorporó este sistema de gestión en la Defensoría Local de Cañete, designada como Defensoría Penal Mapuche (DPM), de modo que se asignaran preferentemente al defensor especializado todas las causas con imputado indígena.

En la región de Tarapacá, en tanto, se especializó a los defensores públicos de Pozo Almonte, de manera que el alto porcentaje de causas con imputado indígena de esa zona fueran asumidas por alguno de los abogados especializados.

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN AL MODELO DE DEFENSA INDÍGENA

Durante 2016 se instalaron dos nuevas defensorías especializadas, que respondieran a los desafíos de la defensa de los imputados indígenas. En junio se inauguró la Defensoría Penal Mapuche de Panguipulli, destinada a asumir las causas de imputados indígenas de la zona cercana a esa localidad, incluidas las comunas de San José, La Unión y Río Bueno. El equipo de esta sede institucional está compuesto por una defensora pública, una facilitadora intercultural y una asistente administrativa, cargos que se asignan a través del mecanismo de licitación.

En octubre, en tanto, la Defensoría Local de Cañete se designó como Defensoría Penal Mapuche, de modo que ahora el defensor local debe asumir, en lo posible, todas las causas con imputados indígenas, pudiendo distribuir las otras causas entre los defensores públicos licitados de la zona.

V.3.2 Actividades de capacitación

'ACADEMIA DE DEFENSA PENAL INDÍGENA'

Del 11 al 15 de abril de 2016 se llevó a cabo la 'Academia de defensa penal indígena' para defensores públicos, que tuvo como objetivo entregar las competencias cognitivas necesarias para que cada participante pueda brindar una defensa penal de calidad.

En la actividad, en que participaron 32 defensores públicos, se reforzaron aspectos como la caracterización de los pueblos originarios (mapuche, aymara, quechua y rapanui) o el uso de peritajes y se trabajó en aspectos prácticos de la defensa de imputados indígenas.

Para ello, por una parte se abordaron las características y funciones de algunas instituciones propias del derecho mapuche y cómo éstas pueden ser utilizadas en el sistema de justicia penal. También se trataron algunas dificultades de las imputadas indígenas privadas de libertad, mediante un trabajo práctico a partir del 'Protocolo de atención para mujeres indígenas, migrantes, privadas de libertad'.

También se realizó un taller de casos y un módulo sobre el uso de estrategias vinculadas a las defensas culturales. Además se abordó la temática de los extranjeros y migrantes -teniendo en cuenta que los pueblos indígenas habitan territorios de distintos países- y los derechos indígenas en el derecho internacional.



La academia tuvo un perfil práctico, con la presentación de un estudio sobre la situación de las comunidades mapuche ante la justicia y con la exposición de defensores públicos y facilitadores interculturales de la institución.

TALLER PARA FACILITADORES INTERCULTURALES

Por otra parte, y con el objetivo de sistematizar la labor de los facilitadores interculturales e intercambiar conocimientos, se realizó un taller de capacitación para estos funcionarios, efectuado el 8 y 9 de junio de 2016.

El encuentro contó con la participación de los seis facilitadores interculturales con que contaba la DPP hasta ese momento. Durante el taller se revisaron temas referidos al pluralismo jurídico, las relaciones interculturales y la defensa penitenciaria. Además, se analizó la situación de los migrantes, los derechos de los pueblos indígenas, así como un acercamiento a la teoría del caso.

El taller finalizó con la participación de todos los facilitadores en el coloquio 'Tensiones, derecho penal y pueblos indígenas', coorganizado con el Centro de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

V.3.3 Asistencia técnica en defensa penal indígena

APOYO A CONSULTAS

La unidad desarrolla un apoyo permanente a los defensores públicos y a las unidades regionales de Estudios, con análisis doctrinarios y jurisprudenciales que puedan servir en causas concretas que son asumidas por profesionales de la institución.

DOCUMENTOS DE APOYO

'PRINCIPALES ASPECTOS CULTURALES DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS MÁS NUMEROSOS DEL PAÍS'

Durante el año se elaboró y revisó una publicación que contuviera los aspectos culturales más relevantes de los pueblos Mapuche, Aymara, Atacameño y Diaguita, y Rapa Nui. Para ello se reunieron los estudios encargados a expertos externos que habían elaborado los modelos de defensa de imputados de los respectivos pueblos. Junto con ello, se publicó un informe en derecho encargado en 2015 al académico Salvador Millaleo, sobre 'Derecho consuetudinario indígena y derecho penal estatal en Chile'.

Este texto, que fue entregado en diciembre de 2016, constituye un documento de mucha utilidad para defensores públicos, facilitadores y, en general, para quienes ejercen la defensa especializada indígena, pues contiene algunos aspectos básicos de la cultura de cada pueblo, el desarrollo histórico que determina su relación con el Estado chileno y, finalmente, algunas características de sus propios sistemas de justicia.



V.3.4 Difusión

En este ámbito especializado se desarrollaron en total 32 actividades de difusión a largo del país, principalmente encabezados por facilitadores interculturales y asistentes sociales de la Defensoría. De hecho, sólo en las charlas participaron directamente 874 personas (406 hombres y 468 mujeres).

V.4 DEFENSA PENAL DE EXTRANJEROS Y MIGRANTES

V.4.1 Capacitación

CAPACITACIÓN SOBRE DEFENSA PENAL DE EXTRANJEROS

Con el objeto de entregar a los defensores penales públicos los conocimientos necesarios para una adecuada representación de los intereses y derechos de los imputados migrantes, se realizaron dos capacitaciones a cargo de Delfina Lawson, profesora de la Universidad Diego Portales y especialista en la materia, las que tuvieron lugar en Iquique y Santiago. En total, asistieron a ellas 54 defensores públicos y otros funcionarios de la institución.

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

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN MIGRATORIA DE EXTRANJERÍA (MINISTERIO DEL INTERIOR)

Con ocasión del trabajo estratégico interinstitucional, se solicitó al Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior un taller de capacitación sobre 'sensibilización migratoria' para funcionarios de las defensorías regionales y otras unidades, que se realizó en Santiago en junio. Adicionalmente, abogados de la unidad realizaron el mismo taller en las Defensorías Regionales de Aysén y Metropolitana Sur (DRMS).



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

APOYO A CONSULTAS

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

DOCUMENTOS DE APOYO

'PROTOCOLO DE DEFENSA DE MUJERES INDÍGENAS, EXTRANJERAS, PRIVADAS DE LIBERTAD'

Durante 2016 se realizó un seguimiento a la aplicación de este instrumento, generado en 2015. Para ello se realizó una encuesta a distintos profesionales de la Defensorías Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. Los resultados fueron positivos en términos de la pertinencia y calidad del instrumento, así como de su conocimiento y utilización. Sin embargo, se percibió la necesidad de difundirlo aún más y corregir algunos aspectos del protocolo, en conformidad con la práctica vivida por los profesionales en las regiones encuestadas.

MESA INTERINSTITUCIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA DE MIGRANTES Y EXTRANJEROS

La UDPE participa activamente en esta mesa, integrada además por el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Dirección General de Consulados Acreditados en Chile -dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores-, el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de investigaciones de Chile (PDI), el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH). Dos productos relevantes pueden destacarse para el trabajo de defensa en esta área:

'BOLETÍN ESTADÍSTICO N° 2'

Elaborado con información de Carabineros y la PDI respecto de los detenidos y víctimas extranjeros que ingresan al sistema de justicia penal chilena. El lanzamiento de este documento se efectuó el 6 de octubre de 2016, en una actividad oficial realizada en el Ministerio de Relaciones Exteriores y en la que participaron representantes de todas las instituciones que integran la mesa.

DERIVACIÓN A DEFENSORÍAS REGIONALES DE ANTECEDENTES DE DETENIDOS EXTRANJEROS ANTES DE LA FORMALIZACIÓN

Dentro del protocolo de funcionamiento establecido en esta mesa interinstitucional, la Defensoría Penal Pública fue notificada de 235 detenciones de extranjeros que hicieron uso de su derecho a asistencia consular.

Esta información fue transmitida a las respectivas defensorías regionales, en la mayoría de los casos antes de la audiencia de formalización. Cabe recordar que Carabineros y la PDI tienen la obligación de notificar dichas detenciones a la Dirección General de Asuntos Consulares e Inmigración (Digeconsul), dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Este organismo, a su vez, y vía correo electrónico, deriva a la Defensoría todas las notificaciones de detenciones de extranjeros que recibe la Digeconsul. Una vez recibida la información, se reenvía inmediatamente a la respectiva defensoría regional, para comenzar a preparar el caso.

V.4.3 Difusión

Este modelo de defensa especializada requiere realizar actividades contempladas en el plan de difusión que se viene desarrollando desde 2012. Ello dio paso a que durante 2016 se concretaran 18 talleres de difusión, con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajan en este tema, como también encuentros con organizaciones de y para migrantes, que involucraron la participación de 868 personas en todo el país (501 hombres y 367 mujeres).

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

V.5.1 Desarrollo del modelo de defensa especializada

CONSULTA NACIONAL SOBRE ASPECTOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE PROCESOS CON IMPUTADOS CON ENFERMEDADES MENTALES

A fin de conocer y recopilar antecedentes de las circunstancias que viven las distintas regiones del país en materia de salud mental, se desarrolló una consulta nacional con un total de doce preguntas dirigidas a asuntos de relevancia procesal, sustantiva y práctica.

El principal objetivo fue recopilar antecedentes jurídicos respecto de los criterios usados por los intervinientes y los tribunales de justicia en causas en las que el imputado presente enfermedades mentales que se traduzcan en inimputabilidad,

La consulta fue enviada a cada una de las unidades regionales de Estudios del país, lo que permitió obtener respuestas de la totalidad de las regiones consultadas, las que se tradujeron en gráficos de estadísticas usadas en asuntos institucionales y capacitaciones.

ELABORACIÓN DE MODELOS PILOTO

Con el objeto de sistematizar de manera práctica la labor de los defensores y trabajadores sociales en materia de salud mental y labor con inimputables, se redactaron dos modelos de aplicación, uno destinado a los funcionarios de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD) y otro dirigido a los defensores penales públicos.

El sentido de los modelos es coordinar el actuar institucional de los funcionarios involucrados, así como delimitar las responsabilidades, obligaciones y actuaciones de los mismos. Para dichos efectos, se elaboró un modelo piloto, que fue enviado a todas las unidades regionales de Estudio de la Defensoría, a fin de recopilar opiniones y sugerencias.

DESIGNACIONES

A su vez, se realizó la designación de defensores públicos que asumirán las causas de personas que padezcan enfermedades mentales que se traduzcan en inimputabilidad, así como los correspondientes coordinadores regionales. Respecto de los defensores, éstos ya fueron designados en diez de las 16 defensorías regionales, mientras que respecto de los coordinadores regionales, éstos ya fueron designados en todas las defensorías regionales.

COORDINACIÓN

Con ocasión de la puesta en marcha del modelo, se realizaron coordinaciones con el Instituto Psiquiátrico 'Horwitz Barak' y el Hospital Psiquiátrico 'Philippe Pinel', a fin



de darles a conocer la existencia del modelo, el interés de la institución por generar defensores especializados y manifestar nuestro interés en conocer sus inquietudes y consultas respecto del trato y la situación procesal de enajenados mentales que se vean involucrados en asuntos de relevancia penal.

V.5.2 Capacitación

'MESA REDONDA SOBRE SALUD MENTAL EN EL MARCO DEL PROCESO PENAL'

El 20 de junio de 2016 se celebró una mesa redonda en dependencias de la Defensoría Nacional, instancia en la que expusieron integrantes de la institución, de los organismos de la red de salud y una representante de la Defensoría General de la Nación Argentina, quien expuso sobre la normativa y la experiencia de su país en materia de personas con discapacidad física e intelectual.

CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DE LAS UAGD

Entre el 21 y 22 de julio de 2016 se realizó en dependencias de la Defensoría Nacional la 'Capacitación a funcionarios de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD)', instancia en la que se realizó un módulo destinado a generar acercamientos hacia conceptos sustantivos y procesales del trato a personas inimputables por enajenación mental, así como aspectos esenciales del modelo de defensa especializada.

V.5.3 Comisión Nacional de Psiquiatría Forense

'MESA GENERAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PSIQUIATRÍA FORENSE (CNPF)'

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

Además de la Defensoría, la comisión está integrada por los ministerios de Justicia y Salud, el Ministerio Público, Gendarmería de Chile, el Poder Judicial, el Servicio Médico Legal (SML), el Colegio Médico, el Colegio de Abogados y las instituciones vinculadas a la red de salud psiquiátrica.

'MESA EJECUTIVA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PSIQUIATRÍA FORENSE'

Dentro de la mesa general de la CNPF nació la necesidad de elaborar un boletín estadístico para cuantificar a las personas que se ven insertas en la red de salud a propósito de un proceso penal dirigido en su contra, así como las condiciones de las instituciones clínicas y hospitalarias que participan en el proceso. Así, la UDPE asumió el papel de coordinación en la elaboración de dicho insumo.

V.5.4 Asistencia técnica en defensa penal de enajenados mentales

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

V.5.5 Difusión

En materia de difusión, desde comienzos de 2016 se han coordinado y celebrado reuniones trimestrales entre las unidades regionales de Estudios y los centros hospitalarios más importantes del país (Hospital 'Philippe Pinel' de Putaendo, Quinta Región; Hospital 'Guillermo Grant Benavente' de Concepción y el Instituto Psiquiátrico 'José Horwitz Barak', de Santiago).

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



VI. Relaciones internacionales



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

Los principales proyectos y actividades de cooperación realizados durante 2016 estuvieron esencialmente enfocados a participar de las instancias internacionales de las cuales la Defensoría forma parte, en particular la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) y el Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm), donde el Defensor Nacional mantiene el cargo de Coordinador General de ambas organizaciones.

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

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

VI.1 ASOCIACIÓN INTERAMERICANA DE DEFENSORÍAS PÚBLICAS (AIDEF)

La Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) fue creada el 18 de octubre de 2003 en Río de Janeiro (Brasil) por la mayoría de los países de América y su finalidad es el fortalecimiento institucional de las Defensorías Públicas de los Estados asociados, estableciendo una coordinación interinstitucional en beneficio de los derechos humanos.

Los principales hitos de las actividades de Aidef durante el año fueron los siguientes:

REUNIÓN EN WASHINGTON

La reunión del Consejo Directivo se realizó el 2 de marzo de 2016, en el Salón Colón de la sede de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Durante el encuentro, se trataron varios temas, entre ellos, la presentación de una nueva versión actualizada de los 'Parámetros de medición de las defensas públicas'; aspectos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y OEA; cuestiones varias sobre los defensores públicos interamericanos y la consideración sobre nuevos cursos de capacitación e informes de casos ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH).

También se trató la situación de Aidef como parte de las Organizaciones de las Sociedades Civiles, registradas ante la OEA, el apoyo de Aidef al 'Comité para la prevención de la tortura en los lugares de privación de la libertad en América Latina' (Relapt). En la reunión de Washington se verificaron, además, las siguientes actividades:

REUNIÓN CON EL EMBAJADOR DE CHILE ANTE LA OEA

El 3 de marzo de 2016, en Washington (Estados Unidos), el Defensor Nacional de Chile, sostuvo una reunión con el embajador de Chile ante la misión de la OEA, Juan Pablo Lira, contexto en que abordaron los principios y directrices que sistematizan los estándares en materia de defensa pública que la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA) ha desarrollado en las resoluciones adoptadas desde 2011 a la fecha.

SESIÓN ESPECIAL ANTE LA CAJP DE LA OEA

También se participó de la sesión especial de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos (CAJP) del Consejo Permanente de la OEA, realizada en Washington (Estados Unidos) el mismo 3 de marzo de 2016, donde el Defensor Nacional de Chile presidió la sesión como Coordinador General (S) y expuso sobre el tema 'Protección integral a las personas privadas de libertad'.

Además, la sesión especial tuvo como objetivo el intercambio de buenas prácticas y experiencias sobre el acceso a la justicia, a la autonomía y a la cooperación entre las Defensorías, convocada en cumplimiento de la AG/RES. 2821 (XLIV-O/14), titulada "Hacia la autonomía de la defensa pública oficial como garantía de acceso a la justicia".

CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA DEFENSORES PÚBLICOS INTERAMERICANOS

Del 5 al 7 de diciembre de 2016 se realizó en Santiago (Chile), el curso ‘Litigio ante la Corte IDH: defensores públicos interamericanos’, que contempló módulos referidos al Sistema Interamericano de Derechos Humanos; jurisprudencia de la Corte IDH y otras funciones del mismo tribunal. Se trató de una actividad de capacitación de primer nivel, dictada por jueces y profesionales destacados en el área de la CIDH, entre ellos Pablo Saavedra y Mariana Clemente.

REUNIÓN DE AIDEF EN PARAGUAY

El 3 de agosto de 2016, en Asunción (Paraguay), se reunieron el Comité Ejecutivo y el Consejo Directivo de Aidef, contexto en que se discutieron diversas cuestiones relativas al funcionamiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y OEA, en especial cursos de capacitación para defensores públicos interamericanos e informe de casos ante la CIDH.

También se abordó la solicitud de reingreso como asociada de la Dirección Nacional de Defensoría Públicas del Poder Judicial de la República Oriental del Uruguay y la solicitud de incorporación de la Asociación de Defensorías Públicas Estatales de México.

Por último se tomó nota del informe sobre la resolución OEA correspondiente a 2016, indicando que durante el 46º periodo de sesiones de la Asamblea General de la OEA, llevado a cabo en Santo Domingo (República Dominicana), se adoptó la resolución N° 2887/2016, que versa sobre distintas cuestiones relativas a la promoción y protección de derechos humanos, entre las que se incluyó a la defensa pública.

PARTICIPACIÓN DE AIDEF EN LA SESIÓN DEL COMITÉ JURÍDICO INTERAMERICANO EN RÍO DE JANEIRO

El 5 de octubre, en Río de Janeiro (Brasil), el Coordinador General de Aidef y Defensor Nacional de Chile presentó ante el Comité Jurídico Interamericano el documento ‘Principios y directrices sobre defensa pública de las Américas’, que sistematiza los estándares en materia de defensa pública desarrollados por la Asamblea General de la OEA en las resoluciones adoptadas desde 2011 a instancias de la Aidef.

El comité, conformado por expertos jurídicos de la OEA, analizó el documento y lo aprobó a través de la resolución CIJ/RES 226 (LXXXIX-0716). Conjuntamente con su adopción, lo transmitió al Consejo Permanente de la OEA, con la recomendación de que considere elevarla a la Asamblea General de la organización, para la eventual aprobación de dichos principios.

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

La Defensoría Penal Pública de Chile forma parte del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm), cuyo objetivo fundamental es fortalecer institu-



cionalmente a las defensorías públicas de los Estados de la región, promoviendo la cooperación y el trabajo conjunto entre las defensorías del Mercosur en beneficio de los ciudadanos.

REUNIÓN ANUAL EN BUENOS AIRES

El 27 de abril de 2016 se llevó a efecto en Buenos Aires (Argentina) la primera reunión anual del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur donde se abordaron temas propios de la organización, entre ellos: Escuela itinerante, propuestas para el año 2016, solicitud de asociarse de la Asociación Civil Consejo Federal de Defensores y Asesores Generales de Argentina y la presentación del Boletín de Jurisprudencia sobre Derechos Humanos, ejemplar n° 6 a cargo de la Defensoría Pública de la Unión (Brasil) que recopila fallos relevantes en materia de DDHH de los estados miembros.

REUNIÓN EN RÍO DE JANEIRO

El 6 de octubre de 2016 se desarrolló en Río de Janeiro (Brasil) la sesión ordinaria del Consejo Directivo del Blodepm, donde se presentó el ejemplar N° 7 del ‘Boletín de jurisprudencia’, se informó de las actividades realizadas en el primer semestre en el marco de la escuela itinerante y se recibió la propuesta de la Coordinación General referida a la creación de un ‘Proyecto Inocentes’ o ‘Bloque Inocentes’ en el ámbito del Mercosur, fijándose un cronograma tentativo de trabajo.

VI.2.1 Pasantías de defensores de los países integrantes de Blodepm

CARACAS (VENEZUELA)

En la misma reunión de Rio de Janeiro se recibió el informe de la pasantía realizada en Caracas (Venezuela) entre el 27 de junio y el 6 de julio de 2016, en la que participaron por Chile los defensores penales públicos Marun Zegpi y Jazmín Herrera.

La representante de la Defensa Pública de Venezuela hizo entrega del informe por escrito, el que luego se hizo circular por Secretaría. Asimismo, se exhibió un video de la misma, en reflejo y apoyo del informe aludido. El Consejo Directivo celebró la concreción de la pasantía y agradeció a la Defensa Pública de Venezuela la calidad de la organización, el trato otorgado a los pasantes y el cumplimiento del objetivo procurado por el Blodepm.

SANTIAGO (CHILE)

Entre el 17 y 21 de octubre de 2016 se desarrolló en Santiago (Chile) la segunda pasantía anual del Blodepm. El programa de intercambio fue diseñado por la Defensoría Penal Pública de Chile y estuvo dirigido a abogados y defensores públicos de las instituciones acreditadas ante el Bloque, lo que incluyó a representantes de Argentina, Uruguay, Brasil, Venezuela y Chile.

Las pasantías son una herramienta muy importante para la transferencia de experiencias y conocimientos sobre la actuación de los defensores públicos y busca mejorar el servicio, tanto para los anfitriones como para los visitantes. Al término del encuentro se recibieron los informes de los participantes, quienes como corolario de su experiencia informaron las distintas actividades que llevaron a cabo y formularon propuestas de buenas prácticas para aplicar en sus respectivos países.

ESCUELA ITINERANTE

Los días 7, 8 y 9 de noviembre, en las oficinas de la Defensoría General de la Nación en Buenos Aires (Argentina), se desarrolló el curso 'Técnicas de litigación en sistemas procesales penales adversariales y acusatorios', que estuvo a cargo de los abogados chilenos Rubén Romero Muza, jefe nacional del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), y Carlos Mora Jano, Defensor Regional Metropolitano Norte, ambos funcionarios de la Defensoría Penal Pública. A esta capacitación asistieron 30 profesionales, entre defensores públicos y abogados encargados de la aplicación de la reforma en Argentina.

VI.3 OTROS CURSOS EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

SEGUNDA VERSIÓN DEL CURSO 'DEBIDO PROCESO EN EL DERECHO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS Y SU RECEPCIÓN EN EL ÁMBITO INTERNO'

Entre el 8 y el 12 de agosto de 2016 se desarrolló en Santiago (Chile) la parte presencial de la segunda versión del curso 'Debido proceso en el derecho internacional de los derechos humanos y su recepción en el ámbito interno', dictado por el Centro de Derechos Humanos de la Universidad Diego Portales (UDP).

Allí se abordaron materias referidas a los estándares del debido proceso desde la perspectiva del derecho internacional de los derechos humanos, así como a conocer e identificar sus principales instituciones y el desarrollo normativo y jurisprudencial en la materia.

CAPACITACIÓN EN DERECHO PENITENCIARIO

Entre el 8 y el 10 de noviembre de 2016, en el auditorio de la Defensoría Nacional, se desarrolló en Santiago (Chile) el curso de derecho penitenciario del profesor argentino Rubén Alderete Lobo, titular de la Unidad Especializada en Derecho de Ejecución de la Pena ante la Cámara de Casación en lo Criminal y Correccional de la Defensoría General, donde se abordaron los temas 'Principios fundamentales de la ejecución de la pena' y 'Sistemas de control de la privación de libertad'.

ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En relación con este tema, el 22 y 23 de junio de 2016 se realizó en Santiago (Chile) una capacitación a cargo de las docentes Rosana Feliciotti, defensora pública de Buenos Aires



(Argentina) y Mabel Aurora Remón, directora del 'Programa nacional de asistencia para las personas con discapacidad en sus relaciones con la administración de justicia (Adajus).

Este curso tuvo como objetivo promover el efectivo acceso a la justicia de las personas con discapacidad, mediante la toma de conciencia de los operadores del sistema sobre las barreras socioculturales que obstaculizan su participación directa e indirecta en los procedimientos judiciales y sobre la necesidad de adoptar medidas para su superación, siguiendo las directrices establecidas por la 'Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad' y las 'Reglas de Brasilia'.

VI.4 REUNIÓN ESPECIALIZADA DE DEFENSORES PÚBLICOS OFICIALES DEL MERCOSUR (REDPO)

Esta iniciativa regional de carácter gubernamental, en la que participa la Defensoría Penal Pública, tiene por objeto tratar temas de interés común a las defensorías públicas regionales y elaborar instrumentos normativos destinados a facilitar el acceso a la defensa técnica en el área de competencia del Mercosur.

El 24 y 25 de mayo de 2016 se celebró en Montevideo (Uruguay) la 'XXIII Reunión ordinaria' de este organismo. Destacó allí la discusión de temas relativos a la tortura y otras formas de violencia institucional, se presentó la revista de las Defensorías Públicas del Mercosur y el 'Proyecto de recomendación sobre una defensa pública autónoma e independiente como garantía de acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad'.

Además, se presentó el 'Proyecto de carta de principios de valores de los defensores públicos del Mercosur' y la continuación del 'Proyecto tecnologías de la información y comunicación al servicio de las defensas públicas como garantía de acceso a la justicia'.

VI.5 CONFERENCIAS Y CURSOS DE FORMACIÓN CON PRESENCIA INTERNACIONAL

Sin perjuicio de las demás actividades de capacitación descritas en este documento, se realizó en Chile una nueva versión del 'Taller avanzado de destrezas de litigación oral', instancia de capacitación con profesores extranjeros de primer nivel que se desarrolló en la Quinta Región de Valparaíso

TALLER AVANZADO DE DESTREZAS DE LITIGACIÓN ORAL

Desde el 12 al 17 de junio de 2016 se realizó en la Quinta Región el 'Taller avanzado de destrezas de litigación oral', que estuvo a cargo de los profesores Martín Sabelli, Fernando Freyre y Ricardo Flores (profesor asistente), donde se explicaron las técnicas de litigación, cubriendo todas las etapas y materias del juicio oral, incluidas su preparación, el alegato de apertura, el contra examen, la incorporación de evidencia, la desacreditación, el examen directo, las objeciones y el alegato de clausura.



CONFERENCIA DEL SISTEMA DE NACIONES UNIDAS

Desde el 15 al 17 de noviembre de 2016 se desarrolló en Buenos Aires (Argentina) la 'II Conferencia internacional de acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal', con la finalidad de discutir estrategias efectivas para mejorar el acceso a la justicia, consistentes con los 'Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal', adoptados por la Asamblea General en la Resolución 67/187.

Además, el Defensor Nacional de Chile, Andrés Mahnke, expuso en el panel 'Fortalecimiento de la asistencia jurídica a través de las asociaciones: necesidad de una red internacional de proveedores de asistencia jurídica'.

Se resolvió reafirmar que "la asistencia jurídica es un elemento esencial de un sistema de justicia penal justo, humano y eficiente basado en el estado de derecho, y que es el fundamento para el disfrute de otros derechos, en particular el derecho a un juicio justo", y que debe ser garantizado por el Estado, tal como ha sido establecido en los 'Principios y directrices de las Naciones Unidas' y enfatizado en la 'Declaración de Doha', adoptada por el '13º Congreso de las Naciones Unidas sobre prevención del delito y justicia penal' en marzo de 2015.

El documento toma como guía la experiencia regional de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) y la cooperación que ha desarrollado con la Organización de Estados Americanos (OEA) para fortalecer el rol de los defensores públicos oficiales y su independencia y autonomía en las Américas y en el mundo.

VI.6 OTROS ÁMBITOS DE COLABORACION

Se trata de proyectos desarrollados en el marco de convenios de colaboración con la Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Agcid).

CURSOS DE CAPACITACIÓN EN BOLIVIA

Desde el 17 al 23 de octubre y desde el 8 al 12 de noviembre de 2016, especialistas chilenos de la Defensoría Penal Pública concurren hasta Sucre y Cochabamba (Bolivia) a dictar clases a defensores públicos y abogados de esa nacionalidad sobre materias vinculadas a responsabilidad penal juvenil. Este curso resultó ser un gran aporte para la materia en Bolivia.

ASESORÍA A DEFENSORES PÚBLICOS DE GUATEMALA

junto a un equipo institucional, el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, viajó a Guatemala en diciembre de 2016, con la finalidad de poder conocer más de cerca el funcionamiento de la defensa pública penal en ese país, tanto en el ámbito de la gestión como en de la litigación.

El viaje tuvo como objetivo desarrollar un programa de colaboración entre ambos países, donde Chile va a ofrecer capacitaciones a los defensores públicos de Guatemala en materias relativas a litigación y apoyo en el desarrollo de indicadores de medición de calidad, mientras que Guatemala entregará a Chile más herramientas referidas a la defensa indígena y al desarrollo vinculado a la perspectiva de género. Este proyecto se va a desarrollar durante 2017. ✨



VII. Comunicaciones y participación ciudadana

Uno de los cuatro objetivos estratégicos de la Defensoría Penal Pública en el actual período es la difusión del rol institucional. Por ello, el trabajo que realiza la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) de la Defensoría Nacional cobra especial relevancia, al contribuir no sólo al posicionamiento institucional, sino que también a la difusión permanente de la misión institucional.

Esta unidad es la encargada de velar por la difusión del trabajo que realizan los defensores penales públicos en los distintos tribunales del país y difundir de igual manera los derechos de todos los ciudadanos, especialmente de aquellos que son imputados por algún crimen, delito o falta.

Este trabajo se realiza a través de los medios de comunicación masiva, lo que genera un intenso trabajo de los periodistas regionales en los distintos tribunales del país, facilitando así el nexo entre los defensores públicos y los profesionales de las comunicaciones que cubren el sector judicial, para permitir acercar la versión de la defensa a la sociedad, acrecentando con ello el necesario equilibrio comunicacional que debe existir entre los distintos intervinientes del sistema penal.

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

La labor comunicacional busca velar por mantener la buena imagen que tiene la institución y reforzarla mediante una 'densificación' y diversificación permanente de sus mensajes comunicacionales, siempre desde una óptica técnica, además de relevar el rol de la defensa pública dentro del sistema justicia, lo cual nos permite visibilizar la situación que viven nuestros representados y aportar, además, a la educación legal pública de conceptos y criterios jurídicos que son siempre de difícil comprensión.

Durante 2016, uno de los focos de la gestión de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) fue mantener actualizada la página web de la institución, con énfasis en las actividades de difusión y en los casos judiciales relevantes ocurridos en todo el territorio nacional.

Internamente, la unidad organiza y difunde las actividades propias de la institución, utilizando -entre otras herramientas- la página de intranet, que permite reforzar las comunicaciones internas entre los funcionarios de la Defensoría en todo el país, por la vía de acceder a información relevante y a sistemas informáticos que apoyan su labor institucional.

Además de los periodistas de la Defensoría Nacional, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana tiene representación en todo el país a través de periodistas



en cada una de las Defensorías Regionales. Ellos son los encargados de generar políticas comunicacionales locales, basándose para ello en la estrategia comunicacional de la institución, que emana desde la Defensoría Nacional.

VII.1 PRENSA

Los lineamientos comunicacionales vinculados a la gestión de prensa durante 2016 se enfocaron en consolidar el posicionamiento de la Defensoría Penal Pública como una institución técnica especializada en sus ámbitos de acción, que trabaja y vela por el respeto y la salvaguardia de los derechos y garantías de todas las personas, en especial de quienes, por cualquier circunstancia, son imputados de algún delito y enfrentan, además, particulares condiciones de vulnerabilidad.

En tal sentido, las vocerías que se generaron a nivel nacional involucraron la aparición en los medios de comunicación del Defensor Nacional, Andrés Mahnke Malschafsky, así como de otros directivos nacionales y regionales y defensores locales de todo el país.

En particular, la estrategia consideró el posicionamiento del Defensor Nacional como principal vocero institucional, pues a través de sus apariciones se buscó fijar la posición de la Defensoría sobre diversos temas de debate público. Del mismo modo, se influyó en la agenda pública, particularmente en el debate sobre derechos y garantías de las personas, en momentos en que se debatía la llamada 'agenda corta antidelincuencia'.

Estas vocerías destacaron los principios orientadores de la labor institucional hacia la defensa de derechos y garantías de todas las personas, así como la importancia y alcance de los servicios de defensa penal que brinda la institución. De esta manera, se busca instalar en la opinión pública el mensaje de una Defensoría Penal Pública que entrega un servicio de calidad a toda persona que lo requiera, y especialmente a quienes pertenecen a los grupos que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad en Chile, como los migrantes, los integrantes de grupos originario, los jóvenes y, en general, la población de menores recursos.

VII.2 DIFUSIÓN

En la medida que uno de los objetivos estratégicos de la Defensoría es “fortalecer la difusión de derechos y el rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional”, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana definió, durante 2016, un plan de difusión destinado a distintos grupos de la sociedad, construido sobre la base de un diagnóstico realizado al plan de difusión ejecutado en 2015. Éste consistió en la realización de estudios de percepción de los destinatarios, revisión de las mejores prácticas y evaluación de los coordinadores y directivos, lo que arrojó como resultado la necesidad de mantener los grupos objetivos, pero otorgando, al mismo tiempo, un mayor énfasis a la difusión de derechos del público adolescente y a la difusión del Proyecto Inocentes, dada la relevancia de éste para el posicionamiento de la DPP y sus mensajes sobre el derecho a defensa, la presunción de inocencia y el mejoramiento y equilibrio del sistema de justicia en su conjunto.

La ejecución del plan estuvo a cargo de las distintas Defensorías Regionales del país e involucró a diferentes actores de la institución, relevando el criterio de que la difusión es un trabajo de todos. Efectivamente, las duplas multidisciplinarias de trabajo operaron exitosamente en terreno. La coordinación de los periodistas con los jefes regionales de Estudios, así como el trabajo que se realizó con los facilitadores interculturales, los defensores juveniles y los asistentes sociales, permitió llegar a la comunidad con un mensaje aún más especializado.

Así, en 2016 se realizaron un total de 345 actividades de difusión en todo el país, lo que significó la llegada directa de la Defensoría a 14 mil 138 personas, según los públicos objetivos definidos en la elaboración del programa.

Este logro alcanzado permite consolidar un trabajo de difusión permanente, que la Defensoría Penal Pública viene desarrollando desde su instalación. Además, la metodología de trabajo usada enfoca contenidos definidos en cuanto a categoría/tipo de actividad y público objetivo, lo cual queda consignado en distintas modalidades, en tanto permiten evaluar el nivel de aceptación, la asistencia, la pertinencia, el uso de material de apoyo y otros indicadores, que permiten diseñar un nuevo plan de difusión sobre la base de un análisis de fortalezas y debilidades, así como de su alcance y proyección.



Es así como se establecieron cinco tipos de actividades destinadas a la “comunidad en general”, lográndose la realización de un total de 106 a nivel nacional; cuatro tipos de actividades enfocadas a “jóvenes”, lográndose la realización de un total de 84 a nivel nacional; tres tipos de actividades destinadas a “internos/as imputados/as”, lográndose la realización de un total de 55 actividades a nivel nacional; una actividad enfocada a “internos/as condenados/as”, lográndose la realización de 22 a nivel nacional; cuatro tipos de actividades para difundir la defensa penal especializada (“pueblos originarios” y “migrante y extranjero”, entre otros grupos), lográndose la realización de 78 actividades a nivel nacional.

VII.3. MEDIOS DIGITALES

Durante 2016 la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana continuó con su labor de mantener y desarrollar sus redes sociales. Uno de los principales resultados que trajo dicho trabajo fue el aumento de un 877 por ciento en las visualizaciones de la cuenta de la Defensoría en *YouTube*, las cuales crecieron de 6 mil 275 a 55 mil 52 entre 2015 y 2016. Esto tuvo relación con los videos realizados por la DPP y las noticias sobre casos subidas a esa red social.

La cuenta institucional en *Facebook*, en tanto, subió de 3 mil 218 visualizaciones en 2015 a 6 mil 869 en 2016 (213 por ciento de aumento). Por último, la cuenta institucional de *Twitter* pasó de mil 254 visualizaciones en 2015 a 3 mil 218 el año pasado, con un 256 por ciento de crecimiento.

De acuerdo a la estrategia comunicacional de redes, *Facebook* tiene como objetivo de difusión el rol de la Defensoría y los derechos de las personas ante el sistema de justicia penal; *Twitter* permite posicionar y potenciar a la institución ante los medios de comunicación y líderes de opinión; *YouTube* tiene un corte informativo y de educación práctica sobre el quehacer de la DPP y *LinkedIn* favorece la comunicación con redes de profesionales de diversas áreas, en cuanto a actividades de capacitación y oportunidades laborales.

En este sentido, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana ha concebido que la posición –o intervención– de la Defensoría en las redes sociales sirva para dar a conocer a la institución y difundir su servicio de una manera didáctica y sencilla.

VII.3.1 Sitio web institucional

Tras una licitación pública y desde enero de 2015, la Defensoría mantiene contrato vigente con la empresa Multinet, hoy "Multinet Agencia Digital (MAD)", para el servicio de mantenimiento de los sitios web institucionales.

De acuerdo con sus informes estadísticos, las secciones más visitadas en el caso de la página externa fueron "Concursos" y la información que explica didácticamente las "Etapas del proceso penal", ubicado en la sección de "Servicio de defensa".

Las estadísticas indican, además, que desde enero a diciembre de 2016, la página web de la Defensoría registró un total de 1 millón 151 mil 788 visitas y 927 mil 724 usuarios únicos (visitantes contabilizados una sola vez, que han accedido al sitio durante el período especificado), siendo julio y octubre los meses que tuvieron mayor tráfico.

Cabe señalar que la página web es una de las vías por las que cualquier requirente puede realizar distintas solicitudes ciudadanas (felicitaciones, consultas, reclamos y otras). En la sección destinada para ello -la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), el usuario puede completar el formulario virtual y derivar sus solicitudes a la defensoría regional correspondiente.

Así, en 2016 llegaron 3 mil 73 solicitudes a través de este sistema, desglosadas en 320 consultas, 410 felicitaciones, 13 opiniones, mil 29 peticiones, 109 reclamos generales y mil 192 reclamos por defensa.

VII.4 CAPACITACIONES

Durante 2016, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la Defensoría Penal Pública ejecutó tres talleres de vocería para 30 defensores penales públicos a nivel nacional, con el objetivo de potenciar sus habilidades comunicacionales en la entrega de los mensajes institucionales.

En estos talleres se priorizó una modalidad práctica, con la finalidad de capacitar a los asistentes en técnicas de oratoria, utilización de ideas fuerza en el mensaje y asertividad en la comunicación corporal. Ello, bien para potenciar las habilidades detectadas, bien para entregar herramientas útiles para fortalecer las áreas que se consideren más débiles, de acuerdo con los criterios de relatores expertos.

Los ejercicios realizados con los defensores públicos (entrevistas individuales, grupales, simulación de entrevistas radiales y principalmente televisivas) fueron revisados y analizados colectivamente entre los participantes, lo que permitió generar un análisis de brechas y recomendaciones específicas para cada uno.

La institución considera también la realización de una capacitación anual para periodistas regionales, instancia que además permite la realización de la jornada anual de periodistas de la Defensoría Penal Pública. En 2016 se impartió un taller avanzado

de comunicación estratégica, redes sociales y fotografía para los profesionales de la comunicación que trabajan en la institución.

El objetivo consistió en actualizar y compartir análisis certeros que involucraran no sólo la realidad descriptiva de un escenario en particular, sino que además consideraran proyecciones que permitieran, a su vez, la elección de herramientas positivas y efectivas para posicionar la misión de la Defensoría.

VII.5 "PROYECTO INOCENTES"

Esta iniciativa, creada en 2013 por la Defensoría Penal Pública, tiene dos propósitos fundamentales: por un lado, reconocer públicamente la inocencia de las personas que fueron injustamente encarceladas y, por otro, ayudar a mejorar el sistema de justicia, con la finalidad de que no se vuelvan a cometer los errores que llevaron a un inocente a la cárcel.

En torno a esta iniciativa, durante 2016 se realizaron 70 actividades con la comunidad a nivel nacional, además de la publicación y emisión de 123 noticias que hablaban sobre este proyecto de la Defensoría en medios de comunicación, 38 de las cuales fueron de alcance nacional.

Entre éstas destacaron los ocho capítulos del programa "Proyecto Inocentes, encarcelados por error", emitido durante marzo y abril de 2016 dentro del espacio del matinal "Bienvenidos" de Canal 13. El programa recogió las historias de personas que estuvieron injustamente encarceladas.

Durante 2016 se vieron, además, los frutos de las mejoras realizadas el año anterior al sitio web (www.proyectoinocentes.cl), cuyas visitas subieron en un 2 mil 797 por ciento, pasando de 471 en 2015 a 13 mil 645 durante 2016 (*Google Analytics*).

También se avanzó en un convenio con la Fundación Pro Bono, firmado en enero de 2016, con el objetivo de que abogados asociados a esa organización presten asesoría legal gratuita a personas que han estado en prisión preventiva y luego han sido absueltas o sobreseídas por ser inocentes.

Durante el año los estudios jurídicos asociados a esa fundación asumieron cuatro casos provenientes del "Proyecto Inocentes". En dos de ellas -el de un colectivo de La Serena acusado de violación que fue sobreseído gracias a una prueba de ADN; y el de dos estudiantes de Tiltill acusados erróneamente de asaltar una joyería- ya se han presentado las respectivas demandas indemnizatorias, la primera patrocinada por el estudio Bofill Mir & Álvarez Jana y la segunda por el bufete Rivadeneira, Colombara, Zegers.

Durante 2016 se realizaron, además, cinco reuniones del Comité Editorial del "Proyecto Inocentes", producto de las cuales el número de casos ya incorporados a esta iniciativa aumentó de 47 a 55. Los ocho casos aprobados fueron agregados al sitio web y difundidos a través de los medios de comunicación.

VII.6 “REVISTA 93”

Como parte fundamental de su labor de difusión, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana produce también dos ediciones anuales del medio institucional de la Defensoría Penal Pública. Creada en 2009, la “Revista 93” acumula desde su origen 15 ediciones temáticas, a través de las cuales la institución ha buscado cumplir varios objetivos: analizar en profundidad diferentes problemáticas asociadas al quehacer de la DPP y al rol que ejerce la defensa pública en el contexto del sistema procesal penal vigente en el país, fijar una posición institucional en torno a estos debates y anticiparse a procesos emergentes en la sociedad que se vinculen o tengan efecto en el desarrollo de la misión institucional, entre otros.

El año pasado, la primera edición circuló en septiembre y recogió diversas aristas de un debate emergente en el país y recogido por la DPP a partir del “Proyecto Inocentes”: la dignidad en internet y el llamado ‘derecho al olvido’, ambos temas vinculados a la necesidad de que la legislación chilena contemple mecanismos adecuados para cautelar en el ambiente digital y en las redes sociales los derechos de personas inocentes que han sido imputadas y han estado incluso en prisión.

A través de artículos escritos por abogados institucionales y reconocidos expertos como Patricia Reyes, Lorena Donoso, Claudio Ruiz y Carlos Reusser, entre otros, además de casos de relevancia pública como los que afectaron al Fiscal Nacional, Jorge Abbott –quien accionó legalmente contra *Google*– o al abogado Rodrigo Ferrari –quien enfrentó una querrela del empresario Andrónico Luksic por una supuesta suplantación a través de *Twitter*–, la revista buscó visibilizar e identificar los márgenes de este problema, que afecta a miles de personas y que se basa en la sintética idea de que internet no olvida.

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

Además de entrevistas en profundidad al director general de la PDI, Héctor Espinosa, y al doctor en derecho penal Juan Pablo Mañalich, esa edición incluyó –entre otros artículos– notas específicas sobre la realidad de los delitos cometidos por personas migrantes en las regiones del norte del país, sobre los efectos de la ‘agenda corta’ para el trabajo de jueces, fiscales y defensores públicos, y una exhaustiva revisión de los componentes de la ley, hecha por Rodrigo Cerda San Martín, ministro de la Corte de Apelaciones de Concepción.

Cada edición de “Revista 93” se imprime en 2 mil ejemplares, que se distribuyen gratuitamente entre los distintos intervinientes del sistema procesal penal a nivel nacional, además de autoridades de gobierno, parlamentarios y líderes de opinión con incidencia en la agenda pública. Mediante este esfuerzo semestral, la Unidad



de Comunicaciones y Participación Ciudadana busca fortalecer el posicionamiento estratégico de la Defensoría e incidir así en los debates de fondo sobre políticas públicas que incumben al ámbito de gestión institucional.

VII.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana busca el involucramiento activo de los ciudadanos en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Este derecho ha sido reconocido legalmente en nuestro país con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2011), que incorporó en nuestra legislación la afirmación de que “el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones”.

VII.7.1 Mecanismos participativos de la Defensoría Penal Pública

De acuerdo con esta ley y con el Instructivo Presidencial N°7 (2014), la Defensoría cuenta con una nueva Norma Específica de Participación Ciudadana desde el 28 de julio de 2015, que regula todo su quehacer en esta área. Dicha norma establece cinco mecanismos para el desarrollo de actividades en este ámbito: consejos de la sociedad civil, cuentas participativas, consultas ciudadanas (diálogos participativos), plazas de justicia e información relevante.

A) CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL:

Es una instancia consultiva y autónoma, que busca profundizar la participación ciudadana mediante la incorporación de reflexiones y aportes externos en temáticas de interés para el servicio. El Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría funciona regularmente desde 2009, sirviendo al análisis y debate de temáticas propias de la Defensoría Penal Pública.

Mediante la convocatoria a universidades, centros de alumnos, agrupaciones de defensa de derechos y grupos vulnerables, fundaciones y corporaciones sin fines de

lucro cuyas temáticas se relacionen con la misión institucional y luego de 6 años de funcionamiento por invitación de la autoridad, en diciembre de 2015 la Defensoría Penal Pública inició su primer proceso eleccionario para el nombramiento de su nuevo Consejo de la Sociedad Civil. De este modo, el 1° de abril de 2016 sesionó por primera vez el Consejo conformado por:

1.- Ana María Morales	Fundación Paz Ciudadana
2.- Andrés Bonet	Corporación Dignidad Total
3.- Fernanda Llusá	Fundación Pro Bono
4.- Myrna Villegas	Centro de Investigación y Defensa Sur
5.- Nicolás Oxman	Universidad Santo Tomás, Derecho.
6.- Paulo Egenau	Fundación Paréntesis
7.- Ximena Peralta	CCAA Derecho Universidad de Chile

Cabe señalar que en su segunda sesión, realizada el 14 de junio de 2016, por elección a mano alzada, los actuales miembros nombraron por unanimidad a la abogada Fernanda Llusá, representante de la Corporación Pro Bono, como presidenta del Consejo de la Sociedad Civil de la DPP.

B) CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA:

La cuenta pública participativa del Defensor Nacional, Andrés Mahnke, correspondiente a la gestión del servicio durante 2015, se desarrolló el 7 de abril de 2016 en la Plaza de la Constitución de Santiago, ocasión que también sirvió para la instalación de una Feria de Derechos Ciudadanos abierta al público, con la participación de distintas entidades relacionadas con el quehacer de la Defensoría.

La actividad contó con la presencia de la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, quien junto con destacar el rol que cumple la DPP dentro del sistema de justicia como garante de los derechos de las personas, se refirió a la importancia de estas iniciativas que buscan fomentar la transparencia de la gestión de los servicios públicos, permitiendo a las personas conocer y consultar sobre la ejecución presupuestaria, políticas, planes y programas de los servicios del Estado.

Como lo indica la ley, las cuentas participativas son un mecanismo que facilita el control ciudadano sobre las instituciones públicas, de modo que las personas tengan la opción de fiscalizar el quehacer de los ministerios y servicios públicos anualmente. En el caso del informe de la Defensoría, éste fue previamente consultado al Consejo de la Sociedad Civil, como lo instruye la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública



C) CONSULTAS CIUDADANAS

La Defensoría Penal Pública desarrolla este mecanismo de consultas principalmente a través de diálogos participativos presenciales, en espacios de conversación con usuarios privados de libertad, imputados o condenados.

Se trata de encuentros desarrollados por directivos regionales, que priorizan el acercamiento y la retroalimentación de la institución con sus usuarios directos en todo el país, para conocer sus inquietudes y propuestas a fin de mejorar la prestación y calidad de la defensa pública que se entrega incluso dentro de los recintos penales.

Durante 2016 se desarrollaron 46 diálogos participativos, que alcanzaron una cobertura de mil 768 personas. Esta cifra puede desglosarse en 14 encuentros con 510 imputados hombres y mujeres privados de libertad, 14 actividades con 340 usuarias recluidas en centros femeninos y 18 diálogos con 918 personas condenadas en distintos penales del país.

D) PLAZAS DE JUSTICIA

Este mecanismo participativo es un espacio desconcentrado de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones de gobierno. Coordinadas por las Se-

cretarías Regionales Ministeriales (seremis) de Justicia Y Derechos Humanos, estas plazas se desarrollan en espacios comunitarios y centros penitenciarios, a fin de dar a conocer la oferta pública y, especialmente en el caso de los centros privativos de libertad, que los internos tengan acceso a la realización de los diversos trámites que dependen de los servicios del sector.

Durante 2016 se realizaron 30 plazas de justicia comunitarias, con la participación de 2 mil 31 personas, y 17 actividades de este tipo en distintas cárceles, con una cobertura total de mil 799 personas.

E) INFORMACIÓN RELEVANTE

Corresponde al acceso expedito a información pertinente sobre la gestión pública, a fin de mejorar y fortalecer los espacios de información y opinión de la ciudadanía en un lenguaje claro, que permita finalmente el ejercicio de control social.

Sin perjuicio de su relación con la Ley de Transparencia, este mecanismo busca ampliar la interacción de los usuarios y la ciudadanía en general, haciéndola conocedora de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuesto, principalmente a través de su web institucional (www.dpp.cl), así como los distintos espacios presenciales de que dispone el servicio. 



VIII. Garantía de Calidad

Al establecer el legislador la prestación de defensa penal pública de manera obligatoria por abogados, en el contexto de la reforma procesal penal, no sólo aludió a ella desde el punto de vista formal de contar con un abogado que represente y asesore a las personas perseguidas al interior del nuevo sistema penal, sino que concretó la garantía constitucional y de los tratados internacionales suscritos por Chile, en cuanto a que dicha defensa debe ser una efectiva y no sólo nominal.

Asegurar una defensa efectiva importará, entonces, garantizar debidamente la calidad de la prestación que entrega la Defensoría Penal Pública a sus beneficiarios.

En este sentido, dos tareas se impusieron a la gestión institucional. Por una parte, contar con un número de abogados suficientes que efectúen la representación (cobertura de la defensa) y, por otra, que la prestación que se entregue sea de calidad, ajustándose a los estándares establecidos (calidad de la defensa).

Para cumplir con el objetivo de entregar prestaciones de calidad, la Defensoría Penal Pública cuenta con una serie de elementos, algunos ya diseñados en su ley orgánica y otros pertenecientes al desarrollo institucional posterior, todos los cuales se integraron en la gestión 2016 y en los proyectos venideros, de modo de reforzar y potenciar la calidad de la prestación como uno de los objetivos institucionales prioritarios.

La garantía de calidad constituye una noción estratégica y una permanente preocupación del quehacer institucional. Su definición se encuentra directamente ligada al resguardo de la garantía fundamental del derecho a la defensa, establecida en normas internacionales de derechos humanos, en la Constitución Política de la República y en el Código Procesal Penal, así como en la ley de la Defensoría Penal Pública, en los estándares de calidad de la defensa penal pública, definidos en la Resolución Nº 3.389, del 4 de noviembre de 2010, y en la demás normativa interna pertinente.

De acuerdo con la ley, los defensores públicos deben sujetar su prestación de servicio a los denominados estándares de defensa y sus respectivos manuales de actuaciones mínimas que establecen compromisos, requisitos y normas para la entrega de las prestaciones. Tales estándares permiten determinar si la prestación del servicio que se efectúa se ajusta o no a los requisitos de una prestación de calidad. Los estándares se someten regularmente a revisión, para su ajuste progresivo e incorporación en ellos del mejoramiento continuo de nuestra Institución.

Durante 2016 se ha trabajado en el desarrollo de una nueva concepción de los estándares para la prestación de defensa penal pública. En esta tarea han trabajado conjuntamente los Departamentos de Estudios y Proyectos (DEP) y de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), cuyos profesionales integran y lideran los grupos transversales de trabajo en la materia, elaborando así los nuevos estándares de defensa penal pública y los manuales de actuaciones mínimas que los complementan. Este trabajo espera ser concluido el presente año, enfocándose en el ajuste de los estándares hacia su simplificación y operatividad.

A fin de garantizar igualdad en la calidad de la prestación del servicio, tanto los estándares como sus respectivos manuales de actuaciones mínimas deben ser cumplidos por todos los defensores penales públicos. Es decir, todos los prestadores del sistema mixto -tanto funcionarios públicos como privados bajo contrato- deben sujetar su actuación a los mismos parámetros.

Junto con la regla de calidad de los estándares, y para asegurar su cumplimiento, la Defensoría cuenta con mecanismos para controlar y evaluar la prestación del servicio, para garantizar así la calidad de éste y la atención brindada a sus usuarios. Este compromiso institucional se manifiesta a través de los instrumentos y las funciones que desarrolla el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), cuyos profesionales centralizan y coordinan las acciones y tareas necesarias para evaluar de manera permanente la calidad de la prestación otorgada, que a su vez está a cargo de todos los niveles institucionales

Los mecanismos principales están definidos en la ley como cuatro modalidades de control del desempeño de los defensores penales públicos: inspecciones, auditorías externas, informes semestrales y reclamaciones. Por otra parte, la Defensoría Penal Pública ha desarrollado un sistema de medición que permite monitorear y seguir el estado de la prestación de defensa a través de indicadores que forman parte de los contratos de defensa penal del sistema mixto y que, por ende, son medidos en forma permanente respecto de la prestación otorgada en tales contratos.

Es importante señalar que la evaluación y el control de calidad de la defensa prestada no radican exclusivamente en el DECR, sino también en el trabajo diario de cada unidad, departamento y funcionario de la Defensoría Penal Pública, especialmente en la labor de las defensorías regionales y en los defensores locales jefes.



Por ello, el rol central que cabe a este departamento –en lo referido al diseño y ejecución de mecanismos de evaluación y control– se ha focalizado en atender adecuadamente las necesidades de información de estas defensorías regionales, mediante una política de acercamiento permanente.

VIII.1 ASPECTOS DE LA CALIDAD DE DEFENSA, LA INTEGRACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La prestación de defensa penal constituye una actividad compleja, que reúne la prestación de defensa propiamente tal con acciones de apoyo y gestión de la misma, normas, reglas, disposiciones, así como resultados verificables y percepción de los usuarios respecto de los servicios entregados. La conciencia de esta multidimensionalidad y la búsqueda por hacer operativa una noción de calidad condujo a la Defensoría a determinar que la calidad de su prestación tiene tres aspectos o áreas principales: aspectos técnicos de la prestación de defensa; aspectos o condiciones de gestión de la prestación del servicio y percepciones de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.

Una defensa penal pública de calidad combina los altos atributos técnicos de su servicio con la búsqueda de satisfacción de sus usuarios respecto de la atención brindada. Durante 2016 se continuó el desarrollo de iniciativas para asegurar la calidad del servicio en ambas visiones. Para ello, siguió adelante durante el año el proceso de integración de los elementos de control, los resultados de indicadores y los hallazgos generados, así como las opiniones y percepciones externas de nuestros usuarios sobre el servicio prestado, dando los pasos iniciales para diseñar y desarrollar un sistema integrado, que gestione la calidad incluyendo los dos aspectos antes señalados.

Desde 2014 la Defensoría, y en especial el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, han desarrollado iniciativas que buscan integrar estas visiones, avanzando en determinar los ámbitos, mecanismos y la información que finalmente habrán de servir de base para estructurar un 'Sistema de gestión de calidad de la defensa', que nos permitirá monitorear de manera permanente el servicio prestado, a fin de adoptar oportunamente decisiones en pos de mejorar día a día nuestro servicio.

Durante 2016 se concibió y propuso la primera versión de este sistema, que fue realizado a partir de los informes que semestralmente emiten las defensorías regionales y que acopian información sobre la prestación del servicio en dichos períodos, desarrollándose así un prototipo informático, que generará un ciclo de revisión a partir de estos informes, entregando los siguientes contenidos:

A) RESUMEN DE INDICADORES

Se entregará un gráfico por cada uno de los indicadores de licitación, correspondiente al comportamiento en cada mes del semestre de todos los prestadores de la región. Deberá incluir:



- Entrevista a imputados privados de libertad.
- Solicitud de plazo judicial de investigación.
- Apercibimiento de plazo judicial vencido.
- Cierre de investigación por solicitud de apercibimiento.
- Tiempo e ingreso de datos al Sigdp.
- Consistencia y completitud de datos.
- Tasa de entrevista a imputados en libertad.
- Producción promedio por abogado.

B) CAUSAS Y DATOS MÁS RELEVANTES DEL PERÍODO

Se incluirá un listado de las causas vigentes y terminadas estructuradas por zona y prestador; se identificarán los delitos más frecuentes y los delitos más graves, así como los recursos con que se contó durante el período para la prestación de defensa y los plazos o tiempos en que fueron prestadas.

C) 'ÍNDICE GLOBAL DE CALIDAD'

La información del 'Índice Global de Calidad' se entregará en cuatro subsecciones. En la primera de ellas se mostrará en un gráfico el rendimiento del índice para cada una de las regiones en el semestre correspondiente. Luego se mostrará el rendimiento de cada uno de los subcriterios o áreas del índice. Esta representación gráfica se hará en cuatro gráficos, que compararán a regiones de tamaño análogo en relación con sus ingresos de causas.

D) RECLAMACIONES RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LAS RECLAMACIONES PRINCIPALES

Las reclamaciones son uno de los mecanismos de control establecidos en la Ley N° 19.718. En este informe se entregaron dos gráficos, uno en que se da cuenta del número de las reclamaciones en el semestre y la tasa de reclamación en relación con los ingresos de la región. Un segundo gráfico mostrará el resultado de las reclamaciones en términos de rechazo/acogimiento, las razones de ellos y los plazos invertidos en su resolución.

Efectuado el diseño recién señalado durante 2016, se espera este año acometer el trabajo de probar esta lógica de ciclo de calidad de carácter participativo en el diseño y evaluación del sistema, abriendo a la opinión regional su funcionamiento. Esperamos que éste sea una contribución a la preocupación que la Defensoría Penal Pública ha asumido, desde su creación, por la calidad de las prestaciones como un componente central de su tarea, y de esta manera sumar fuerzas para dotar progresivamente a la institución de un sistema para el aseguramiento de esa calidad, que emplee sus herramientas de control y datos en la toma de decisiones para el mejoramiento sostenido.

VIII.2 TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA CON UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPIA DE INTERCONEXIÓN Y AVANCES DE SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Un objetivo en el área de sistemas de apoyo que asisten a la defensa ha sido establecer un sistema informático que permita reforzar cada uno de los niveles que componen la calidad, a fin de mejorar la defensa desde un punto de vista técnico, de gestión y de atención de usuarios. Esto se ha llevado a cabo concibiendo la incorporación de tecnología y uso de la información como elementos para automatizar y mejorar el trabajo de los defensores públicos, simplificado sus sistemas de tramitación y dotándolos, de paso, de mayor fiabilidad en el registro de sus datos.

Por ello se vio una interesante oportunidad de mejora en la aplicación obligatoria, durante 2016, de la Ley N° 20.886 de tramitación electrónica”, lo que ha dado continuidad a las tareas que veníamos desarrollando en el área, trabajando hacia la interconexión con el Poder Judicial y los tribunales de justicia competentes en el ámbito penal.

De este modo, nuestra institución se incorporó exitosamente durante 2016 al proceso de aplicación de la Ley N° 20.886 sobre tramitación electrónica, mediante el desarrollo de una herramienta de interconexión informática para los defensores penales públicos, que les permite tramitar desde nuestro sistema informático Sigdp, comunicarse directamente con el Sistema informático del Poder Judicial y obtener, además, información desde dicho sistema en apoyo a nuestra labor. Todo ello, a diferencia de otras instituciones y a la generalidad de los abogados, que tienen que tramitar por la Oficina Judicial Virtual de Tribunales, con las desventajas que ello implica.

Entre agosto y diciembre de 2016 se tramitaron 79 mil 822 solicitudes a través de esta interconexión, lo que representó un ahorro aproximado de 9 mil 500 horas hombre de asistentes y abogados, la que ha generado un impacto directo en los tiempos que pueden ser empleados en tareas que agreguen valor a la defensa y no centrarse en tareas reiterativas y meramente registrales.

Progresivamente se ha avanzado en el reemplazo de los soportes físicos y la tramitación en papel por desarrollos informáticos y tramitación electrónica, digitalizándose de manera importante la gestión institucional.

La totalidad de los tribunales de garantía y tribunales orales se encuentra actualmente interconectada con la Defensoría, mientras se trabaja en el desarrollo de la interconexión con las Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema, respectivamente.

Asimismo, durante 2016 se avanzó en los proyectos de interconexión con diversos servicios, como el Registro Civil y el Ministerio Público, básicamente para mejorar el uso de la información proveniente de los tribunales de justicia, empleando tales datos en la creación automática de causas a partir de la información original aportada por estas instituciones, para superar así paulatinamente la duplicidad en nuestros registros. Este trabajo continuará durante 2017, para perfeccionar cada vez más y de mejor manera nuestro sistema informático.

Estos proyectos han permitido a la institución comenzar a analizar la necesidad de dotarse de un nuevo sistema informático, que potencie la interconexión y el uso de tecnología en un esquema que agregue valor a la defensa y al trabajo de calidad que desarrollan los defensores públicos y el personal de la DPP.

VIII.3 OPERACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL DURANTE 2016

Como ya se ha dicho, uno de los desafíos en la construcción de un esquema de calidad que acreciente el rendimiento de sus servicios es el empleo de información validada, permanente y disponible. Son precisamente los instrumentos de control establecidos en el Título VI de la ley institucional las primeras fuentes que deben ser empleadas en el sistema, y sus hallazgos e información deben asociarse a la actividad para mejorar el desempeño.

A continuación se expone la operación de estos instrumentos durante 2016.

VIII.3.1 Informes semestrales y finales

La Defensoría, en años anteriores, ha desarrollado una aplicación informática que permite generar de manera automatizada los informes semestrales y finales establecidos por ley como mecanismo de control de los prestadores de defensa penal pública.

Esto se inscribe en la línea de avanzar en el reemplazo de soportes físicos o de papel, que era la modalidad con que dichos informes se emitían antes de la automatización



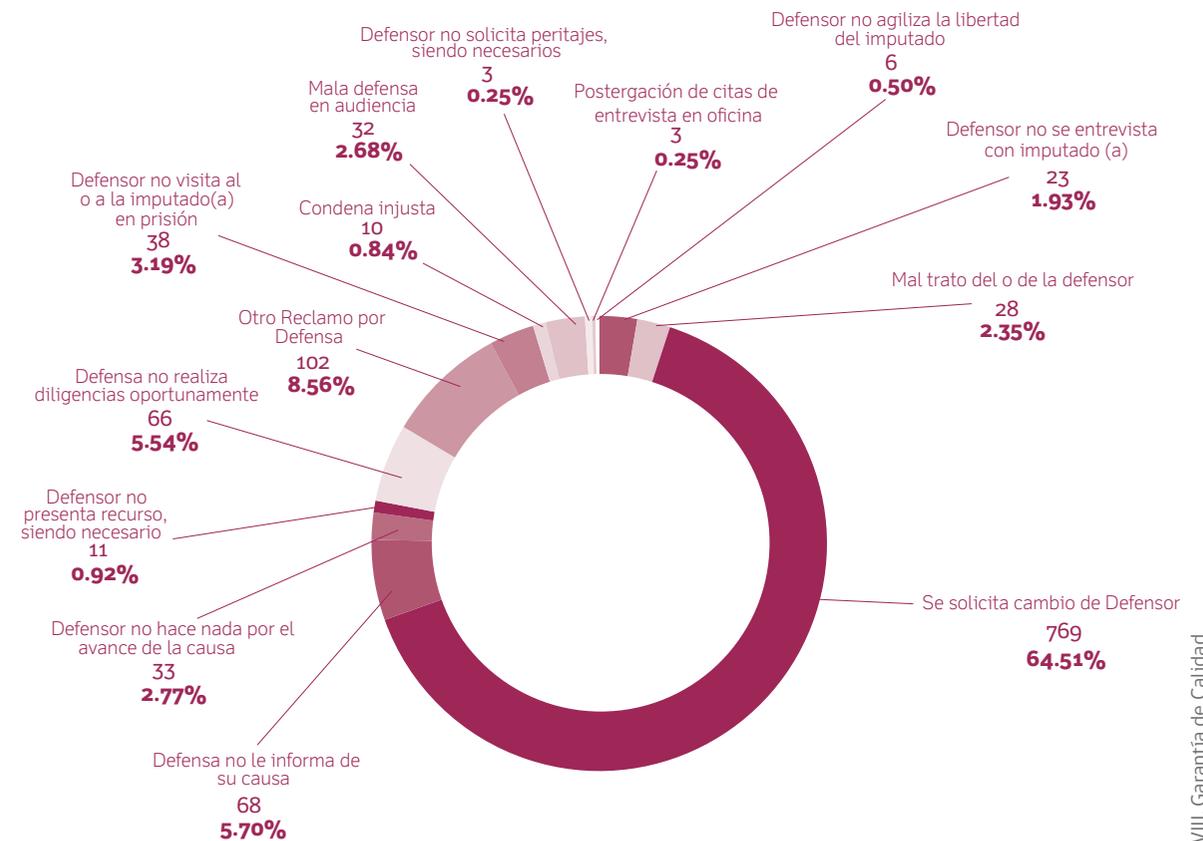
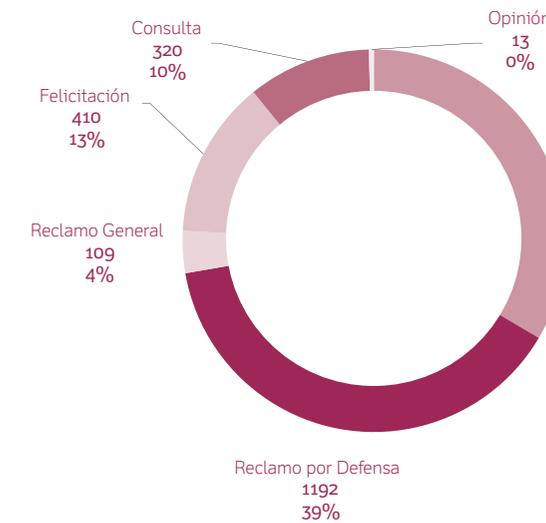
de su generación. Esto permite mayor disponibilidad y usabilidad de la información, puesto que, una vez emitidos por los prestadores (locales o licitados) y efectuadas las observaciones que se requiera por los emisores y defensores regionales, éstos quedan disponibles para ser consultados de manera amplia por los prestadores.

Durante 2016 la aplicación para generación de informes fue reforzada en su utilización en dos sentidos. Por una parte, a través de instrucciones y comunicaciones que enfatizan el uso de la herramienta por los gestores regionales y, por otra, a través de la utilización agregada de la información de los reportes semestrales, para la construcción de un informe semestral de carácter regional, que se genera como inicio de un esquema para monitorear datos de calidad en la prestación del servicio en el nivel regional.

VIII.3.2 Reclamaciones

Durante 2016 se ingresaron al sistema 3 mil 73 solicitudes ciudadanas (la misma cantidad que en 2015). De ellas, mil 192 casos correspondieron a reclamos por defensa conforme a la Ley N° 19.718 (aumentaron respecto de 2015). Se registraron, asimismo, mil 29 peticiones y 410 felicitaciones.

Grupo Reg.	
Petición	1029
Reclamo por Defensa	1192
Reclamo General	109
Felicitación	410
Consulta	320
Opinión	13
	3073



A partir de la información correspondiente a los reclamos por defensa en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016, se pudo observar que más de la mitad de éstos se realizaron por solicitud de cambio de defensor (64,51 por ciento), ingresos que fueron tratados en forma disímil por cada región, a saber, algunos los trataban como peticiones y otras como reclamo por defensa, lo que obedeció a las características de cada región y a las prácticas diferenciadas desarrolladas en éstas, tanto en la administración del sistema como en la relación misma con el usuario.

Asimismo, se detectó que existe una disimilitud en el tratamiento, tanto procedimental como sustantivo, de los reclamos presentados por los usuarios, independiente de la normativa interna dictada al efecto.

Así las cosas, el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) desarrolló un plan de mejoras a ejecutarse durante 2016 y 2017, que contempla las siguientes medidas:

- a) Se elaboró una propuesta de resolución exenta que regula, de forma detallada, todo el procedimiento que se debe seguir al momento de conocer y resolver un reclamo por defensa de la Ley N° 19.718. Así, esta propuesta de resolución pretende establecer la responsabilidad de cada asesor jurídico regional en el ingreso, tratamiento y resolución de los reclamos. Además, busca recabar siempre la versión e interés del beneficiario en el reclamo por defensa, relevándolo como parte fundamental del reclamo.
- b) Se desarrolló una base jurisprudencial de resoluciones de apelaciones de procedimientos reclamatorios resueltos por la Defensoría Nacional, a efectos de que sirva de guía en los criterios de resolución de reclamos a nivel regional. Esta base jurisprudencial contiene las resoluciones antes señaladas a contar de 2014 y se encuentra disponible para los asesores jurídicos regionales, jefes de Estudios, defensores regionales, entre otros, en la sección Biblioteca de la página de intranet de la Defensoría.
- c) Se regularon internamente los plazos de tramitación de apelaciones de reclamos en la Defensoría Nacional, a fin de que exista certeza de los tiempos en que las resoluciones de dichas apelaciones deban ser evacuadas.
- d) Durante 2017 se enviará a las unidades regionales de asesoría jurídica de la DPP un formato de resolución que resuelve los reclamos, con la finalidad de que dicho acto administrativo sea de fácil comprensión por el beneficiario de defensa penal pública, permitiendo además una adecuada lectura y clasificación de la resolución regional, a fin de que sea incorporada en el monitorio de calidad que se entregue a las regiones.



VIII.3.3 Inspecciones

Durante 2016 los esfuerzos se orientaron a recabar información para perfeccionar el funcionamiento del sistema de inspecciones. Para este fin, se realizó un estudio de informes, a efectos de detectar la necesidad de adecuar la metodología del sistema de inspecciones a los cambios tecnológicos impulsados por la institución y también para dar un nuevo impulso al juicio experto de los inspectores.

Además, se propusieron cambios en las guías metodológicas para la elaboración de informes de inspección, incorporando más activamente la opinión de las regiones en la confección de dichos informes y relevando el trabajo en terreno de los evaluadores, tarea que debía concluirse a principios de 2017.

Por otra parte, se incorporó la opinión de inspectores en el trabajo de proyectos transversales de la institución, lo que permite considerar la experiencia en terreno de estos profesionales en la evaluación de la calidad de la defensa y en el diseño de reglamentación relevante para la prestación del servicio.

En términos de resultados, durante 2016 se efectuaron 196 procedimientos de inspección, 167 de los cuales correspondieron a inspecciones de defensa y 29 a inspecciones administrativas. Los 167 procedimientos de inspección de defensa permitieron la revisión de 2 mil 505 causas.

En el ámbito de las inspecciones administrativas se fijó como línea de trabajo permanente la validación de hallazgos de auditorías externas, además de la cobertura en evaluación de prestadoras no incorporadas en el plan de auditorías, promoviendo de esta forma la integración entre estos mecanismos de control de la institución. Cabe destacar que de las 29 inspecciones realizadas en esta área, 19 correspondieron a prestadores de defensa penitenciaria.

Todo lo descrito se suma a lo concretado en los periodos 2014 y 2015 respecto del perfeccionamiento del sistema de inspecciones, basado en enfocar los esfuerzos de control en identificar las áreas donde la prestación del servicio requiere mayor atención, lo que permite intervenir oportunamente dichas áreas y redundar en el beneficio de nuestros usuarios.

VIII.3.4 Auditorías externas

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

Para ello se trabajó en la generación de instancias periódicas y sistemáticas de retroalimentación con las regiones en las dos grandes áreas de medición permanente: 'Relación con el cliente' (satisfacción de usuarios) y 'Gestión de defensa' (condiciones de los prestadores externalizados). Esto, con el objetivo de colaborar con cada defensoría regional en la supervisión oportuna de las distintas áreas de la prestación, debiendo considerarse entonces una revisión detallada de la gran cantidad de información con la que se contaría, a propósito de los proyectos iniciados en 2015, varios de los cuales debían culminar en 2016 o bien, continuar su ejecución durante 2017.

Los proyectos de auditoría externa ejecutados durante 2016 suman siete, de los cuales cinco corresponden a proyectos cuyos resultados sustanciales se programaron para 2016 (uno de los cuales es plurianual y continúa durante 2017), y dos a proyectos que sólo culminaron administrativamente ese año. Los cinco proyectos relevantes de 2016 fueron:

PROYECTO EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2016						
ÁREA DE AUDITORÍA	Nombre bien o servicio	Monto total programado del proceso de compra M\$	Nº de meses de compra (tiempo de contratación)	Total presupuesto (anual 2016)	Nº meses ejecución 2016	Saldo del contrato 2017
ÁREA DE RELACIÓN CON EL CLIENTE	AUDITORÍA EXTERNA SATISFACCIÓN (continuidad)	285.000	36	93.273	12	116.591
GESTIÓN/ PROCESOS	AUDITORÍA DE COSTOS DEL SERVICIO DE DEFENSA (continuidad)	38.500	5	26.950	4	0
	AUDITORÍA EXTERNA CONTRATOS Y CONVENIOS 19º Y 20º LLAMADO (continuidad)	196.765	24	83.610	12	0
	AUDITORÍA EXTERNA MOE (continuidad)	200.000	36	136.239	12	0
	AUDITORÍA EVALUACIÓN MECANISMOS DE CONTROL (continuidad)	30.000	5	5.000	3	0
			750.265		345.072	

Las materias tratadas en cada uno de ellos fueron las siguientes:

AREA DE AUDITORÍA	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
ÁREA DE RELACIÓN CON EL CLIENTE	AUDITORÍA EXTERNA SATISFACCIÓN (continuidad)	Medición trimestral de la satisfacción (neta) de los usuarios del servicio en las áreas de atención en oficinas, en tribunales y en recintos privativos de libertad, para la totalidad del país, con un sistema de alertas para casos específicos con evaluación negativa en aspectos de satisfacción, proyectándose en el presente año cuatro evaluaciones, con aproximadamente 8 mil encuestas/año.
GESTIÓN DE PROCESOS	AUDITORÍA DE COSTOS DEL SERVICIO DE DEFENSA (arrastre)	Evaluar los elementos que inciden en la determinación del precio de la licitación en una zona o región determinada.
	AUDITORÍA EXTERNA CONTRATOS Y CONVENIOS 19° Y 20° LLAMADO (Continuidad)	Evaluar el nivel de cumplimiento de las condiciones contractuales de los prestadores de defensa contratados vía licitación o convenio, así como verificar el nivel de cumplimiento de la información contenida en los indicadores de pago.
	AUDITORÍA EXTERNA MOE (Continuidad)	Evaluar el nivel de cumplimiento de cuatro procedimientos asociados al Modelo de Operación Eficiente (MOE) para la prestación del servicio de defensa.
MEJORA CONTINUA	AUDITORÍA EVALUACIÓN MECANISMOS DE CONTROL (arrastre)	Conocer el nivel de satisfacción, utilidad e internalización de los mecanismos de evaluación y control del servicio de defensa por parte de los usuarios internos.



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

A) ÁREA DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

Auditoría Externa (AE) de calidad de la atención

Luego de un análisis de las falencias y ventajas de la aplicación de mediciones trimestrales o *tracks* de satisfacción, que incluye un sistema de alertas tempranas sobre casos concretos, que partió en el segundo semestre de 2015 con una marcha blanca y ajustando los aspectos deficitarios detectados, se transitó durante 2016 a la ejecución en régimen regular de las mediciones con levantamiento de terreno y entregas de resultados trimestrales, con metodología comparable con mediciones anteriores.

Esta modalidad permitió analizar los indicadores globales y regionales en su evolución trimestral y acercarse a la identificación de las eventuales acciones de gestión de las defensorías regionales, que tuvieron vinculación con mejoras y detrimentos de la calidad de la defensa, permitiendo mejorar la oportunidad en la entrega de datos y en las medidas impetradas por las defensorías regionales.

Asimismo, se puso a disposición de las defensorías regionales un sistema de gestión de alertas tempranas en línea, en la que se informan los casos críticos levantados en terreno y asociados a una mala evaluación de satisfacción, permitiendo trabajar oportunamente sobre la situación denunciada de cada caso específico y en la percepción del servicio asociada a una prestación deficiente. Con esto se logra abordar los desafíos de pertinencia, cobertura y oportunidad de los resultados presentados a las regiones.

De esta manera, durante 2016 se realizaron 8 mil 797 encuestas, entre imputados, condenados y familiares de éstos, distribuidos en las áreas de atención en tribunales, en centros de reclusión y atención en oficinas y módulo isla del Centro de Justicia de Santiago (CJS).

En este punto, cabe destacar que el área que tiene una menor muestra levantada corresponde a la de oficinas, debido a que la institución decidió restringir su medición por sus altos niveles de satisfacción –sólo se levantaron en el primer y cuarto trimestre del año–, permitiendo de este modo ampliar la muestra de condenados los demás trimestres.

En el siguiente cuadro presentamos los niveles de satisfacción neta¹ alcanzados en cada una de las áreas evaluadas, con la muestra levantada y el nivel de error, comparado con las dos mediciones trimestrales de la marcha blanca de 2015 (julio y octubre). En cuanto al error muestral del Centro de Justicia de Santiago (CJS), se desconoce el universo real de visitas en el módulo central de la Defensoría, por lo que no es posible estimar margen de error y ponderar los resultados.

Área	n 2015	Neta 2015	n 2016	Neta 2016	Error Muestral 2016
Prisión preventiva	602	18,9	1556	28,2	2,5+/-
Condenados	406	10,1	2014	-3,7	2,2 +/-
Tribunales	1893	58,7	4220	55,7	1,5 +/-
Oficinas	948	85,9	915	89,2	3,2+/-
Módulo Isla	69	78,3	92	84,8	Indef.

Como puede apreciarse, a propósito de los esfuerzos institucionales en el área de imputados privados de libertad –que se estima son el grupo más vulnerable en cuanto a sus derechos, ya que socialmente y en la cultura carcelaria se ha entendido malamente que aquellos no sólo pierden su derecho a libertad, sino prácticamente todas sus garantías y derechos fundamentales– se logró remontar en caso 10 puntos el nivel de satisfacción con el servicio, manteniéndose la medida cautelar.

Más allá del detalle de la información desagregada por cada una de las preguntas que conforman el set de medición, se estima que un aspecto destacable de 2016 se refiere a la incorporación de análisis estadísticos multivariados, que nos permiten identificar más directamente cuáles son las variables que inciden de manera más determinante en una evaluación positiva en términos de satisfacción de usuarios, permitiendo focalizar la gestión institucional en esos aspectos.

La primera y más profunda variable relevante en la satisfacción del usuario de la Defensoría es el hecho de que el imputado tenga o no entrevista con su abogado de-

¹ Satisfacción neta: es el indicador más estricto para medir el nivel de satisfacción, que consiste en la diferencia entre los satisfechos y los insatisfechos. Se utiliza una escala de Likert de 1 a 7, donde los Satisfechos son aquellos encuestados que seleccionan las calificaciones 6 y 7, y los insatisfechos son aquellos que seleccionan las calificaciones de 1 a 4, la calificación 5 es excluida del cálculo, de acuerdo con la técnica empleada.

fensor, previo a presentarse a una audiencia judicial, razón por la que este evento se utilizó como filtro *a priori* al modelo de correlaciones.

De este modo, el análisis de segmentación o CHAID análisis, revela que las condiciones que más ayudarían a aumentar la satisfacción en los imputados que declararon tener entrevista previa y que se encuentran en el ámbito de mejora del servicio entregado por la DPP, son:

Atención en tribunales

- El nivel de conocimiento que el defensor tiene sobre el caso específico, con la afirmación “el defensor presente los antecedentes suficientes en la audiencia para defender su caso”.
- El nivel de información entregada al imputado sobre qué ocurrirá en el proceso, con la afirmación “que la audiencia se desarrolle tal cual o en forma similar a como le había contado el abogado defensor”.
- La certeza de que habrá mayor y mejor información luego de la audiencia, con la afirmación “que se le entregue hora al imputado para entrevista con su abogado defensor”.

El cumplimiento de estas variables aumentaría la satisfacción que tiene el imputado con el servicio de un 81,7 por ciento a un 87,7 por ciento.

Atención en recintos privativos de libertad (imputados en prisión preventiva)

Las condiciones que más ayudarían a mejorar la satisfacción en los imputados que están sujetos a la medida cautelar de prisión preventiva y que se encuentran en el ámbito de mejora del servicio entregado por la DPP, son:

- El nivel de interacción que tenga el defensor con el imputado para preparar su defensa, con la afirmación “que durante la entrevista el abogado obtenga la información que necesita”.
- El nivel de conocimiento que el defensor tiene sobre el caso específico, con la afirmación “que el abogado defensor cuente en la audiencia con suficientes antecedentes del caso”.
- La periodicidad y calidad de las entrevistas en la cárcel, a través de la afirmación “que realice una adecuada cantidad de visitas al imputado”.

El cumplimiento de estas variables aumentaría la satisfacción que tiene el imputado con el servicio que presta la Defensoría a imputados en prisión preventiva de un 53,8 por ciento a un 87 por ciento de satisfacción.

Atención en recintos privativos de libertad (condenados)

Las condiciones que más ayudarían a mejorar la satisfacción en los condenados que son atendidos por la Defensoría en el ‘Programa de defensa penitenciaria’ y que se encuentran en el ámbito de mejora del servicio entregado por la DPP, son:

- a) El nivel de interacción que tenga el defensor con el condenado en la entrevista en la cárcel y la información que el profesional entrega para resolver las dudas del condenado, con la afirmación “que durante la entrevista se logre obtener la información requerida”.
- b) El dinamismo en el accionar del defensor ante los distintos organismos (judiciales y administrativos), con la afirmación “que sea el defensor quien realice la solicitud de beneficios”.
- c) El nivel de injerencia que tiene el condenado en la estrategia ante los distintos organismos (judiciales y administrativos), con la afirmación “que prefiere que se le diga a las autoridades”.

El cumplimiento de estas variables aumentaría la satisfacción que tiene el condenado con su abogado defensor de un 43,6 por ciento a un 79,3 por ciento.

Sin embargo, para poder realizar un trabajo efectivo e interactivo con las defensorías regionales, fue necesario no sólo entregar resultados oportunos, sino también realizar un análisis profundo de cada uno de ellos en conjunto con las regiones y considerando las particularidades de cada una, integrando así las percepciones y el conocimiento de las realidades locales de los profesionales encargados de la prestación evaluada.

Para ello, se generaron, en modalidad de piloto, seis talleres de análisis de causas (motivos) de los niveles de satisfacción obtenidos y propuesta de soluciones a los aspectos críticos con las regiones Metropolitana Norte (DRMN), Metropolitana Sur (DRMS), Arica y Parinacota, Tarapacá, Valparaíso y Biobío. La elección de estas regiones responde, en la mayoría de los casos, al importante porcentaje de usuarios del servicio que concentran y el impacto que tendría el monitoreo de las acciones de mejora sobre los resultados entregados. A su vez, Arica y Tarapacá se distinguen por el importante número de imputados privados de libertad que concentran por defensor y, en el caso de ésta última región, por sus resultados positivos en la misma área.

La idea fue generar planes de acción para hacerse cargo de los resultados obtenidos. Se entregó oportunamente insumos útiles, no sólo para la toma de decisiones en la gestión regional que considerara medición estadística y grandes números, sino también entregando información de casos específicos, que son indiciarios de eventuales vulneraciones de estándares de defensa y/o atención, lo que permitió a los jefes de Estudio regionales y a los defensores locales jefes controlar, gestionar e intervenir de manera más eficiente los eventuales incumplimientos o áreas con necesidad de mejoras en la prestación del servicio.

Así, los talleres no se agotaron en la generación de planes para un cumplimiento formal, sino que apuntaron directamente a la eficiente utilización de los resultados de la Auditoría Externa de Satisfacción Usuaría.



B) ÁREA DE GESTIÓN DE LA DEFENSA (PROCESOS)

AE costos de las oficinas licitadas

En esta medición se buscó revisar de manera crítica los costos de los servicios entregados por los abogados licitados que prestan defensa penal pública y de aquellos que no tienen contrato vigente con la Defensoría, con el objeto de levantar información de los valores o costos de mercado en esta materia, a fin de identificar las diferencias regionales que afecten el precio de la prestación de servicios de defensa penal pública.

El trabajo se hizo en dos etapas, la primera en 2015, destinada a proponer el diseño de una metodología que permita obtener resultados representativos y confiables del mercado de la defensa penal pública, y la segunda durante 2016, que consistió en un trabajo en terreno de acercamiento con los abogados a revisar, para luego ejecutar las mediciones ya definidas en la metodología, realizar el análisis de los datos y resultados obtenidos respecto de las diferencias de valores cobrados por los servicios de defensa penal y penitenciaria.

Se identificaron los factores explicativos del resultado en cuestión, con la finalidad de analizar la necesidad o no de incorporar diferencias a nivel de zonas geográficas en cuanto al pago de este servicio en las licitaciones de defensa penal.

El propósito final de esta medición, por tanto, es contar con un modelo de precios que permita a la Defensoría optimizar la asignación del servicio a través del proceso de licitación de defensa penal.

Se generó un modelo predictivo para pronosticar el grupo al que pertenece el abogado, dadas ciertas características. El fin fue explorar los grupos y si las diferencias de honorarios se atribuyen o no a ciertas características. Las diferencias de costo

total en la prestación de servicios de defensa penal entre las distintas zonas vienen explicadas principalmente por la remuneración bruta del abogado, que en el caso de zonas extremas es un 44 por ciento mayor que en la zona central. Se determinaron perfiles de remuneraciones por zonas, por lo que para disminuir las licitaciones desiertas se recomendó que debía trabajarse sobre algunas zonas geográficas específicas, que presentan aspectos críticos.

La propuesta fue hacerlo en función del perfil del abogado: según experiencia y prestigio, variables relevantes en los modelos revisados. También la carga de trabajo muestra una mayor recompensa en el sector privado, lo que desincentiva a los abogados privados a mirar la licitación por los volúmenes de causas que maneja un defensor público.

De la información relevada a partir de las encuestas a defensores penales, públicos y privados, se establecen los siguientes perfiles de abogados:

- ✓ **Abogado tipo A:** percibe una remuneración promedio mensual bruta de 3 millones 500 mil pesos. Atiende un promedio de 37 causas mensuales y posee más de 10 años de experiencia en materia penal.
- ✓ **Abogado tipo B:** percibe una remuneración promedio mensual bruta de 2 millones 500 mil pesos. Atiende un promedio de 29 causas mensuales y posee entre 5 y 10 años de experiencia en materia penal.
- ✓ **Abogado tipo C:** percibe una remuneración promedio mensual bruta de un millón 500 mil pesos. Atiende un promedio de 20 causas mensuales y posee menos de 10 años de experiencia en materia penal.

Al aumentar el ítem correspondiente a la remuneración del abogado (debido a los distintos perfiles derivados principalmente de las diferencias de experiencia y la consecuente mayor demanda asociada) aumenta el peso relativo de dicho ítem en el costo total, toda vez que el resto de los ítems de costos necesarios para la prestación del servicio de defensa penal (asistente, arriendo de oficina y otros) se consideran fijos. Cabe anotar que el 35 por ciento de los abogados encuestados desconoce el proceso de licitación.

AE de contratos e indicadores de pago

Durante 2016 se ejecutó la segunda parte de la evaluación de las condiciones de los contratos de externalización de defensa, esta vez sobre aquellos que provenían del 20° llamado de defensa regular, con un total de 63 contratos, de los cuales 54 corresponden al 20° llamado y 9 de rezago del llamado 19°, cubriendo a gran parte de las regiones, con excepción de Magallanes, Aysén y Copiapó, que no tuvieron jornadas contratadas en ese último llamado.

El objetivo principal fue evaluar el nivel de cumplimiento de las condiciones ofertadas por los prestadores externos del servicio para la adecuada prestación de defensa

penal pública, así como la efectividad de los resultados obtenidos en las actividades de defensa, de las que dan cuenta los indicadores de contratos.

Se revisó y contrastó la información correspondiente a nueve indicadores de pago, de los cuales tres corresponden a indicadores de control y seis a los de pago variable. También se evaluaron las condiciones contractuales asociadas con infraestructura de atención de usuarios, calificación y adecuación de los profesionales de apoyo de las oficinas licitadas, y condiciones de empleo y remuneración tanto de defensores como de asistentes y, en general, del personal ofertado.

En el siguiente cuadro presentamos los resultados obtenidos en el análisis de los llamados 19° y 20° de licitaciones de defensa, en cuanto a verificación de indicadores de pago:

Nombre Indicador	19° Llamado				20° Llamado			
	Cumple	No cumple	Revisadas	% Incumplimiento	Cumple	No cumple	Revisadas	% Incumplimiento
Solicitud de Plazo Judicial de Investigación	937	37	974	3,80%	994	20	1.014	2,00%
Apercibimiento del cierre de la investigación con plazo judicial vencido	587	135	722	18,70%	683	138	821	16,80%
Cierre de investigación por solicitud de apercibimiento	511	167	678	24,60%	517	86	603	14,30%
Tasa de No admisión de responsabilidad en simplificado, con salida beneficiosa	659	37	696	5,30%	589	51	640	8,00%
Salida beneficiosa en Procedimiento Simplificado	666	18	684	2,60%	610	9	619	1,50%
Resultado Favorable en Procedimiento Abreviado	392	70	462	15,20%	335	23	358	6,40%
Resultado Favorable en Sentencia en Juicio Oral	517	42	559	7,50%	472	23	495	4,60%
Revisión de prisión preventiva	435	78	513	15,20%	461	65	526	12,40%
Tasa de recursos de nulidad contra sentencias condenatorias en Juicio Oral	268	13	281	4,60%	173	-	173	0,00%
TOTAL	4972	597	5569	10,70%	4834	415	5.249	7,90%

En cuanto a los hallazgos en el área de cumplimiento de condiciones contractuales, siguen concentrando el mayor número de No Conformidades las condiciones de infraestructura de atención de usuarios del prestador licitado (metraje de oficinas, espacios para niños, horarios de atención de público, conectividad a banda ancha, etc.). A su vez, en el ámbito del personal de apoyo, la dotación de asistentes por número de defensores es lo que presenta la más baja evaluación.

Especial preocupación ha suscitado en la Defensoría la diferencia encontrada entre los sueldos comprometidos a pagar por los estudios jurídicos a los defensores licitados y el menor monto que se registra en sus respectivos contratos de trabajo, así como otras condiciones de incremento patrimonial que esta auditoría también detectó como disconforme.

El mecanismo para abordar estas áreas de mejora es la iteración de los resultados con los directivos regionales, de manera oportuna y cooperativa, para lograr involucrarlos en la generación de las medidas correctivas para superar los eventuales incumplimientos detectados cada año. La entrega de resultados se realiza presencialmente a cada defensoría regional, con la asistencia de los auditores de la empresa externa *Pricewaterhousecoopers* Consultores, Auditores y Cía. Ltda., y apoyada vía video conferencia por los profesionales del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR).

AE Modelo de Operación Eficiente y análisis de riesgo en proceso de defensa

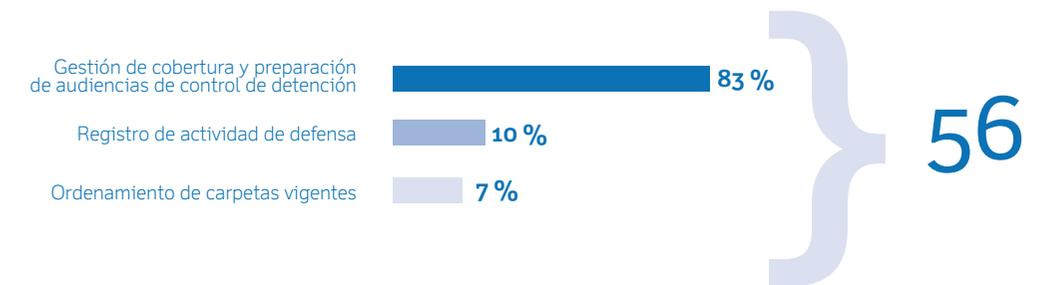
Esta medición consideró su primera etapa en 2014, cerrando su ciclo en 2016. Estuvo destinada a evaluar el nivel de cumplimiento tanto en defensorías locales como licitadas a lo largo de todo el país, de cuatro procedimientos del Modelo de Operación Eficiente (MOE) que existe en la Defensoría, asociados directamente con la prestación del servicio de defensa. Éstos fueron:

- Reasignación de causas.
- Gestión de cobertura y preparación audiencias de control de detención.
- Registro actividades de defensa.
- Ordenamiento carpetas vigentes.

Se revisó un total de 156 oficinas licitadas correspondientes a 86 del 19º llamado y 70 del 20º llamado, además de 45 oficinas locales de todas las regiones del país.

De la revisión efectuada se pudo concluir que el procedimiento “Gestión de cobertura y preparación de audiencias control de detención”, asociado a aquellas actuaciones administrativas previas que debe realizar tanto el defensor local jefe como cada defensor antes de una audiencia de control de detención, es el procedimiento que tiene mayor cantidad de No Conformidades (11 de las 12 regiones revisadas). Le siguen “Registro actividad de defensa” con No Conformidades (NC) en siete regiones, y “Ordenamiento carpetas”, con NC en cuatro regiones.

Distribución de No Conformidades por procedimientos



Procedimientos	Aspectos por procedimiento que presentaron No Conformidades
1.- Gestión de cobertura y preparación de audiencia de control	- Información relevante incompleta o faltante en la ficha de primera entrevista y/o ficha informativa de causa, tal como, relato del imputado, datos del imputado, firma del imputado, entre otros.
2.- Registro de actividad de defensa	- Falta de registro de audiencia en carpeta de causa y/o SIGDP.
3.- Ordenamiento de carpetas	- El criterio de ordenamiento utilizado por la oficina, difiere del criterio señalado en el procedimiento.

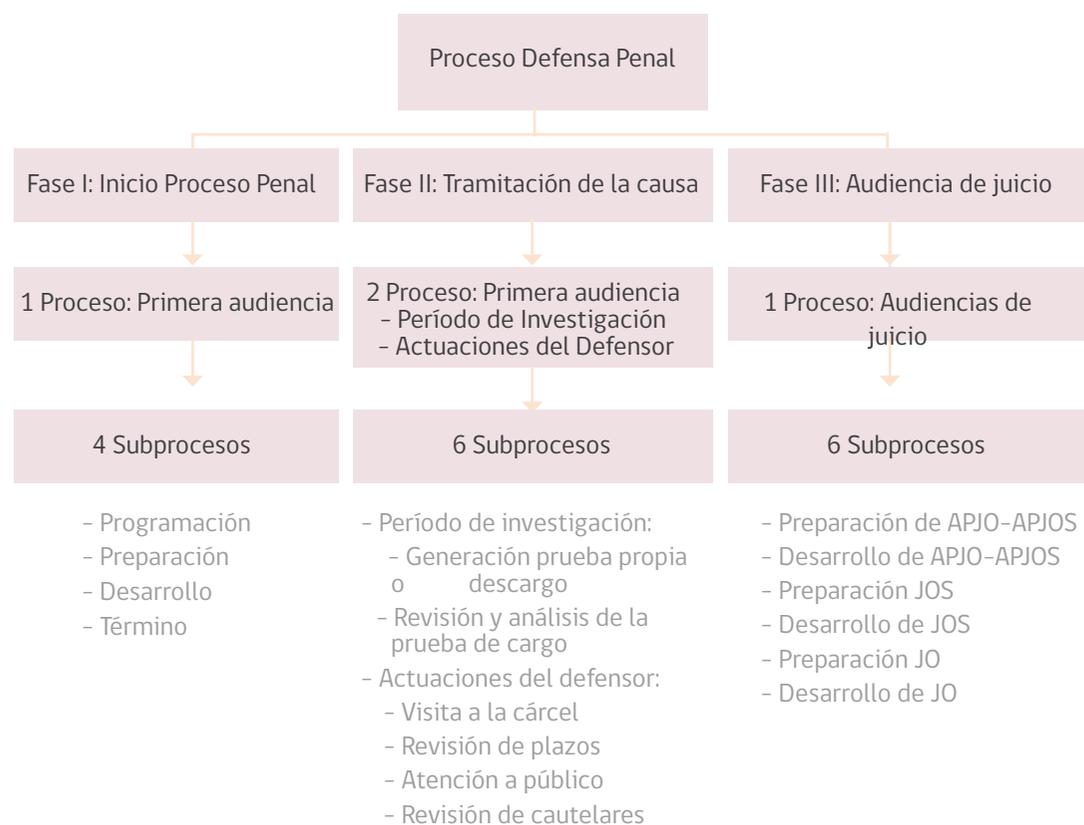
Además, se establece que el MOE, que se estructura basado en la norma internacional ISO 9001 de 2008, carece de aspectos fundacionales de los sistemas de gestión de calidad, tales como la elaboración y difusión de una “Política de calidad” o la definición de un “Representante de la dirección”, que no están presentes en el sistema levantado por la DPP.

Pese a la falta de esos elementos de la esencia de un modelo de calidad ISO 9001 anteriormente mencionados, existe un conocimiento extendido por los prestadores, sean institucionales o licitados, y una práctica generalizada a lo largo del país de los procedimientos del Modelo de Operación Eficiente abordados en este proyecto, pudiendo constatar un alto nivel de posicionamiento del MOE en todas las regiones.

También se pudo constatar un muy bajo uso del sistema informático (Sigdp) por los defensores para registro de gestiones realizadas y notificaciones de reasignación de causas, y un escaso conocimiento de los profesionales acerca de plazos para realizar determinadas gestiones (ingreso de ‘Teoría del caso’).

A propósito de los resultados levantados en la medición 2016, se evidenció la necesidad de no abordar sólo los procesos colaterales, sino que además el proceso principal, que corresponde al giro del negocio y, respecto de aquel, establecer áreas de riesgo y administración del mismo e incluir las prácticas de control necesarias, por lo que se gestionó -dentro del contrato de evaluación del Modelo y sin aumentar el costo- la realización de éste, fijando el alcance respecto de su inicio, ya que por razones de costo y cobertura la prestación del servicio se inicia desde el evento de la audiencia judicial y no desde la primera actuación seguida en contra del usuario, y respecto de su extensión, ya que se excluyeron las salidas alternativas y recursos.

Se efectuaron 22 entrevistas a defensores de distintas regiones del país, se analizó la información proveniente del levantamiento de MOE y se efectuaron visitas a audiencias para construir el árbol de procesos:



Se identificaron en total 70 riesgos asociados al proceso de defensa penal, de los cuales 34 por ciento (24) presenta un nivel de exposición inherente Muy Alto. Respecto del efecto de los controles diseñados por la Defensoría para mitigar esos riesgos críticos, éstos logran reducirlos a 22 por ciento (16). No obstante, 58 por ciento de los riesgos residuales permanece con un nivel de exposición entre Alto y Muy Alto, por lo cual existe un espacio importante de mejora en esta materia.

Finalmente, respecto del análisis de eventos de riesgos, el siguiente cuadro de resumen presenta la mayor recurrencia de riesgos, que están en línea con los resultados de MOE y de la medición de calidad, a través de encuestas de satisfacción del servicio:

Pase	Subproceso	Objetivo estratégico más afectado	Evento de riesgo
I	1. Programación	Cobertura	-Error en la elaboración del turno. -Envío tardío de programación de salas por parte del tribunal. -No envío de turnos a Defensores. -Apertura inesperada de nuevas salas.
	2. Preparación	Calidad	-No comparecencia del imputado a la entrevista previa con el Defensor (en caso de estar libre). -Falta de revisión de la carpeta investigativa del Fiscal.
	3. Término	Excelencia	-Minuta de derivación incompleta. -Ingreso incompletos o erróneos de la información en SIGDP.
II	4. Generación prueba propia o descargo	Calidad	-No comparecencia de testigos (entrevistas con el Defensor en la oficina). -Elaboración de teoría del caso errónea o con información faltante
	5. Visita a la cárcel	Cobertura	-Imposibilidad de realizar entrevista al imputado en prisión preventiva.
	6. Revisión de plazos	Calidad	-Cierre de investigación con diligencias pendientes.
III	7.- Preparación audiencia JO	Calidad	- Pérdida de antecedentes de la carpeta de la causa. - Falta de preparación por parte del Defensor.
	8.- Desarrollo audiencia JO	Calidad	- Delegación de audiencia de juicio a última hora o sin minuta adecuada.
	9.- Preparación audiencia APJO-APJOS	Calidad	- No realización de peritajes en APJO (Juicio Oral Ordinario)

C) ÁREA DE MEJORA CONTINUA

Mecanismos de evaluación y control

Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción, utilidad e internalización de los mecanismos de evaluación y control del servicio de defensa por los usuarios internos, se realizó una encuesta a los directivos regionales y defensores locales jefe, respecto de su conocimiento y usabilidad de cada uno de los mecanismos de evaluación y control del DECR. Los resultados generales están resumidos en el siguiente cuadro:

Mecanismo	Aspecto	DR	DAR	JER	DLJ	TOTAL
Informe de Inspecciones	Evaluaciones reportadas sobre competencia profesional de los defensores y su relación con el cliente.					
Auditorías externas	Evaluaciones reportadas sobre Gestiones Mínimas en APJO					
	Evaluaciones reportadas sobre Gestiones Mínimas en primeras audiencias					
	Evaluaciones reportadas sobre Calidad de Servicio (satisfacción)					
	Evaluaciones reportadas sobre Calidad de servicio (contratos)					
	Evaluaciones reportadas sobre Modelo de Operación Eficiente (MOE)					
Reclamaciones	Evaluaciones reportadas sobre Cumplimiento de Gestiones Mínimas en reclamaciones y peticiones					
	Información sobre Estadísticas de Frecuencia y Gravedad					
Informes semestrales	Información sobre Estadísticas de Oportunidad de la Respuesta					
	Información sobre Datos contenidos en los informes semestrales					
Talleres Regionales	Información sobre Contenidos entregados en los Talleres Regionales de calidad					
Otros mecanismos	Índice Global de Calidad (IGC)					
	Encuentros regionales de buenas prácticas					
	Cambios al SIGDP por MOE (Teoría del caso, etc.)					
	MOE					
	MIAU					
	Indicadores (producción, tasa de titularidad, entrevista previa, otros)					

VIII.4 OTROS MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Además de las modalidades establecidas por ley y en virtud de su misión y visión, el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones ha desarrollado otros instrumentos que contribuyen a asegurar la calidad de las prestaciones que forman parte del quehacer institucional.

Los esfuerzos en esta área no son menos relevantes que los desplegados en las líneas de trabajo ya expuestas y complementan la base que cimienta los actuales esfuerzos de integración del departamento.

‘TALLERES DE CALIDAD DE LA DEFENSA (DECR - DEFENSORÍAS REGIONALES)

Uno de los objetivos principales del DECR es lograr la óptima y eficaz integración de los mecanismos de control de la ley a la gestión y operación de las defensorías regionales y defensorías dependientes (licitadas), para resguardar la calidad de la defensa.

Este objetivo se logra plenamente a través de la realización continua y sostenida de los llamados ‘Talleres de calidad de la defensa’, organizados por el DECR con los equipos directivos regionales y con los equipos licitados convocados por las defensorías regionales.

Permiten una retroalimentación permanente de las regiones con los departamentos técnicos de la Defensoría Nacional, por lo que constituyen una instancia de integración para el trabajo de éstos, lo que resulta fundamental para obtener mejoras sostenidas en la calidad de la defensa prestada.

La realización de cada uno de estos talleres implica preparar y entregar, a cada defensoría regional, informes ejecutivos en formato *Power Point* (PPT), los que luego son analizados y discutidos en una reunión de trabajo (taller). Después de cada una de estos encuentros se levanta la respectiva acta, tras lo cual se da seguimiento –a través de memorandos– a los distintos compromisos asumidos por las defensorías regionales o por los departamentos de la Defensoría Nacional.

De esta manera, en las actas de cada una de las sesiones se establecen compromisos regionales y centrales para su seguimiento en los talleres venideros. Para ello, se ha establecido una sección prácticamente fija en tales informes y eventos, que es dar cuenta del estado de los compromisos (cumplidos o en desarrollo), como también de las tareas que se llevan a efecto en esta fase de retroalimentación. En todo caso, para solicitudes particulares o urgencias se efectúan comunicaciones por otras vías.

Durante 2016 se trabajó principalmente en generar, por cada una de las defensorías regionales, en un trabajo coordinado con ellas, lo que se denominó un “Panel de calidad regional”, herramienta que implicó que las regiones definieran los focos y elementos de control que principalmente emplean en su gestión regional. Ello debería permitirnos a futuro especializar o particularizar las herramientas a la realidad regional, dando cuenta adecuadamente de la misma.

En este ciclo 2016 se incorporó en la actividad a otros departamentos de la Defensoría Nacional, como el de Estudios y Proyectos (DEP), a objeto de obtener insumos para el mejoramiento de sus modelos y proyectos especializados de defensa (penitenciario, juvenil).

‘ÍNDICE GLOBAL DE CALIDAD’

Durante 2016 se terminó de desarrollar el ‘Índice global de calidad’ de la DPP, que constituye una medición multifactorial de diversos indicadores, en que se intenta capturar e integrar las tres dimensiones fundamentales de la calidad ya señaladas, que son: condiciones técnicas, condiciones de gestión y condiciones de satisfacción de los usuarios.

Las mediciones de este índice fueron sometidas a análisis durante el año, generándose una serie de resultados e información correspondiente a todos los períodos anteriores de medición: segundo semestre de 2014, primer y segundo semestres de 2015 y primer semestre de 2016.

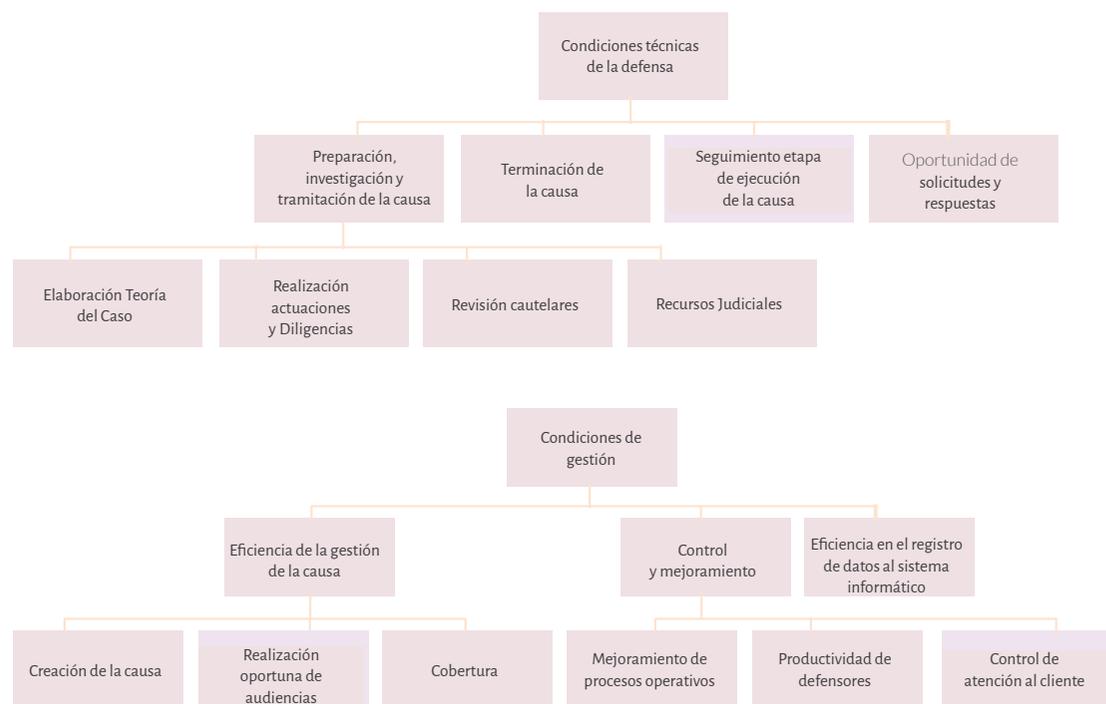
Asimismo, se elaboró una propuesta para el seguimiento del índice y su mejoramiento o ajuste, puesto que precisamente una de sus características es ser una herramienta adaptable a las condiciones de prestación, buscando siempre capturar de mejor manera el desarrollo de los servicios de defensa y sus procesos principales.

A continuación presentamos el índice en sus distintos niveles:

- **Condiciones técnicas de la defensa:** condiciones de las labores de la defensa desplegadas durante la tramitación de la causa y orientada a los resultados).

- **Condiciones de gestión:** corresponde a los aspectos operativos que apoyan las labores de la defensa, es decir el control y mejoramiento de la eficiencia en el registro de datos de la gestión de la causa.
- **Condiciones de la relación con el cliente:** asegurar las condiciones de dignidad e información oportuna a los usuarios durante todas las etapas del proceso.

Luego cada uno de estos niveles se desarrolla en sub-criterios o dimensiones, que finalmente terminan en una cantidad de indicadores que generan la información para el cálculo futuro del índice.



Cabe indicar que en la Defensoría existe una decisión estratégica en aras de potenciar el uso de esta herramienta de medición, para que las defensorías regionales y diversas entidades técnicas de la institución puedan emplearla como medio para detectar la evolución de los aspectos de la calidad en su gestión regional.

Esta orientación al empleo de las mediciones como instrumento requiere: a) la generación regular de información actualizada y permanente de los indicadores y aspectos que inciden en el índice, en una plataforma accesible y fácil de manejar y utilizar por los operadores, y b) un entendimiento y manejo detallado de las variables y mediciones que se emplean en la elaboración del índice, pues sólo de este modo será posible que despliegue sus utilidades en la gestión de las condiciones para producir mejoras en la calidad de la defensa.

Durante 2016 se trabajó una versión inicial de consulta automática del índice, que servirá a las defensorías regionales, a las unidades operativas y a los prestadores para contar con una herramienta *on line* en la información de su rendimiento. Se espera poner esta versión a disposición de los usuarios en 2017. 



IX. Control de legalidad

Concebida como un órgano de control de legalidad de los actos administrativos emanados o dictaminados por las distintas autoridades de la institución, la Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ) de la Defensoría Penal Pública fue creada el 11 de junio de 2007, a través de la Resolución Exenta N° 1.413, del Defensor Nacional.

La labor de los profesionales que la integran es resguardar que el respeto a la legalidad sea en equilibrio con el apego a los principios que rigen el funcionamiento de la administración y en consideración de los valores que respaldan el actuar público, es decir la responsabilidad, transparencia, eficiencia, probidad administrativa y publicidad de los actos.

Entre otras funciones particulares, a esta unidad le corresponde orientar sobre el sentido y alcance de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el actuar del servicio; visar actos administrativos y convenios nacionales e internacionales en que sea parte la Defensoría Penal Pública; actuar como ente coordinador de los abogados encargados de la asesoría jurídica en las defensorías regionales y responder consultas sobre diversos temas, a requerimiento de los distintos departamentos y unidades de la Defensoría Nacional.

En su jefe, el abogado Álvaro Paredes Garrido, además de aquellas consistentes o inherentes al cargo, recaen otras funciones específicas y especialmente encomendadas, como oficiar de ministro de fe de la institución; integrar en forma permanente el Consejo del Servicio de Bienestar de la Defensoría y ejercer la secretaría técnica del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.

Durante 2016 la UAJ llevó a cabo el control de legalidad de más de mil 500 documentos, entre proyectos de actos administrativos, oficios, memorandos, elaboración o revisión de bases administrativas de licitación, contratos administrativos, de prestación de servicios y pronunciamientos en derecho, entre otros, según da cuenta el 'Sistema informático de seguimiento documental (Docmaster), registro universal de la institución y al que, por el momento, se encuentran agregadas las unidades del nivel central de la institución desde agosto de 2015.

En cuanto a la meta asociada al Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) a que se encuentra adscrita la UAJ, es decir, la creación de carpeta digital con modelos de resoluciones respecto de las materias más relevantes del quehacer institucional, cabe destacar el cumplimiento del cien por ciento de la meta comprometida como instrumento de gestión, orientada al desempeño eficiente y eficaz de la función pública.

Conjuntamente con el control de legalidad y desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública, esta unidad ha debido coordinar los requerimientos de acceso a la información -también conocida como 'transparencia pasiva y activa'- desde su origen y hasta conseguir que el ciudadano o usuario obtenga una respuesta satisfactoria.



Así, durante 2016 la UAJ gestionó un total de 103 solicitudes, con un 100 por ciento de respuesta dentro del plazo legal, mientras que 99 de ellas fueron respondidas en un plazo inferior o igual a 15 días hábiles, representando un 96 por ciento de las solicitudes respondidas en un plazo inferior al establecido por el legislador. Ello implicó que los tiempos de respuesta a la ciudadanía se extendieran en 8,2 días promedio. De los dos amparos presentados al Consejo, ambos fueron declarados inadmisibles por el órgano competente.

Durante año 2015, además, entró en vigencia la Ley N° 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, correspondiendo su aplicación y coordinación a la Unidad de Asesoría Jurídica. En este contexto, en 2016 se registraron 55 audiencias, 383 viajes y 9 donativos.

Dentro de los logros de la unidad también es destacable el liderazgo que le correspondió asumir al interior del grupo de trabajo encargado de revisar y perfeccionar las bases administrativas, técnicas y anexos del servicio de prestación de defensa penal general, de personas condenadas (defensa penitenciaria) y de primeras audiencias, además de su participación en dos ejes estratégicos de la institución: 'Subsistema privado de prestación de defensa' y 'Procesos y personas'.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año, se debe señalar la reunión ordinaria y presencial que se celebró a mediados de octubre en Santiago, instancia

elegida para llevar a cabo una completa capacitación de los asesores jurídicos regionales en todos aquellos aspectos relacionados con las modificaciones a las bases administrativas del servicio de defensa penal general, con miras a los próximos llamados a licitación del servicio de defensa penal general, de primeras audiencias y de personas condenadas.

Destaca también la participación en esa jornada de reconocidos profesionales y docentes. Así, en el ámbito de reclamos y sancionatorios, la exposición estuvo a cargo de profesionales del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) de la Defensoría, mientras que el curso 'Derecho administrativo en la jurisprudencia judicial, constitucional y administrativa reciente' estuvo a cargo del destacado catedrático Luis Cordero Vega, abogado, profesor de la Universidad de Chile y experto en la materia, lo que permitió generar un enriquecedor debate entre los asistentes.

Durante el encuentro, el jefe de la unidad valoró el trabajo de todos y cada uno de los asesores jurídicos regionales en el proceso de preparación de las bases señaladas, que se desarrolló y extendió prácticamente durante todo el año.

La cita permitió fortalecer la coordinación entre los miembros del equipo UAJ de la Defensoría Nacional y los asesores jurídicos de cada defensoría regional, promoviendo así la unificación de criterios jurídicos y la mejora continua para enfrentar nuevos desafíos en la gestión institucional con una mirada transversal y mancomunada con otras unidades del nivel central. También permitió instaurar un reconocimiento e incentivo al asesor jurídico más destacado del año, elegido por promover estándares de calidad en el ejercicio de su cargo.

Por último, durante el año se dio cumplimiento a todos los hitos que la Unidad de Análisis Financiero del Ministerio de Hacienda fijó a los servicios asociados al programa de prevención de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos funcionarios, entre los cuales está la Defensoría.

Ello permitió que la institución cuente con una política y un manual para la prevención del delito de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos funcionarios, formalizada por Resolución Exenta N° 255 del 5 de julio de 2016. Sumado a ello, dos profesionales de la unidad realizaron y aprobaron el curso 'Herramientas para establecer un sistema preventivo anti lavado de dinero y anti corrupción en instituciones públicas', sumándose a la misma certificación especializada lograda el año anterior por el jefe de la UAJ. 🌱



X. Gestión de las personas y desarrollo organizacional

El Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional de la Defensoría Penal Pública tiene como objetivo o misión contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, mediante el desarrollo de estrategias en gestión de personas, en un clima laboral que fomente los valores, prácticas colaborativas y alto desempeño acorde al marco regulatorio.

Funciones estratégicas del departamento:

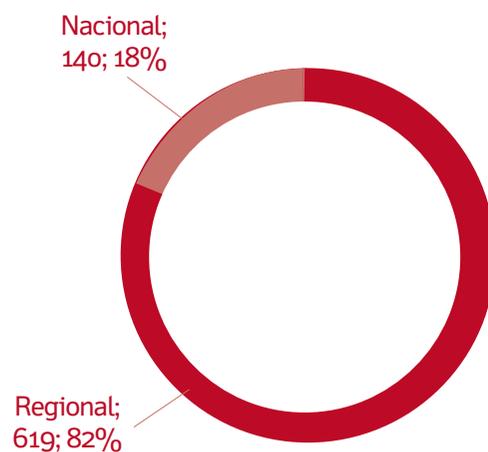
- Proponer, implementar y optimizar las políticas y los procesos de gestión de personas de la institución.
- Asesorar, entregar herramientas y marcos de acción a las defensorías regionales en el ámbito de la gestión de personas.
- Desarrollar prácticas orientadas a la excelencia y eficacia, promoviendo los roles estratégicos a nivel nacional.
- Contribuir al desarrollo de canales y redes de comunicación efectivos, para mejorar el trabajo colaborativo, la excelencia funcionaria, la oportunidad de información y el sentido de pertenencia.

X.1 PERSONAL

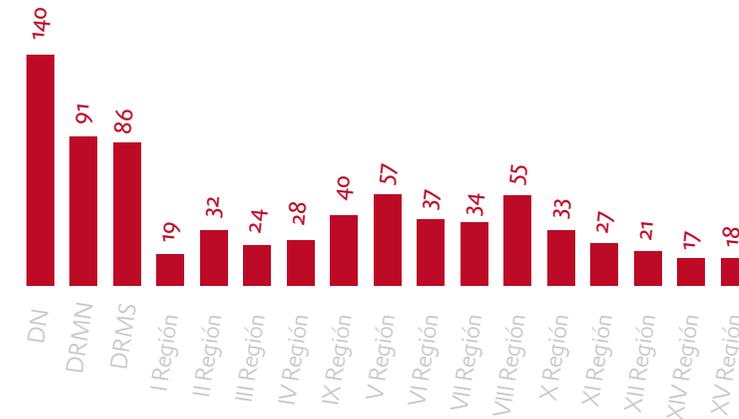
X.1.1 Dotación de personal

Al 31 de diciembre de 2016, la dotación efectiva de la Defensoría era de 759 funcionarios, de los cuales el 82 por ciento se encuentra en las oficinas regionales y el 18 por ciento restante en las dependencias de la Defensoría Nacional.

Adicionalmente, a diciembre de 2016, diez personas se desempeñaban a honorarios a suma alzada, cumpliendo labores de asesoría especializada en distintas áreas de la institución.



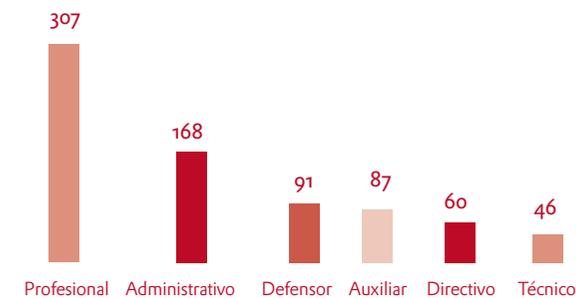
X.1.2 Distribución de la dotación por unidad laboral



X.1.3 Distribución de la dotación por estamento

De la distribución de la dotación total, el 40 por ciento corresponde al estamento profesional, seguido del estamento administrativo (22 por ciento), luego del estamento defensor (12 por ciento) y del auxiliar (11 por ciento). Finalmente, los estamentos con menor representatividad corresponden al de directivos (8 por ciento) y técnico (sólo 6 por ciento).

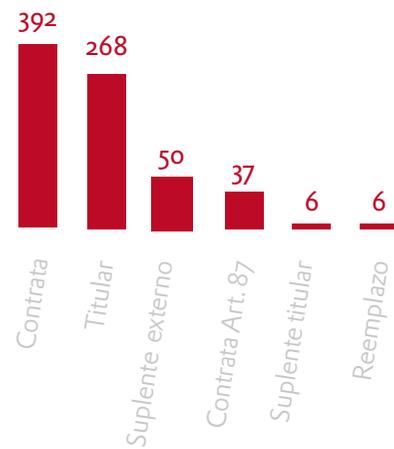
La distribución de la dotación por estamento se refleja en el siguiente gráfico.



X.1.4 Distribución de la dotación por calidad jurídica

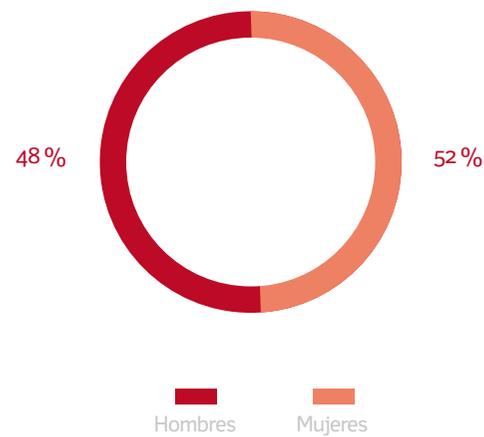
Respecto de la distribución por calidad jurídica, el mayor porcentaje está dado por el personal a contrata, que equivale al 52 por ciento de la dotación, en comparación con los funcionarios de planta, que representan el 41 por ciento (incluye contrata art. 87 y suplente titular). En total, las otras calidades jurídicas representan el 7 por ciento.

El detalle por número de funcionarios de acuerdo con la calidad jurídica se aprecia en el siguiente gráfico.

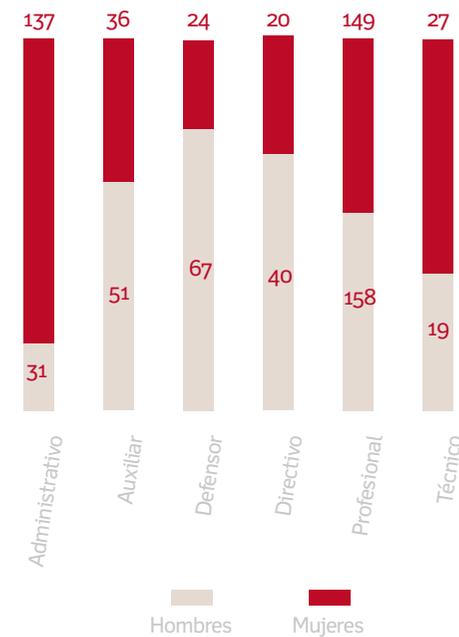
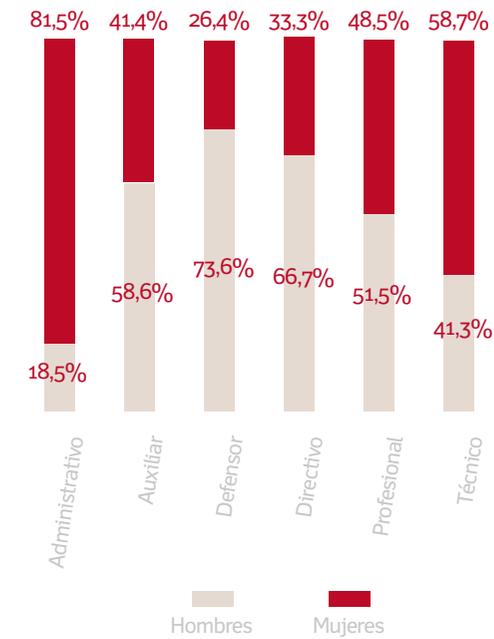


X.1.5 Distribución de la dotación por género y estamento

Al revisar la paridad de género por estamento, ésta se da en el total de la dotación, con un 52 por ciento para las mujeres y un 48 por ciento para los hombres.

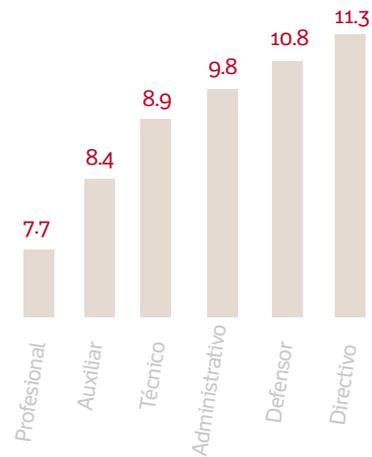


No obstante, las mayores diferencias se dan en el estamento administrativo, donde predominan las mujeres (81,5 por ciento) y en los estamentos de directivos y defensores, donde los hombres representan el 68,7 y el 66,7 por ciento, respectivamente.



X.1.6 Dotación de personal según antigüedad

La antigüedad promedio de los funcionarios de la Defensoría es de 9 años, siendo los estamentos profesional y auxiliar los que tienen la menor antigüedad, con 7,7 y 8,4 años, respectivamente. En cambio, los estamentos de defensores y directivos tienen el promedio más alto de permanencia en la institución, con 10,8 y 11,3 años, respectivamente. El detalle de la antigüedad por estamento se expone en el siguiente gráfico.



X.2 SELECCIÓN DE PERSONAS

A continuación se presentan los principales logros del área de selección de personas de la Defensoría:

SOSTENIDO AUMENTO EN EL NÚMERO DE CONCURSOS

En total, en el transcurso de 2016 se ejecutaron 68 procesos concursales de oposición y antecedentes, de tercer nivel jerárquico, de promoción, de ingreso a la planta y procesos de selección internos y externos.

Desde que asumió este desafío, el Defensor Nacional ha promovido su intención de generar oportunidades de reconocimiento y promover la movilidad de los funcionarios de planta. En este contexto, su lineamiento ha sido el de realizar concursos de promoción de manera anual, incrementando en cada llamado el número de vacantes a proveer. En este sentido, en la versión 2016 hubo un total de 10 cargos (8 del estamento profesional y 2 del estamento técnico).

Durante el año, además, se realizó el llamado para 9 cargos de ingreso a la planta (7 del estamento administrativo y 2 del estamento técnico).

Respecto de los cargos de defensor local, se realizó un nuevo llamado para proveer por concurso público 15 cargos de defensor local y 4 de defensor local jefe.

Finalmente, en este periodo se convocó el llamado de 10 cargos directivos (5 jefes regionales de Estudios y 5 defensores regionales).

Nº	Tipo Concurso	Cargo	Lugar de Desempeño	Nº de cargos	Nº Postulaciones	Cargos Provistos
1	Promoción (planta) profesionales	Promoción	No aplica	6	95	6
2	Promoción (planta) técnicos	Promoción	No aplica	3	24	3
3	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Coquimbo	1	27	1
4	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Maule	1	28	1
5	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Araucanía	1	30	1
6	Tercer nivel jerárquico - (contrata)	Jefe regional de Estudios	Tarapacá	1	36	1
7	Tercer nivel jerárquico - (contrata)	Jefe regional de Estudios	Coquimbo	1	12	1
8	Tercer nivel jerárquico - (contrata)	Jefe regional de Estudios	Aysén	1	48	1
9	Ingreso a la planta, estamento administrativos	Grado 17	IV y XII región	2	114	2
10	Ingreso a la planta, estamento administrativos	Grado 18	III y IX Región	2	133	2
11	Ingreso a la planta, estamento administrativos	Grado 20	III, RMN y RMS	3	58	3
12	Ingreso a la planta, estamento técnicos	Grado 16	VII y XI Región	2	88	2
13	Selección interna (contrata)	Defensor local Isla de Pascua	Defensoría Regional V	1	8	1
14	Selección interna (contrata)	Defensor local Puerto Cisnes	Defensoría Regional XI	1	4	1
15	Selección interna (contrata)	Defensor local Puerto Williams	Defensoría Regional XII	1	2	Desierto
16	Selección Externo (Contrata a Reemplazo)	Asesoría Jurídica	Defensoría Nacional - RRHH	1	295	1
17	Tercer nivel jerárquico - (contrata)	Jefe regional de Estudios	Metropolitana Norte	1	8	1
18	Tercer nivel jerárquico (contrata)	Director(a) administrativo (a) regional	Magallanes	1	16	En proceso
19	Promoción (planta) profesionales	Promoción	No aplica	8	88	En proceso
20	Promoción (planta) técnicos	Promoción	No aplica	2	11	En proceso
21	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensores locales	RMN, RMS, III, IX, V, VIII, XII, X y XI Regiones	17	0	En proceso de postulación
22	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensores locales jefes	II, IV, V y IX Regiones	4	0	En proceso de postulación
23	Ingreso a la planta, estamento profesional	Por definir	Por definir	5	0	En proceso aprobación de bases
24	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Los Ríos	1	0	En proceso recepción de postulaciones
25	Tercer nivel jerárquico - (contrata)	Jefe regional de Estudios	Atacama	1	0	En proceso de recepción postulaciones
Totales				68	1.125	28

INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA CON OTRAS ÁREAS

Se han fortalecido las relaciones estratégicas construidas con la Contraloría General de la República (como entidad de control y validación de las bases de concursos para su toma de razón), lo que ha permitido agilizar el proceso de revisión de las mismas.

Adicionalmente, se ha sistematizado el trabajo con el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), relacionado con la validación de los contenidos técnicos de los temarios de pruebas y la construcción de pruebas de conocimiento y su respectiva corrección, lo cual permitió entregar insumos directamente relacionados con el perfil requerido por la institución.

X.3 SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE PERSONAS

Desde 2012 el Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional ha trabajado en la puesta en marcha y operación del 'Sistema integrado de gestión de personas (SIGPER), mecanismo de información que permite integrar todos los procesos que cubren la vida laboral de los funcionarios.

Durante 2016 se uniformó el uso de los módulos Feriados y Permisos (solicitudes y autorizaciones en línea) y Control de Asistencia a nivel nacional a través de 'Consultor - Persomático'.

En esta misma línea de optimización de procesos, la Unidad de Personal realizó las gestiones para que la Defensoría Penal Pública ingresara al sistema SIAPER-TRA de la Contraloría General de la República, lo que implica que todos los actos administrativos que involucran toma de razón serán ingresados por plataforma electrónica y no por el actual sistema de oficina de partes nacional o regional del organismo contralor.

Esta plataforma permite la tramitación y control de legalidad en línea de los actos administrativos, consolidando la información del personal del Estado en un sólo lugar. Las principales ventajas de esta incorporación son: toma de razón y registro electrónico, presunción de salud compatible con el cargo, verificación posterior de antecedentes, documento papel deja de existir, numeración generada por el sistema, firma electrónica avanzada y actos administrativos estandarizados

X.4 GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Al área de Desarrollo Organizacional le cabe gestionar el sistema de capacitación institucional y realizar los proyectos de desarrollo organizacional que permitan generar diversos planes de mejoramiento en materia de gestión de personas.

X.4.1 Principales logros en Desarrollo Organizacional:

A) CÓDIGO DE ÉTICA

Durante 2016, la Defensoría Penal Pública elaboró su primer Código de Ética para orientar el comportamiento de todos los funcionarios, en un desarrollo impulsado



por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Servicio Civil, que implicó un proceso estructurado de reflexión, participación y aportes de distintos actores de la institución.

Debe destacarse que esta dinámica contó con una fuerte participación de todos los sectores de la institución, incluidas las asociaciones de funcionarios, en mesas de trabajo que sesionaron de forma sistemática.

Todos los funcionarios, además, pudieron dar su opinión a través del estudio diagnóstico efectuado, en el cual se obtuvo una participación histórica de 80,3 por ciento entre funcionarios y colaboradores licitados.

Este hito permitió conocer las percepciones de la mayoría respecto del comportamiento funcionario, la toma de decisiones que pudieran conllevar conflictos éticos y priorizaciones valóricas, entre otros elementos. Con este insumo y las instancias de trabajo mencionadas, la institución construyó un código que contiene orientaciones valóricas y comportamientos esperados ante una serie de situaciones conflictivas o de alta complejidad.

B) COORDINADORES DEFENSORÍA COLECTIVA, PROGRAMA DE APOYO

La 'Defensoría Colectiva', que aglutina los cinco ejes estratégicos de la institución -liderados cada uno por un coordinador- ha sido apoyada con el desarrollo, hacia finales de año, de un programa que implica trabajar tanto con los coordinadores como con las otras instancias y roles definidos, como la Secretaría Técnica y el Comité Directivo.

Diseñado a partir de un diagnóstico levantado desde todos los actores de distintas instancias de la Defensoría, busca mejorar su funcionamiento, efectividad, eficiencia y alineamiento.

Durante 2016 se efectuó un taller de apoyo para los coordinadores, brindándoles herramientas para el ejercicio de su rol, que implica –entre otros desafíos– movilizar comisiones, gestionar los proyectos de la comisión, reportar y generar apoyos en instancias de validación o lograr obtener y desarrollar apoyos en regiones.

C) COMISIÓN PROCESOS-PERSONAS: DETECCIÓN PARTICIPATIVA DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN (PAC 2017)

La unidad ha tenido una participación importante en el eje Procesos-Personas de la Defensoría Colectiva, en especial en el impulso de un proyecto piloto de detección de necesidades de capacitación y construcción del Plan Anual de Capacitación (PAC 2017), tomando ideas y contribuciones tanto de la comisión –compuesta mayoritariamente por profesionales de distintos departamentos y unidades de la Defensoría Nacional– como del Comité Bipartito de Capacitación.

El proceso realizado este año destaca por el desarrollo de una dinámica participativa, con la aplicación de *focus groups* con una metodología estándar, co-construida con encargados regionales de Recursos Humanos y directores administrativos regionales, y aplicada en las Defensorías Regionales de Biobío, Los Lagos y Tarapacá.

Los hallazgos sirvieron para la construcción de PAC regionales y como insumos para la construcción del PAC del nivel central. En el caso del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), se construyó el PAC con foco en probar nuevas fórmulas de capacitación, centradas en la formación de monitores para descentralizar capacidades de formación técnica.

Entre los nuevos énfasis para 2017 que estarán contenidos en el nuevo PAC, destacan algunos para la formación de competencias en atención de usuarios con focos distintivos, como la entrevista a usuarios. También lo que sería la ‘academia de gestión’ (con énfasis en contenidos duros), tanto para profesionales de las direcciones administrativas regionales como para defensores locales jefes, formación de monitores regionales para impartir contenidos técnicos más prácticos, centrados en litigación y en descentralización de algunas academias, entre otros.

Asimismo, la integración con el equipo de Control de Gestión permitirá un trabajo conjunto para la extensión del programa y la entrega de herramientas en gestión de procesos a más actores, en especial en las defensorías regionales.

D) CONTRIBUCIONES A EJES SUBSISTEMA PRIVADO, CALIDAD Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

A nombre del departamento, el equipo de Capacitación y Desarrollo Organizacional participa en otras tres de las cuatro comisiones restantes de la Defensoría Colectiva, realizando diversos aportes a los proyectos de tales ejes.

En el de subsistema privado, la unidad ha realizado aportes como la construcción de perfiles de cargo (con la contribución de la comisión procesos-personas y actores regionales) de alta criticidad, como el de defensor local jefe, defensor penal y asistente administrativo.

En el eje de posicionamiento institucional, la unidad ha apoyado con el diseño y aplicación de un instrumento de medición de variables de cultura organizacional, en conjunto con profesionales de la Universidad Católica de Chile. Al mismo tiempo, ha realizado contribuciones como propuestas metodológicas para la construcción de planes comunicacionales.

En el caso del eje de calidad, el trabajo de la unidad se ha centrado en apoyos metodológicos para el desarrollo de procesos para la co-construcción de estándares de calidad y el establecimiento de hitos de participación.

X.4.2 Principales logros en capacitación

Durante 2016 los esfuerzos se centraron sistemáticamente en involucrar a las personas de la organización en sus objetivos estratégicos, proveyendo herramientas y contribuyendo a generar las condiciones y articulaciones apropiadas para que dichos objetivos cuenten con la adhesión de las personas y, por tanto, sean puestos en práctica de forma efectiva.

Ello conlleva mucho más que informar. Implica más bien empoderar a las personas, construir roles y generar capacidad a la organización, para ir pasando desde una lógica jerárquica de funcionamiento –basada en el mando y control– a una centrada en el



alto compromiso, donde las personas tienen espacios para aportar en los proyectos estratégicos, cuentan con la información necesaria para actuar y se logra comprender el trasfondo y sentido de los proyectos, de forma que incluso desde la operación, las personas puedan contribuir y aportar aún en contextos de dificultad o contrariedad, propios de cualquier proceso de cambio.

Estos cambios en la forma de trabajo, necesarios para el éxito de proyectos estratégicos con contenido técnico, pero con mucho contenido en lo humano (que requieren de la adhesión de las personas para su éxito) representan un desafío central, poco asumido en las organizaciones públicas. Sobre la base de los recursos disponibles, en 2016 se fueron probando distintos proyectos y programas para generar estos cambios de modo realista.

A) DIRECTIVOS NIVEL CENTRAL Y DEFENSORES REGIONALES ('PROGRAMA DE INTELIGENCIA COLECTIVA')

Durante 2016 el 'Programa de habilidades directivas' cambió de foco, pasando desde la entrega de herramientas individuales para la gestión de sus equipos, a un programa más bien orientado a la construcción de un equipo directivo con mayor capacidad de discutir temas estratégicos de fondo, capaz de generar acuerdos en cuanto a roles, orgánicas de funcionamiento y distinciones claves para mantener una conducción apropiada sobre los proyectos estratégicos.

El 'Programa de inteligencia colectiva' implica el uso de metodologías de madurez de equipos de trabajo, usadas mayormente en el mundo privado, con el consultor Sergio Vergara, expositor invitado en el encuentro de personas del Servicio Civil en 2016, profesor de liderazgo de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI), consultor y desarrollador precursor de la especialidad de construcción de equipos gerenciales efectivos en Chile.

A lo largo de tres talleres, el equipo directivo del nivel central y los 16 defensores regionales trabajaron dos proyectos pilotos y construyeron en conjunto un rol directivo funcional a los desafíos institucionales, además de una serie de compromisos de funcionamiento, los cuales seguirán siendo trabajados en 2017.

B) APLICACIÓN ISTAS 21, GESTIÓN DE EQUIPOS REGIONALES Y 'PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA'

En agosto de 2016 se aplicó el 'Segundo estudio de calidad de vida laboral ISTAS 21', cuyo objetivo es generar un diagnóstico profundo de la institución respecto de variables de clima (apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones, trabajo y desarrollo de habilidades) y otras más integrales, tales como exigencias psicológicas y doble presencia, que refiere a posibles tensiones entre las exigencias del trabajo y la vida personal y familiar.

Gracias a una fuerte coordinación y colaboración de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCYP) y de la Mesa de Asesoría Técnica, integrada por actores de las asociaciones y especialistas de diversas disciplinas, se desarrolló un plan

de difusión efectivo, que permitió una histórica tasa de respuesta del 83 por ciento.

Mediante talleres presenciales y reuniones de trabajo con las Defensorías Regionales de Tarapacá, Coquimbo, Metropolitana Sur (DRMS) y La Araucanía, se difundieron los resultados del estudio y se elaboraron planes de acción con cada equipo, todas instancias que se caracterizaron por un espíritu participativo, con espacios de reflexión cuyo objetivo es que los funcionarios construyan sentido en torno a las variables abordadas y sean capaces de construir soluciones efectivas en equipo ante las problemáticas de su respectiva región. También se ha asesorado de manera personalizada a los equipos directivos.

C) APLICACIÓN DE METAS INDIVIDUALES Y 'SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO'

En 2016 se puso en práctica el nuevo reglamento, que lleva a la institución desde un proceso de calificación a un proceso de gestión del desempeño, lo que ha implicado una serie de cambios muy desafiantes para la Defensoría. El primero fue un primer proceso de planificación de metas individuales. Para ello, se lideró un proceso de diseño y oficialización de instrumentos de apoyo, la confección de un catálogo de metas de apoyo con participación de profesionales del nivel central y regional, y la aplicación de diversos cambios en el Sistema de Gestión de Personal (SIGPER), para la habilitación y automatización del proceso.

Es importante mencionar que se efectuaron cambios que hacen que el proceso de desempeño sea más armónico con los tiempos de evaluación y cierre de las metas institucionales. Adicionalmente, en octubre se puso en práctica el nuevo informe de desempeño, con nuevos factores y evaluación parcial de metas, así como una primera versión de la aplicación de una encuesta de calidad de la retroalimentación. Estos cambios han sido acompañados por la unidad, en un proceso permanente de difusión, seguimiento y atención de consultas.

D) 'PROGRAMA DE INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO' Y 'PROGRAMA DE INDUCCIÓN INSTITUCIONAL CON PARTICIPACIÓN DE DEFENSORES LICITADOS'

Durante 2016 la Unidad trabajó para la actualización de todos los instrumentos y herramientas del 'Programa de inducción al puesto de trabajo' iniciado en 2015, y que el año pasado fue complementado con herramientas para nuevas modalidades, tales como la re-inducción por ausencia prolongada y la re-inducción por cambio de funciones.

Adicionalmente, se desarrolló por segundo año consecutivo el 'Programa de inducción institucional con participación de defensores licitados', ejecutado en todas las defensorías regionales y que contó con la participación de todos aquellos defensores ingresados hace un año o menos, más aquellos funcionarios que ingresaron a la institución en 2016.

Durante el año se contabilizó la participación de 112 personas en total (32 más que en 2015) y el foco se centró en contenidos valóricos y en los principales propósitos

institucionales. Dentro de su forma de aplicación destaca que las defensorías regionales contaron con amplios segmentos para co-diseñar el programa y aplicarlo en sus equipos con importantes grados de libertad.

E) JORNADA DE ASISTENTES Y 'DEFENSORÍA COLECTIVA'

Al igual que en años anteriores, se desarrollaron dos jornadas de asistentes administrativos en Santiago, con foco en funcionarios de defensorías locales y con la participación de cerca de 60 personas. El programa se centró en la entrega de herramientas para el autocuidado en el puesto de trabajo, labor que se viene desarrollando sistemáticamente desde hace tres años, como parte de las acciones para fortalecer la calidad de vida de aquellos funcionarios que trabajan directamente con usuarios finales.

Sin embargo, la jornada se complementó con el diseño de talleres participativos, en que los asistentes se informaron y pudieron contribuir directamente en los proyectos de dos de los ejes estratégicos de la Defensoría: Soporte TI (proyectos de tramitación digital y modificaciones al Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP) y Calidad (construcción de estándares).

Los talleres fueron facilitados por los mismos coordinadores de los ejes. Además, se dio un espacio del Departamento de Recursos Humanos para abordar consultas vinculadas a diversos procesos de interés de los y las asistentes.

F) CAPACITACIÓN INTER-INSTITUCIONAL

Durante el año y por primera vez, la institución participó y fue anfitriona de una capacitación inter-institucional enfocada en asistentes administrativos, con la participación de funcionarios del Ministerio Público y del Consejo de Defensa del Estado (CDE).

Esta actividad fue desarrollada en las Defensorías Regionales del Biobío y de Valparaíso, con la participación de autoridades y directivos de los tres organismos. Las capacitaciones se centraron en la entrega de herramientas para mejorar competencias de comunicación efectiva y atención a usuarios, más capacitaciones internas técnicas, y en total participaron 30 personas de las tres instituciones.

G) MEDICIÓN DE LA TRANSFERENCIA DE LA CAPACITACIÓN

El PMG de Capacitación 2016 implicó la medición de cinco programas de capacitación, tres de ellos vinculados a gestión de personas y dos cursos técnicos. Nuevamente, a pesar del incremento en el número de cursos, el servicio fue capaz de aplicar mediciones de transferencia a todos los participantes en funciones.

El ejercicio, durante el año, conllevó una serie de mejoras en las metodologías de medición. Entre ellas, la disminución de programas con métodos de auto reporte en relación a 2016, la aplicación de más mediciones con observación directa, mediciones con participación de 'terceros implicados' (jefes regionales de Estudios en curso técnico para la calidad de la defensa y profesionales calificados en otros dos), sin estar vinculados directamente con los asistentes por relación jerárquica.

Respecto de los resultados, las altas tasas de transferencia dan cuenta de que la elección de los cursos fue acertada, pues los contenidos de los mismos responden a desafíos estratégicos centrales para el servicio y, por tanto, la motivación de los participantes queda muy sujeta a la calidad de la transmisión (con una positiva evaluación en general) y las condiciones de entorno en el que se desempeñan para aplicar los conocimientos en el puesto de trabajo.

Respecto de nuevos aprendizajes en 2017, la aplicación de la metodología se centrará en programas con plazos más controlables y menos sujetos a decisiones y acuerdos mínimos. Al mismo tiempo, se han obtenido hallazgos importantes en la medición de transferencia de conocimientos en los programas más asociados al giro del negocio.

Dada las complejidades en regiones para lograr la cobertura en tribunales, se ha hecho manifiesta la necesidad de variabilizar y probar fórmulas alternativas a la capacitación presencial centralizada, con fórmulas de gestión de capacitación orientadas a instalar capacidades de formación en regiones (potenciar la capacitación presencial en regiones, formación de monitores, mentores, etc.).

H) FORTALECIMIENTO DEL ROL DE COMITÉS PARITARIOS, ACCIDENTABILIDAD Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

El PMG de Higiene y Seguridad 2016 implicó la medición de la tasa de accidentabilidad, que en esta ocasión alcanzó a 1,34 por ciento, lo que si bien significó un alza respecto de la tasa alcanzada el año anterior (0,81 por ciento), señala que el servicio ha sido capaz de establecer gradualmente una gestión eficiente de los accidentes, sumando cada vez más actividades en favor de la calidad de vida laboral de los funcionarios.

Entre ellas, instalar prácticas sistemáticas de simulacros contra emergencias; promoción de actividades deportivas con los cuidados previos necesarios; difusión más activa de los pasos a seguir en caso de accidentes; revisión más periódica de las instalaciones; mayor visibilidad del Comité Paritario Permanente. Y todo sumado al



respaldo que ha implicado un programa formal de calidad de vida laboral, que incluye líneas de gestión de la seguridad, por ejemplo de defensores públicos y asistentes.

Otra de las oportunidades identificadas durante el año fue que la Defensoría logró actualizar su procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y que, pese a que este año no deberá ser presentado como medio de verificación del cumplimiento del indicador del PMG, sí irá en beneficio del actuar institucional y como lineamiento de los delegados y comités paritarios ante la ocurrencia de los eventos que afecten a los funcionarios. Se impactará directamente en el saber actuar.

El desafío institucional a futuro es instalar una cultura real de prevención, que permita volver a disminuir los accidentes y las enfermedades profesionales asociadas a las funciones que se desarrollan en la Defensoría, para continuar destacando entre las demás instituciones públicas y, de esa manera, aportar al fortalecimiento del objetivo estratégico relacionado con las personas y el desarrollo organizacional para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

X.4.3 'Plan estratégico de Recursos Humanos'

Durante 2016 se realizó un diagnóstico del estado actual del área de Recursos Humanos en la institución, para conocer de parte de todos los estamentos de la institución, qué se espera de ésta como aporte a la organización. A partir de ello, se redefinieron la Visión y la Misión, se fijaron los objetivos estratégicos y se definieron las líneas de acción a trabajar por los próximos tres años.

En resumen, este documento permite definir el trabajo a desarrollar por el Área de Recursos Humanos por los próximos años, siendo sus ejes principales la excelencia operativa y el protagonismo en lo estratégico.

X.4.4 'Política de gestión de personas'

En un trabajo conjunto y de alta participación con las asociaciones de funcionarios, se redefinió la política vigente de Recursos Humanos, de acuerdo con las orientaciones que entrega la dirección nacional del Servicio Civil. Esta nueva 'Política de gestión de personas' pretende integrar las necesidades estratégicas de la institución, la preocupación por las personas, los aspectos normativos relevantes que regulan la gestión de personas y aspectos administrativos para lograr una gestión eficiente y efectiva.

X.4.5 'Plan trienal de buenas prácticas laborales'

De acuerdo con el mandato del Instructivo Presidencial N° 1 de 2015 y con las orientaciones del Servicio Civil, durante 2016 se trabajó en conjunto con las tres asociaciones de funcionarios en los siguientes productos, que fueron aprobados por el Defensor Nacional y difundidos a las defensorías regionales:

- **Protocolo de conciliación:** su objetivo es dar a conocer cuáles son las instancias que tiene la Defensoría Penal Pública para contribuir a la calidad de vida laboral de todos quienes trabajan en ella, procurando resguardar las condicio-

nes de trabajo en equilibrio con las actividades y roles de la vida personal y/o familiar, otorgando igualdad de oportunidades para todos.

- **Inducción funcionaria:** tiene como objetivo establecer un conjunto de estrategias, orientadas a recibir adecuadamente a las personas que ingresen a la institución. A través de un proceso de acompañamiento, se busca ofrecer la información necesaria para desempeñarse en el cargo de forma cómoda y eficaz, lo que les permite conocer y comprender los aspectos específicos del trabajo y los procedimientos de la institución, promoviendo la adaptación a las características organizacionales.

X.4.6 Gestión de la capacitación

La institución centró su estrategia de capacitación en fortalecer las habilidades de los funcionarios y defensores licitados, con el propósito de contribuir a optimizar el servicio de prestación de defensa penal de calidad, a través del uso eficiente de las herramientas institucionales y de gestión.

Progresivamente ha habido una mayor participación de defensores y administrativos en las distintas instancias de capacitación, en especial en los ámbitos técnicos. En actividades como la 'Academia de defensa penal juvenil', la 'Academia general', la 'Academia de primeras audiencias' y la 'Academia penitenciaria', entre otras, su participación ha sido protagónica y mayoritaria.

Los antecedentes del plan de capacitación fueron los siguientes:

1. Total de actividades de capacitación realizadas en 2016	172
2. Porcentaje de actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje	5,23%
3. Total de participantes en actividades de capacitación en 2016	2537
4. Funcionarios/as capacitados/as en 2016	698
5. Porcentaje de funcionarios capacitados según dotación 2016	92,45%

Resumen de antecedentes presupuestarios de la glosa de Capacitación 2016:

1. Presupuesto asignado por glosa para capacitación institucional	\$ 203.965.000
2.- Presupuesto ejecutado	\$ 187.329.374
3.- Porcentaje del presupuesto ejecutado	91,8%
4.- Presupuesto sin ejecutar año 2016.	\$ 16.635.626
5.- Porcentaje del presupuesto sin comprometer respecto del total	

X.5 SERVICIO DE BIENESTAR: ESPACIO DE SOLIDARIDAD INSTITUCIONAL

El Servicio de Bienestar de la Defensoría Penal Pública es una organización solidaria, a la que se incorporan voluntariamente los funcionarios de planta y contrata de la institución.

Administra los recursos que se generan a través de los aportes mensuales de sus afiliados y de la institución, otorgando los beneficios establecidos en su Reglamento (D.S. N° 33/2002, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, modificado por D.S N° 263/2009).

Se caracteriza porque los afiliados efectúan aportes diferenciados de acuerdo con sus remuneraciones y reciben idénticas prestaciones, en forma independiente de sus aportes. Estas prestaciones se extienden a sus cargas familiares reconocidas por la institución.

El artículo 1° de su reglamento establece que el propósito del Servicio de Bienestar es “proporcionar a sus afiliados y cargas familiares legalmente reconocidas, en la medida que sus recursos lo permitan, asistencia médica, económica, social y cultural. Además, propenderá al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del personal de la institución, de acuerdo con las políticas generales de Bienestar y Recursos Humanos que dicte la Defensoría Penal Pública”.

X.5.1 Administración

La característica esencial del Servicio de Bienestar es su gestión compartida y participativa. Su funcionamiento y administración es de responsabilidad del Consejo Administrativo de Bienestar, conformado paritariamente por tres representantes institucionales y tres representantes de los afiliados:

- Defensor Nacional, quien lo preside.
- Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Jefe de la Unidad de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.
- Dos representantes de los afiliados, elegidos en votación universal cada dos años.
- Un representante de la organización gremial con mayor número de afiliados a Bienestar.

Durante 2016, el Consejo Administrativo de Bienestar sesionó en la forma y frecuencia establecidas en su reglamento, adoptando acuerdos en temas de políticas generales y administración del Servicio de Bienestar, tales como:

- Revisión y aprobación de estados financieros 2015, para ser remitidos a la

Superintendencia de Seguridad Social, los que fueron aprobados por el ente fiscalizador.

- Seguimiento y control de la ejecución presupuestaria mensual, efectuando balances trimestrales.
- Revisión de bases, criterios de evaluación y convocatoria a la postulación a becas de enseñanza superior para afiliados/as y cargas familiares.
- Seguimiento y análisis de la gestión del seguro complementario de salud, su utilización por los usuarios y su impacto en la ejecución presupuestaria de Bienestar.
- Elecciones de representantes del Consejo de Bienestar período 2016-2018.
- Revisión y aprobación de anteproyecto presupuestario 2017, para ser remitido a la Superintendencia de Seguridad Social, el que fue aprobado.
- Distribución de aportes, definición de criterios y procedimientos de asignación de recursos del ítem facultativo, destinados a las actividades de fin de año para afiliados y sus cargas familiares en todas las regiones del país.
- Formulación de bases técnicas y administrativas para la adquisición de juguetes y alimentación para la fiesta de navidad de los afiliados y sus cargas familiares en todas las regiones del país.
- Desarrollo de los Juegos Deportivos La Serena 2016. En noviembre se realizaron, en La Serena, los terceros Juegos Deportivos institucionales, que obedecen a la política de calidad de Vida de la Defensoría. Esta instancia es más que una jornada de recreación, pues se busca profundizar los valores institucionales, la integración y el trabajo en equipo. En esta ocasión participaron más de 400 funcionarios, tanto institucionales como colaboradores licitados.
- Creación protocolo de licencias médicas, cuyo objeto es realizar un acompañamiento a los funcionarios o a sus hijos que estén pasando por algún problema de salud, con la finalidad de orientarlos respecto del uso del seguro complementario de salud, los beneficios de Bienestar y otras recomendaciones. El protocolo será ejecutado desde el Servicio de Bienestar.

X.5.2 Afiliados, afiliadas y grupos familiares

Al 31 de diciembre de 2016, el Servicio de Bienestar de la Defensoría Penal Pública tenía un total de 676 afiliados activos, lo que equivale al 88 por ciento de los funcionarios de planta, contrata y suplentes de la institución.

En su conjunto, la población usuaria de Bienestar está constituida por los afiliados y sus cargas familiares, con un total de mil 551 personas:

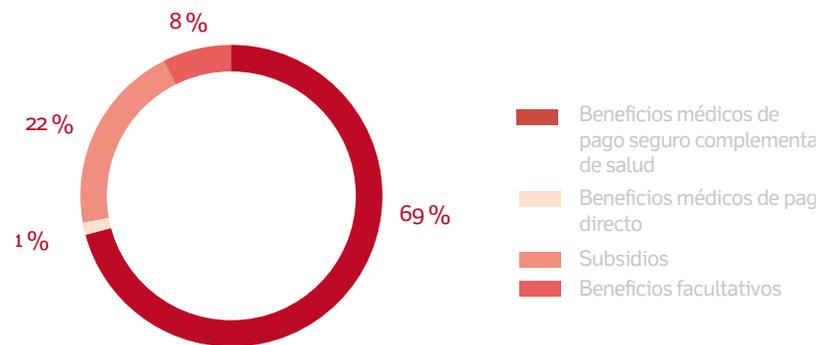
TIPO USUARIO	Nº
Afiliados y afiliadas	660
Cargas familiares	875
Total usuarios/as	1.551

X.5.3 Estructura general de gastos de 2016

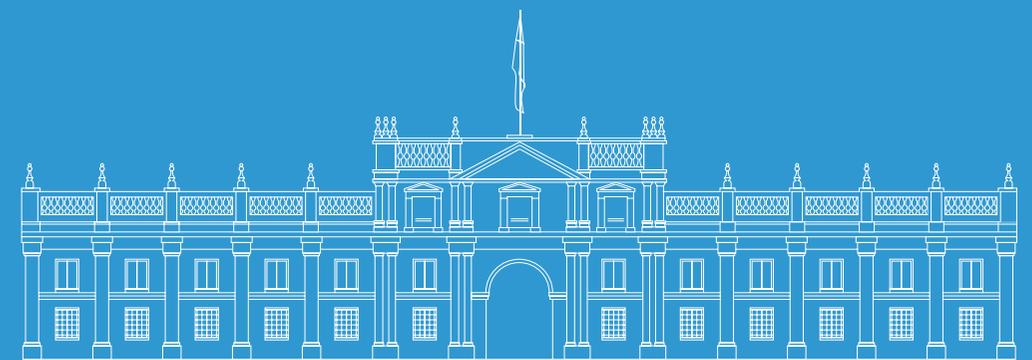
El presupuesto anual del Servicio de Bienestar está conformado por las siguientes fuentes de ingresos: aportes de los afiliados activos, aporte institucional establecido anualmente en la Ley de Reajuste, incorporaciones, comisiones de convenios, amortización de préstamos e intereses de los préstamos otorgados.

En 2016 los gastos efectuados ascendieron a 322 millones 90 mil 752 pesos y se orientaron reglamentariamente de manera prioritaria a apoyar a los usuarios en prestaciones de salud en forma directa e indirecta, el cien por ciento del valor de la prima del seguro de vida, salud, catastrófico y dental, que otorga cobertura a afiliados y cargas familiares.

En segundo lugar, se priorizaron las ayudas no restituyibles -denominadas subsidios-, que corresponden a eventos de la vida de las personas y sus familias (nacimientos, escolaridad, vacaciones, actividad física y otros). La distribución general de los gastos se aprecia en el siguiente gráfico:



El gasto total del Servicio de Bienestar en el proceso de otorgar beneficios a sus afiliados permite constatar que se efectúa un gasto promedio por funcionario afiliado de 476 mil 647 pesos. ✨



XI. auditoría interna

A la Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la Defensoría Penal Pública le corresponde apoyar al Defensor Nacional mediante la proposición de políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión institucional y el resguardo de los recursos que le han sido asignados.

Entre otras funciones, destacan las siguientes:

- Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- Verificar la existencia, confiabilidad y oportunidad de adecuados sistemas de información.
- Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas emanadas de los informes de auditoría aprobados por la autoridad.
- Otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de gestión de riesgos de la institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg).

EQUIPO AUDITOR Y COBERTURA

La UAI está conformada por dos profesionales auditores y una secretaria de apoyo administrativo. El trabajo se despliega en 16 defensorías regionales y ocho departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, es decir 24 centros de responsabilidad en total. Durante 2016 el trabajo se ejecutó en cuatro líneas de acción:

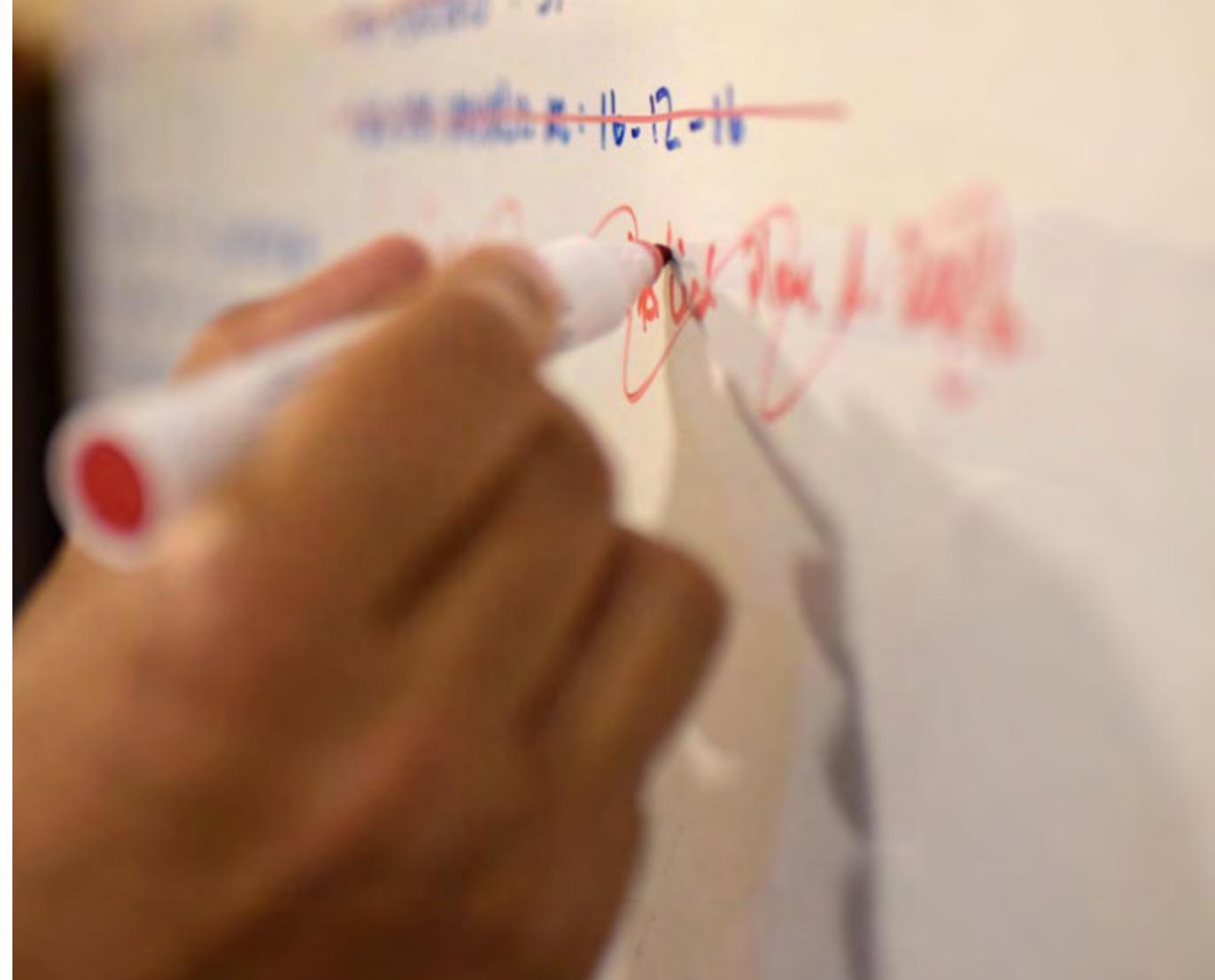
XI.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA

El plan anual de auditoría se subdivide en tres tipos de informes:

AUDITORÍAS GUBERNAMENTALES

Definidas por instructivo presidencial y coordinadas a través del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg) en materias de prioridad, de acuerdo con los objetivos del gobierno y que son aplicadas en forma transversal a los servicios del sector público.

AUDITORÍAS MINISTERIALES Definidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en función del análisis de riesgos del sector y que son transversales a todos los servicios del ámbito.



AUDITORÍAS INSTITUCIONALES

Determinadas según análisis de criticidad de los procesos institucionales, en el marco de la matriz de riesgos de la Defensoría Penal Pública y otros temas de interés de la dirección del servicio. Estas auditorías son aprobadas por el Defensor Nacional, según propuesta presentada por la Unidad de Auditoría Interna.

En 2016 se efectuaron 14 procesos de auditoría interna, que abarcaron dos defensorías regionales en forma directa y siete departamentos y/o unidades del nivel central, y tuvieron como tema central procesos del área de negocios del servicio, como es el caso de la gestión de licitaciones de defensa penal pública, al revisar el sistema de pago variable y el cumplimiento de indicadores de control y otros procesos de soporte en las áreas de seguridad de la información, financiero contable y recursos humanos, sistema de control interno, probidad y transparencia, entre otros.

En general, a través de los distintos procesos se logra un alcance a nivel nacional, lo que implica que según las distintas muestras se cubren aspectos en las 16 defensorías regionales.

El detalle de los procesos auditados según tipo de auditoría es el siguiente:

Nº	Tipo de auditoría	Materia / proceso auditado
1	Gubernamentales	Verificación del cumplimiento de normas e instrucciones sobre declaraciones de patrimonio y de intereses.
		Aseguramiento al proceso de gestión de riesgos.
		Aseguramiento del 'Sistema de control interno de organizaciones gubernamentales'.
		Aseguramiento al proceso de compras públicas.
		Seguimiento del aseguramiento al proceso de compras públicas.
2	Ministeriales	Auditoría de seguimiento al proceso de gestión de riesgos.
		Auditoría integral al sistema de control interno.
		Participación ciudadana, transparencia y probidad en la gestión.
3	Institucionales	Auditoría seguridad de la información y gestión de contratos asociados a sistemas de información.
		Garantías de fiel cumplimiento de contratos de bienes y servicios.
		Sistema de pago variable del servicio de defensa licitada.
		Indicadores de control por servicio de defensa licitada.
		Defensoría Regional del Maule: administración de recursos materiales y financieros.
		Defensoría Regional de Los Lagos: administración de recursos materiales y financieros.

Cada proceso de auditoría culmina con propuestas de recomendaciones y la suscripción y desarrollo de compromisos por los distintos centros auditados, para subsanar las debilidades detectadas. Estas acciones o compromisos condicionan el que se realice un seguimiento constante, para asegurar un adecuado nivel de cumplimiento.

XI.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS SUSCRITOS POR CENTROS AUDITADOS

A inicios de 2016 había 47 compromisos pendientes, que provenían de procesos de auditoría de 2014 (4) y 2015 (43). Conforme a las acciones de seguimiento realizadas, se concluyó un 72,3 por ciento.

Respecto de auditorías realizadas en 2016 se suscribieron 32 compromisos, de los cuales se logró dar por cerrado dentro del mismo año calendario a nueve de ellos, lo que representa un 28,1 por ciento. Para 2017 han quedado pendientes de aplicación otros 23, que se suman a los 13 que provienen de 2014 y 2015.

La Unidad de Auditoría Interna elabora y presenta informes trimestrales del estado de avance o de cumplimiento de los compromisos suscritos por los centros auditados, así como del estado de avance del 'Plan de auditoría', de tal forma que la dirección del servicio se mantenga informada y tome decisiones oportunamente.

La acción de seguimiento se realiza con un sistema informático de apoyo a la gestión de auditoría, que fue desarrollado por la UAI y el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE).

XI.3 APOORTE Y DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Una línea de trabajo permanente de la unidad ha sido promover y difundir orientaciones que aporten a los procesos institucionales, con la finalidad de fortalecer el sistema de control interno.

Así, durante 2016 se trabajó en la elaboración, difusión y ejecución de tres talleres de control interno con los equipos de las Defensorías Regionales de Los Lagos, Maule y O'Higgins.

Los temas tratados en cada taller regional fueron:

- a) Programa Nº 1 "Gestión y supervisión de contratos de bienes y servicios y de las plausibilidades"; Defensoría Regional de Los Lagos, según lo siguiente:
 - Planificación de contrataciones.
 - Modalidad de la adquisición.
 - Suscripción de contratos.
 - Ejecución de contratos y el control de plausibilidades.
 - Cierre de contratos.

b) Programa N° 2 “Contratos directos de defensa, revisión de obligaciones contractuales”; Defensoría Regional del Maule, según lo siguiente:

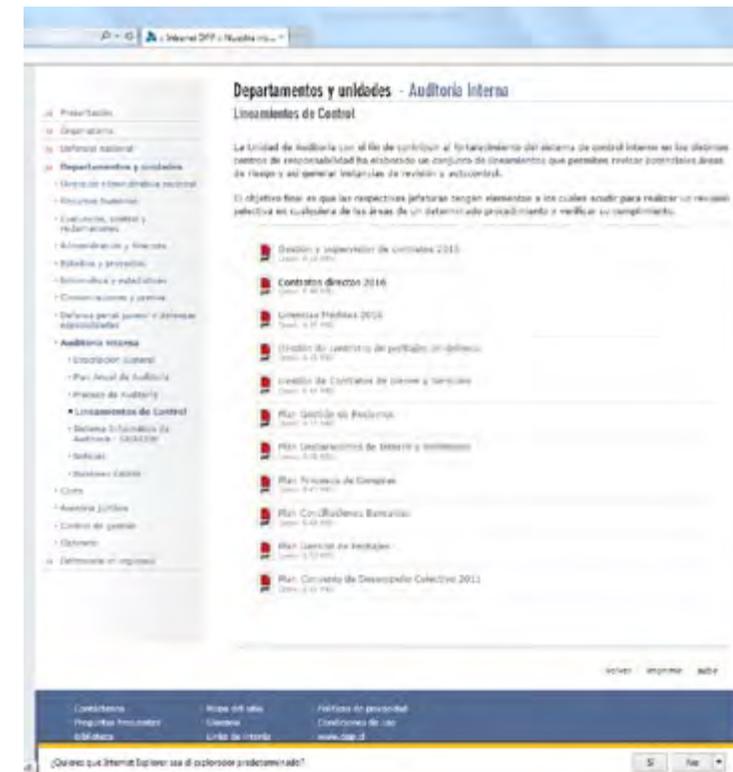
- Suscripción de contratos.
- Garantías de fiel cumplimiento.
- Ejecución de contratos y el control de plausibilidades.
- Cierre de contratos.

c) Programa N° 3 “Procedimiento y gestión de licencias médicas y sistema Siaper; Defensoría Regional de O'Higgins, según lo siguiente:

- Recepción y registro de licencias médicas.
- Tramitación de subsidio de incapacidad laboral.
- Control de recuperación de subsidio de incapacidad laboral.
- Información reportada a nivel central.

El resultado del trabajo fue publicado como noticia el 14 de diciembre en la intranet del servicio. Se difundió así internamente la realización de los talleres realizados en tres defensorías regionales y la elaboración de los tres lineamientos de control, que quedarán para consulta permanente en la sección Auditoría Interna de la misma intranet institucional.

Además, y para contribuir a una consulta permanente, en el mismo soporte están publicados un conjunto de lineamientos de control interno elaborados los últimos años, como también los boletines informativos preparados por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg), que constituyen una guía para los servicios públicos.





XI.4 APOYO EN INSTANCIA DE VALIDACIÓN DE METAS Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

-CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO (CDC)

La unidad realiza una revisión permanente de los niveles de avance y cumplimiento de las 85 metas suscritas por las 16 Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional, es decir 22 centros de responsabilidad. Adicionalmente, al equipo de Auditoría Ministerial de Justicia le compete una validación posterior al trabajo de auditoría Interna.

-PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN (PMG)

Auditoría Interna participa con una meta en el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2016, mediante la realización de acciones de seguimiento y validación en el desarrollo de compromisos suscritos en proceso de auditoría según recomendaciones formuladas por la Unidad de Auditoría Interna y que son un aporte en la mitigación de situaciones de riesgo en proceso, tanto del área de negocios como de soporte del servicio. Particularmente, se comprometieron 25 compromisos pendientes de desarrollo, con fecha de corte al 30 de septiembre de 2015.

Al finalizar 2016, se logró un cumplimiento global del 88 por ciento de los compromisos desarrollados durante 2015 y 2016. En 2015 se ejecutaron 19 compromisos (76 por ciento del total).

Este resultado se explica porque a la dirección del servicio le interesa mitigar y dar solución oportuna a los hallazgos de auditoría y porque los centros de responsabilidad concentran la ejecución de actividades en el último trimestre del año.

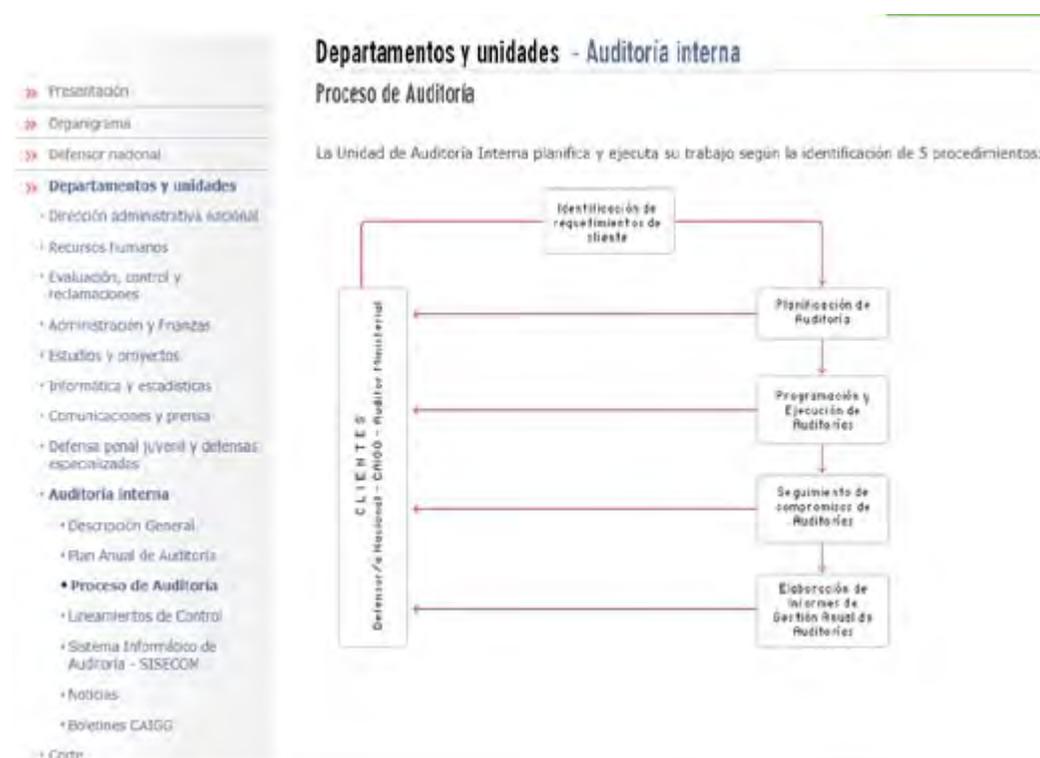
Y también porque, adicionalmente, es una práctica el que Auditoría Interna realice un proceso de seguimiento continuo y permanente, con el apoyo de una aplicación informática para revisar y validar según los medios de verificación comprometidos, generando reportes trimestrales de cumplimiento al Defensor Nacional, con la finalidad de proveer información respecto del nivel de avance y cumplimiento y así aportar al proceso de toma de decisiones, para anticipar eventuales dificultades en la fase de implementación.

Lo anterior explica el por qué se ejecutaron durante 2016 un total de 3 compromisos, lo que representa un 12 por ciento.

TRANSPARENCIA ACTIVA

Se realizaron revisiones constantes para certificar el cumplimiento de esta exigencia legal, al tiempo que se presentaron sugerencias y aportes para la actualización, difusión y mejora de la información institucional, según las exigencias del Consejo para la Transparencia.

- Difusión del proceso de auditoría interna:



Finalmente, se ha instruido para que la totalidad de los defensores regionales emitan anualmente el certificado en origen, con la finalidad de extender el principio de la responsabilidad administrativa en las unidades que les corresponde dirigir.

INCORPORACIÓN DE LAS 'NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD DEL SECTOR PÚBLICO' (NICSP)

La Unidad de Auditoría Interna trabajó en conjunto con el Departamento de Administración y Finanzas en la supervisión del proceso de implantación de convergencia hacia las NICSP.

Particularmente, se trabajó en la actualización de inventarios y su contabilización y en la generación de criterios para el registro de bienes intangibles, actualización de la documentación de bienes inmuebles y su contabilización, según criterios de depreciación para edificios y terrenos.

INFORMES TRIMESTRALES DE ACCIONES DE CONTROL INTERNO

A instancias del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg), la unidad emitió reportes trimestrales de información en los ámbitos financiero-contable, de compras, de procesos investigativos y de declaraciones de interés y patrimonio del equipo directivo del servicio, constatando que la información entregada estuviera completa y fuera exacta.

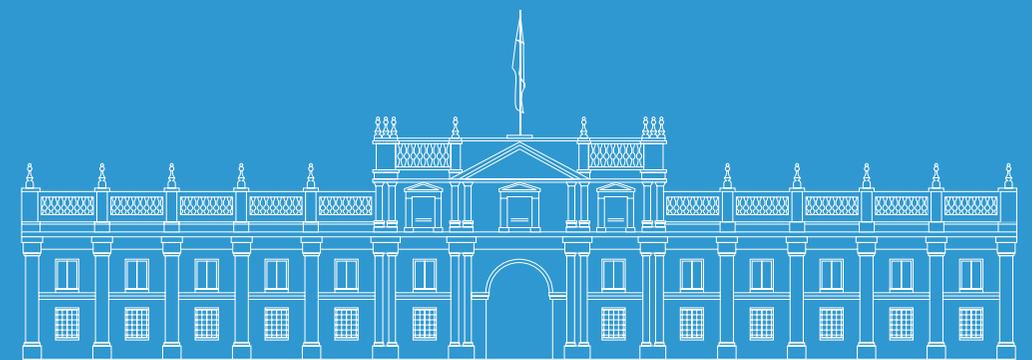
CONVENIO DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL (CDI)

Se realizó seguimiento y evaluación al Convenio de Desempeño Individual (CDI) del Defensor Nacional, como estado de avance en el segundo año de gestión.

-INSPECCIONES Y AUDITORÍAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

A diferencia de años anteriores, durante 2016 no se efectuaron procesos de validación al funcionamiento del 'Sistema de información y control del personal de la administración del Estado' (Siaper). Tampoco se realizaron procesos específicos de auditorías.

Como tema de relevancia, se dio respuesta a solicitud de información respecto del proceso de resciliación de contratos en las Defensorías Regionales Metropolitanas Norte (DRMN) y Sur (DRMS). 



XII. Gestión presupuestaria

El Departamento de Administración y Finanzas (DAF) es responsable de apoyar el servicio de defensa penal pública, brindar soporte administrativo y financiero para el desarrollo de sus estrategias, y satisfacer de manera oportuna y eficiente los requerimientos de bienes y servicios de los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional. Del mismo modo, es el garante de cautelar la efectiva ejecución de los recursos presupuestarios asignados a la institución y del desarrollo de procesos de trabajo estandarizados y procedimientos normados, que promuevan la excelencia de la gestión administrativa a nivel institucional.

Dentro de sus funciones principales se contempla:

- Gestión del Activo Fijo.
- Administración de bienes fungibles y bodega en la Defensoría Nacional.
- Gestión documental y administración de oficina de partes de la Defensoría Nacional.
- Prestación de servicios generales para la Defensoría Nacional.
- Coordinación y control de la gestión del proceso de abastecimiento de bienes y servicios a nivel nacional.
- Llevar la contabilidad de la Defensoría Nacional y coordinar la contabilidad de las defensorías regionales.
- Elaboración de proyecto exploratorio y proyecto de presupuesto.
- Elaboración y propuesta de asignación presupuestaria y control de su efectiva ejecución.
- Programación de ejecución presupuestaria anual y ajuste al programa de caja.
- Elaboración de informes presupuestarios para la Contraloría General de la República y la Dirección de Presupuestos.
- Servicio de mantenimiento de inmuebles y proyectos de infraestructura.

XII.1 PRINCIPALES CIFRAS DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La Ley N° 20.882, del 5 de diciembre de 2015, autorizó un presupuesto para 2016 de 51 mil 417 millones 92 mil pesos (M\$ 51.417.092), lo que significó un aumento de 2,3 por ciento respecto del año anterior, por los mayores recursos incorporados en materia de continuidad y última etapa del 'Programa de defensa penitenciaria' por 435 millones 353 mil pesos (M\$ 435.353) y continuidad operacional por M\$ 91.983 para la reposición de mobiliario, máquinas y equipos, además de equipamiento informático y un vehículo.

Durante 2016, el presupuesto autorizado en la ley se modificó de acuerdo con los siguientes decretos:

- **DECRETO N° 298, DEL 11 DE MARZO DE 2016**, que rebajó el presupuesto por instrucciones de la Dipres por un monto total de 9 millones 32 mil pesos (M\$ 9.032), que afectó los subtítulos 22 (M\$ 5.461) y 29 (M\$ 3.571).
- **DECRETO N° 375, DEL 30 DE MARZO 2016**, que si bien no modificó el presupuesto, incrementó el número de personas asignadas a la glosa de honorarios en uno.
- **DECRETO N°456, DEL 06 DE ABRIL DE 2016**, que incorporó mayores recursos para peritajes por 213 millones 402 mil pesos (M\$ 213.402) y Bloque de Defensores Públicos del Mercosur (Blodepm) por 30 mil pesos (M\$ 30), que se financiaron con presupuesto reasignado de auditorías externas por 100 millones de pesos (M\$100.000) y desde el Programa 02 de la Subsecretaría de Justicia Subsidios Centro de Justicia con movimiento del SIC por 113 millones 432 mil pesos (M\$ 113.432).
- **DECRETO N° 1.097, DEL 26 DE AGOSTO DE 2016**, que incorporó recursos por 155 millones 413 mil pesos (M\$ 155.413) para el subtítulo 21, destinados a financiar la diferencial de reajuste, bonos de escolaridad y vacaciones, además del aguinaldo de Fiestas Patrias.
- **DECRETO N° 1.359, DEL 19 DE OCTUBRE DE 2016**, que incorporó mayores recursos para sueldos por 68 millones 405 mil pesos (M\$ 68.405), destinados a financiar asignación de antigüedad, de traslado y reemplazos. También se incrementó peritajes por 30 millones de pesos (M\$ 30.000), financiado por reasignación de auditorías externas.
- **DECRETO N° 1.418, DEL 28 DE OCTUBRE DE 2016**, que aumentó los recursos en sueldos por 953 millones de pesos (M\$ 953.000), correspondiente al bono institucional de la asignación de modernización.
- **DECRETO N° 1.633, DEL 1° DE DICIEMBRE DE 2016**, que incorporó mayores recursos para prestaciones sociales del empleador por 26 millones 263 mil pesos (M\$ 26.263), correspondiente a indemnización por dejación de cargo de Alta Dirección Pública; peritajes por 40 millones 335 mil pesos (M\$ 40.335) y compensaciones por daños a terceros y/o a la propiedad por 278 mil pesos (M\$ 278), correspondiente a sentencia ejecutoriada. Todo lo anterior con presupuesto reasignado del 'Programa de licitaciones de defensa penal pública por 66 millones 876 mil pesos (M\$ 66.876).
- **DECRETO N° 1.808, DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2016**, que aumentó los recursos en sueldos por 40 millones de pesos (M\$ 40.000), correspondiente a lo faltante para financiar el reajuste de diciembre.
- **DECRETO N° 1.839, DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016**, que incorporó recursos por un millón de pesos (M\$ 1.000) en sueldos, correspondientes al bono de Atacama.

De acuerdo a lo anterior, el presupuesto a diciembre de 2016 ascendió a 52 mil 739 millones 710 mil pesos (M\$ 52.739.710).

El gasto devengado al 31 de diciembre alcanzó a 52 mil 572 millones 229 mil pesos (M\$ 52.572.229), equivalente al 99,7 por ciento de ejecución. Estos recursos permitieron financiar principalmente el gasto en personal, que corresponde al 53 por ciento del gasto total acumulado y que incluye las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 712 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias.

Por otra parte, los gastos del programa de licitaciones de defensa penal pública representaron un 32 por ciento, con lo cual se financió 476 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública. El restante 15 por ciento estuvo compuesto por los gastos de operación, prestaciones previsionales, peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros.

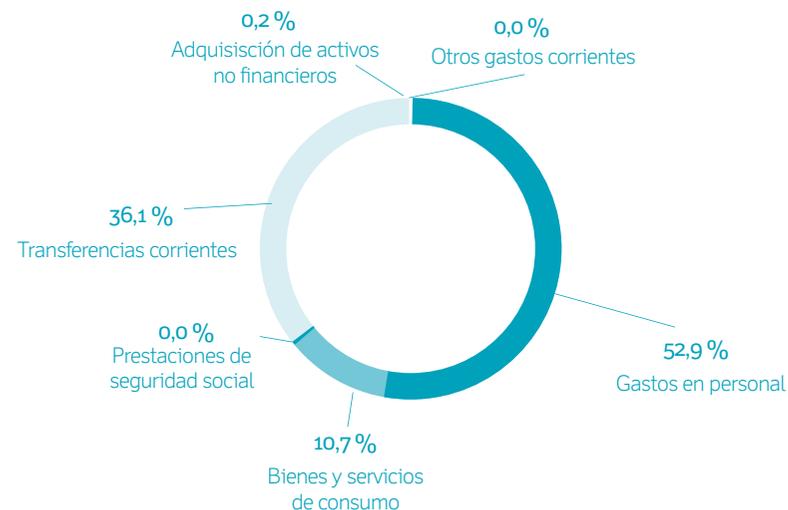
A continuación se presenta un cuadro con el detalle de ejecución presupuestaria en miles de pesos, a niveles de ítems asignados en la Ley de Presupuestos y un gráfico con la distribución del gasto devengado:

EJECUCIÓN ACUMULADA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

DEFENSORIA PENAL PÚBLICA	Ley de Presupuestos Año 2016	Ppto. Vigente 2016	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
TOTAL INGRESOS	51.417.092	52.739.310	52.985.834	100,5%	-246.524
OTROS INGRESOS CORRIENTES	160.114	228.519	473.208	207,1%	-244.689
Recuperaciones y reembolsos por Licencias médicas	150.915	219.320	401.448	183,0%	-182.128
Multas y Sanciones Pecunarias	1.431	1.431	58.062	4057,4%	-56.631
Otros	7.768	7.768	13.699	176,3%	-5.931
APORTE FISCAL	51.254.383	52.205.607	52.205.607	100,0%	0
Remuneraciones	26.673.367	27.633.623	27.633.623	100,0%	0
Resto	24.581.016	24.571.984	24.571.984	100,0%	0
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.595	2.595	4.430	170,7%	-1.835
Edificios			0	0,0%	0
Vehículos	2.595	2.595	4.430	170,7%	-1.835
SALDO INICIAL DE CAJA	0	302.589	302.589	100,0%	0

	Ley de Presupuestos Año 2016	Ppto. Vigente 2016	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
TOTAL GASTOS	51.417.092	52.739.310	52.572.229	99,7%	167.081
GASTOS EN PERSONAL	26.673.367	27.891.185	27.805.089	99,7%	86.096
- Sueldos	25.654.908	26.869.837	27.213.512	101,3%	-343.675
- Honorarios	133.421	133.807	131.573	98,3%	2.234
- Trabajos Extraordinarios	179.535	180.054	88.541	49,2%	91.513
- Viáticos Nacionales	686.423	688.407	356.999	51,9%	331.408
- Viáticos al Exterior	19.080	19.080	14.465	75,8%	4.615
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.653.870	5.648.409	5.648.389	100,0%	20
PRESTACIONES PREVISIONALES	0	26.263	26.263	100,0%	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.997.872	19.084.763	19.004.109	99,6%	80.654
Aplicac. Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	1.057.037	1.340.774	1.323.642	98,7%	17.132
Auditorías Externas	494.880	364.880	363.532	99,6%	1.348
Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública	16.882.642	16.815.766	16.754.726	99,6%	61.040
Programa de Coordinación Reforma Judicial	563.126	563.126	562.071	99,8%	1.055
AIDEP	124	124	71	57,0%	53
BLODEPM	63	93	67	71,7%	26
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	278	277	99,8%	1
Compensaciones por daños a terceros	0	278	277	99,8%	1
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	91.983	88.412	88.102	99,6%	310
Edificios				0,0%	0
Vehículos	15.570	15.570	15.476	99,4%	95
Mobiliarios y Otros	35.204	35.204	35.105	99,7%	99
Maquinas y Equipos	12.664	12.664	12.583	99,4%	81
Equipos Informáticos	28.545	24.974	24.938	99,9%	36

Distribución del Gasto M\$ 52.572.229



En el subtítulo 'Gastos en Personal' el nivel de ejecución fue de un 99,7 por ciento, lo que permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata, los honorarios, viáticos nacionales del período 2016, además de los trabajos extraordinarios realizados entre diciembre de 2015 y diciembre de 2016.

Además, se pagaron las remuneraciones con el bono institucional de la asignación de modernización, diferencial de reajuste, bonos de escolaridad, vacaciones, aguinaldos y bono Atacama, de acuerdo con las disposiciones legales.

El saldo de 86 millones 96 mil pesos (M\$ 86.096) del subtítulo obedeció principalmente a los excedentes de la glosa de viáticos nacionales, producto de la política restrictiva de gastos en relación con los cometidos funcionarios y a excedentes de horas extraordinarias y honorarios.

Los recursos del subtítulo de 'Bienes y Servicios de Consumo', con una ejecución del 100 por ciento, permitieron cubrir la operación de las 16 defensorías regionales, las tres inspectorías zonales (Centro, Sur y Norte) y la Defensoría Nacional.

La mayoría de los gastos correspondieron a materias operacionales de la institución, principalmente de servicios informáticos, servicios básicos, aseo, vigilancia y mantención, además de suministros, pasajes y arriendos de inmuebles. El presupuesto se distribuyó en un 47 por ciento en las distintas defensorías regionales y en un 53 por ciento en la Defensoría Nacional, siendo en ésta última donde se concentran los contratos de suministros y servicios informáticos para todo el país, que representan aproximadamente el 85 por ciento de lo asignado a la unidad central.



Además, este subtítulo contempló dos glosas presupuestarias, una referida a los gastos de capacitación, que totalizaron un monto de 187 millones 329 mil pesos (M\$ 187.329), y la otra relacionada con los gastos de atención a comparecientes, por un monto de 125 millones 710 mil pesos (M\$ 125.710).

En el subtítulo de 'Prestaciones de Seguridad Social' se ejecutaron gastos por concepto de indemnización por el término de funciones de un directivo de la Defensoría Nacional, por ser cargo de Alta Dirección Pública.

En el subtítulo de 'Transferencias Corrientes' los recursos asignados tuvieron como objetivo financiero principalmente los gastos del 'Programa de licitaciones de defensa penal', además de los peritajes, auditorías externas, el programa de coordinación de la reforma judicial y aportes a organismos internacionales.

La mayor incidencia en la ejecución del subtítulo se explica en el 'Programa de licitaciones de defensa penal', que representó el 88 por ciento del gasto del subtítulo y con el cual se cubrieron 426 jornadas de abogados externos que entregan los servicios de defensa penal pública y 50 jornadas de abogados en materia de defensa penitenciaria.

La ejecución de licitaciones alcanzó a 16 mil 754 millones 726 mil pesos (M\$ 16.754.726), equivalentes al 99,6 por ciento del presupuesto vigente de 16 mil 815 millones 766 mil pesos (M\$ 16.815.766).

El detalle del gasto devengado del 'Programa de licitaciones de defensa penal' es el siguiente:

Ejecución a diciembre 2016 del 'Programa de licitaciones de defensa penal pública' M\$	
Región	Ejecución
Arica-Parinacota	451.567
Tarapacá	684.030
Antofagasta	826.078
Atacama	439.575
Coquimbo	806.809
Valparaíso	1.740.575
O'Higgins	1.158.752
Maule	886.088
Bío Bío	1.664.141
La Araucanía	960.667
Los Ríos	415.585
Los Lagos	926.556
Aysén	107.185
Magallanes	212.573
DRM Norte	2.795.368
DRM Sur	2.674.980
Dirección Nacional (*)	4.198
Totales	16.754.726

(*) Publicación del llamado a licitación.

El segundo componente de gasto en incidencia son los peritajes, con un 7 por ciento, que son efectuados conforme lo establece el art. 20 letra h) de la Ley N° 19.718 por prestadores externos, para ayudar a la gestión de defensa penal pública.

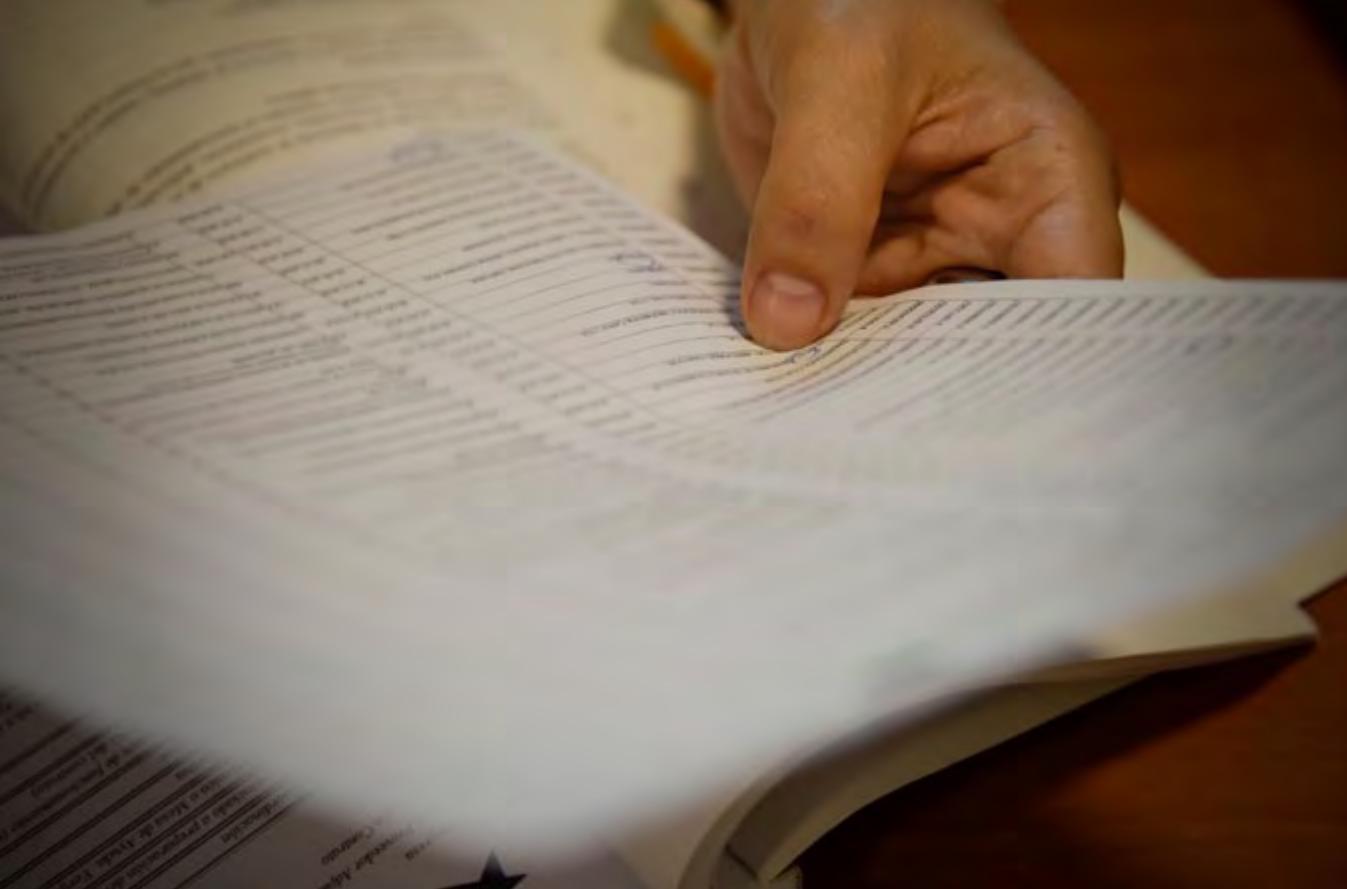
Los recursos ejecutados alcanzaron a mil 323 millones 642 mil pesos (M\$ 1.323.642), equivalentes prácticamente al 99 por ciento, quedando solo un saldo de 17 millones 132 mil pesos (M\$ 17.132), que se distribuye en las 16 defensorías regionales.

El gasto por tipo de peritaje se presenta en la siguiente tabla:

Nivel de gasto por tipo de Peritaje año 2016

Tipos de Peritajes	Gasto M\$	% sobre el total
Informes de derecho	600	0,0%
Peritajes asistente social	537.843	40,6%
Peritajes psicológicos	335.258	25,3%
Peritajes psiquiátricos	132.657	10,0%
Peritajes medico legista	41.636	3,1%
Peritajes fotográficos	1.478	0,1%
Peritajes criminalísticos	127.930	9,7%
Peritajes neurológicos	2.260	0,2%
Peritajes de tránsito	756	0,1%
Peritajes de toxicológico	93.883	7,1%
Peritajes antropologico	12.370	0,9%
Peritajes traducción sordomudo	3.935	0,3%
Peritajes balísticos	10.028	0,8%
Otros	23.008	1,7%
Totales	1.323.642	100%

Respecto de las auditorías externas, que tienen como objetivo controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten servicios de defensa penal pública, éstas se orientaron a abordar los temas de calidad de atención, estándares de defensa, de cumplimiento del modelo operacional, de cargas de trabajo y de gestión de defensa, principalmente.



El gasto en auditorías alcanzó a 363 millones 532 mil pesos (M\$ 363.532), correspondientes a las siguientes auditorías:

1. **AUDITORÍA DE PROCEDIMIENTOS MOE:** con la empresa *Price Waterhouse*, por 136 millones 239 mil pesos (M\$ 136.239), con lo que se terminó de pagar el valor total de contrato, equivalente a 200 millones de pesos (M\$ 200.000).
2. **AUDITORÍA DE CONTRATOS DE SERVICIOS PENAL:** con la empresa *Price Waterhouse*, por 83 millones 610 mil pesos (M\$ 83.610), con lo que se terminó de pagar el valor total del contrato, de 196 millones 765 mil pesos (M\$ 196.765).
3. **AUDITORÍA DEL MODELO DE COSTOS DE ABOGADOS:** con la empresa *Carrasco y Carvajal y Cía. Ltda.*, con ejecución del saldo del contrato por 26 millones 950 mil pesos (M\$ 26.950), cuyo valor total era de 38 millones 500 mil pesos (M\$ 38.500).
4. **AUDITORÍA MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL Y CICLO DE CALIDAD:** con la Universidad de Chile, por el saldo del contrato de 5 millones de pesos (M\$ 5.000), cuyo valor total era de 30 millones de pesos (M\$ 30.000).
5. **AUDITORÍA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA:** con la empresa *Activa Research Ltda.*, por 93 millones 273 mil pesos (M\$ 93.273), con un valor total del contrato de 285 mil pesos (M\$ 285.000). El saldo de 116 millones 590 mil pesos (M\$ 116.590) se ejecutará en 2017 y 2018.

6. **AUDITORÍA DE RECLAMACIÓN Y PETICIÓN DE USUARIOS:** con la empresa *Sur-latina Consultores en Gestión S.A.*, por el saldo del contrato de 8 millones 400 mil pesos (M\$ 8.400), con un valor total de 28 millones de pesos (M\$ 28.000).
7. **AUDITORÍA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE ESTÁNDARES DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN:** con la Universidad Diego Portales, por 4 millones 760 mil pesos (M\$ 4.760), ejecutando el saldo del contrato que tenía un valor total de 23 millones 800 mil pesos (M\$ 23.800).
8. **AUDITORÍA EXPECTATIVA, SATISFACCIÓN Y PROPUESTA DE INDICADORES PARA EL MODELO DE ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO (CJS):** con la empresa *Everis Chile S.A.*, por 5 millones 300 mil pesos (M\$ 5.300), correspondiente al saldo del contrato, cuyo valor total era de M\$ 26.500.

Además, se pagaron las cuotas de aporte a los organismos internacionales, por un total de 137 mil pesos (M\$ 137), para la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) y el Bloque de Defensores Públicos del Mercosur (Blodepm), y la transferencia al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de 562 millones 71 mil pesos (M\$ 562.071), para el pago del subsidio fijo de operación por la concesión del Centro de Justicia de Santiago (CJS), representando ambas un 3 por ciento del gasto de subtítulo.

En el subtítulo de 'Adquisición de activos no financieros' el gasto correspondió a la renovación de un vehículo de la Región de Biobío, adquisición y reposición de mobiliario, equipos de aire acondicionado y equipos notebooks, principalmente en regiones.

Finalmente, en materia de 'Ingresos presupuestarios', los recursos percibidos en 2016 obedecieron a:

En el subtítulo 'Otros ingresos corrientes' la ejecución alcanzó a 473 millones 208 mil pesos (M\$ 473.208), sobre un presupuesto vigente de 228 millones 519 mil pesos (M\$ 228.519). Estos mayores ingresos percibidos correspondieron en gran parte a la mayor recuperación de licencias médicas.

En 'Aporte fiscal' el presupuesto se incrementó por un total de 960 millones 256 mil pesos (M\$ 960.256), correspondiente a la diferencial de reajuste, bono Atacama y bono institucional, mediante los Decretos Nos. 1.097, 1.418, 1.808 y 1.839. Asimismo, se incorporó una rebaja efectuada por la Dipres de 9 millones 32 mil pesos (M\$ 9.032) según el Decreto N° 298. Los recursos del 'Aporte fiscal' fueron entregados en su totalidad.

En 'Venta de Activos no Financieros' se reflejan los ingresos percibidos por un total de 4 millones 430 mil pesos (M\$ 4.430), que correspondieron a la venta del vehículo enajenado en la Defensoría Regional de Biobío.

XII.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A) CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO (CDC)

En el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) que suscribió la Defensoría Penal Pública, el equipo de trabajo del Departamento de Administración y Finanzas (DAF) desarrolló una serie de actividades que permitieron cumplir en un 100 por ciento con las metas definidas en dicho convenio:

Meta CDC 2016	Descripción meta	Descripción
Meta N° 1	Nueva metodología de evaluación de contratos.	EL plan de desarrollo considera el diseño de una nueva metodología de evaluación de contratos, que permita entregar información relevante en la gestión de los contratos.
Meta N° 2	Diseño metodológico para resolución de requerimiento de Servicios Generales a clientes internos de la Defensoría Nacional.	Los objetivos que se persiguen son la elaboración de procedimiento de Servicios Generales, mejorar los plazos de respuesta a los requerimientos de los clientes internos, promover la prevención y mejorar el control a través de un monitoreo periódico.
Meta N° 3	Revisión del manual de administración y finanzas	El manual considera los procesos relevantes de la gestión administrativa, sus principales indicadores y documentación que sustenta los procesos.

B) INICIATIVAS DE GESTIÓN E HITOS IMPORTANTES DAF

Durante 2016 el Departamento de Administración y Finanzas realizó las siguientes actividades:

· DISMINUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE PAGO A PROVEEDORES

En 2016 la Defensoría Penal Pública cursó el pago de 20 mil 359 facturas de proveedores (incluyendo boletas y otros), con un plazo promedio de pago de 3,3 días contados desde la recepción en oficina de partes hasta el pago final al proveedor. Las acciones de mejora continua de los procesos administrativos en la gestión de pago permiten una mejora en los indicadores y una estandarización a nivel nacional. La evolución anual de los tiempos de pago es:

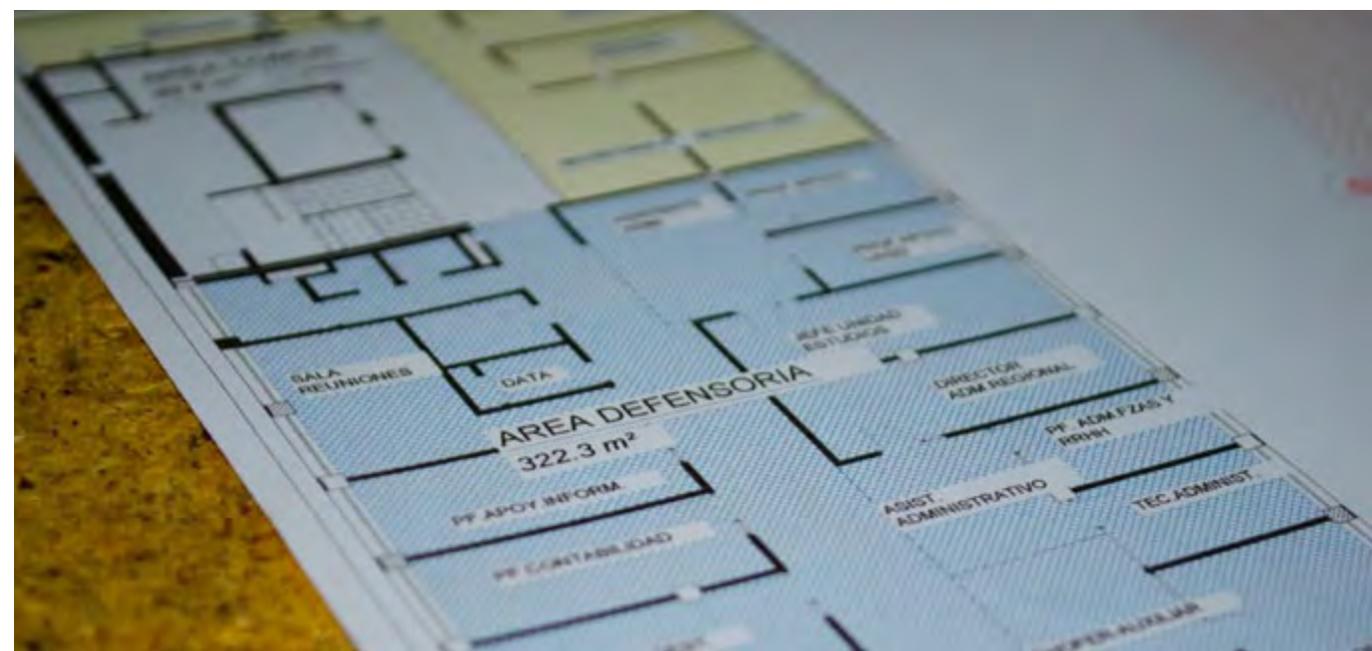
Año	Total facturas	Ciclo de pago DPP(1) (Desde oficina partes a pago final)
2011	18.220	10,8 días
2012	18.884	8,2 días
2013	19.131	6,1 días
2014	20.405	4,7 días
2015	20.626	3,5 días
2016	20.359	3,3 días

(1)

El 'Ciclo de pago DPP' mide el tiempo en días desde que la factura es ingresada por oficina de partes, revisada por el encargado de la compra, emisión de cheque en contabilidad y la posterior entrega a proveedor.

· REUNIÓN ANUAL DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y CONTABILIDAD

Esta actividad se desarrolló en junio de 2016 y en ella participaron todos los funcionarios del área de compras y contables. La reunión permitió que ambas áreas administrativas compartieran simultáneamente -a nivel nacional- temas y gestiones atinentes al trabajo en equipo que se debe lograr entre ambas, logrando buenos resultados para los funcionarios involucrados, lo que se refleja en los distintos indicadores internos desarrollados.



· MEJORAMIENTO DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DAF

Durante 2016 se realizó un seguimiento de aquellos indicadores claves en los procesos administrativos y financieros de las defensorías regionales y Defensoría Nacional. Lo anterior permitió una mayor estandarización en los procesos regionales y el mejoramiento de los niveles de cumplimiento de cada indicador. El resumen anual es:

% Mejoramiento indicadores administrativos y financieros regionales 2016-2015

Nº	Nombre Indicador	2015	2016	% Mejoramiento
1	% Ejecución presupuesto DPP	99,7%	99,7%	0%
2	Días promedio de pago proveedores	3,5 días	3,3 días	5,7%
3	Tiempo (en días) de actualización del pago proveedor en sistema "Segfac"	4,8 días	2,0 días	58,3%
4	% Contratos con información administrativa de respaldo en sistema "Segfac"	54%	99%	45%
5	% Contratos vencidos en sistema informático	0,4%	1,5%	-1,1%
6	Nº de garantías vencidas	0	0	0%
7	% Rendición fondo fijo	100%	100%	0%
8	% de OC ingresadas al sistema	100%	100%	0%
9	% Actividades no-programadas	39%	21%	18%
10	% de actividades programadas y ejecutadas	97%	98%	1%
PROMEDIO TOTAL				13%

· APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD SECTOR PÚBLICO (NICSP)

A partir de 2016, la Defensoría Penal Pública está operando contablemente de acuerdo con la normativa de las NICSP y exigencia de la Contraloría General de la República, que extendió el plazo de desarrollo y aplicación para el período 2017.

Para el cumplimiento de las NICSP se realizaron un conjunto de actividades que permiten alcanzar dicho objetivo:

1. COMISIÓN DE CONVERGENCIA NICSP:

- Revisión y análisis del plan de trabajo para la aplicación de las normas en las distintas unidades.

2. CAPACITACIÓN:

- Los encargados contables regionales y profesionales del Departamento de Administración y Finanzas realizaron el curso de las NICSP impartido por la Contraloría.

3. CONTABILIDAD:

- Se realizó una reunión de encargados contables y de compras, en la que se trataron materias enfocadas principalmente en la puesta en marcha de las NICSP durante el período 2016-2017 para cumplir con la nueva normativa.
- Confección y emisión de procedimientos relacionados con las NICSP, para lo que fue necesario solicitar pronunciamientos a la Contraloría sobre provisiones, vida útil de activos fijos, propuestas para ajustes contables de activos intangibles, etc. También fue necesario realizar gestiones ante los Ministerios de Hacienda y Justicia y Derechos Humanos, para la autorización de castigo de deuda incobrable.
- Para dar cumplimiento a las NICSP en relación con la infraestructura, fue necesario solicitar información a los Ministerios de Justicia y Derechos Humanos, y Bienes Nacionales, para la regularización contable de los bienes que se encuentran en la calidad de destinación, concesión y en comodato.
- Aplicación del nuevo Sistema de Gestión Financiera del Estado 2.0 (SIGFE 2.0)

A solicitud de la Dipres, en 2016 la institución debió iniciar el proceso de cambio de plataforma contable desde el SIGFE versión 1.0 a SIGFE versión 2.0. Para ello, fue necesario comenzar, en marzo de 2016, con la realización de pruebas del sistema en ambiente cerrado, donde se evidenciaron necesidades de mejoras importantes para los usuarios de nuestra institución, las que fueron acogidas en su mayoría.

Posteriormente, se desarrolló la etapa de configuración del sistema, que abordó las áreas de negocio y seguridad de la institución, conjuntamente con la revisión

funcional y tecnológica que requeriría la nueva versión del SIGFE 2.0, el cual implicó un período de tres meses en los ajustes necesarios.

Entre junio y julio se realizaron las capacitaciones de los encargados contables regionales y profesionales del área de administración y finanzas, cursos que fueron desarrollados tanto en forma presencial como en modalidad e-learning.

Paralelamente, se dio inicio a la preparación de los datos que permitirían la migración de la información a la nueva versión del sistema y la validación de los reportes, materializándose en julio el último cierre contable y presupuestario de SIGFE versión 1.0 y generándose la operación de traspaso y apertura a la nueva plataforma a partir del 1° de agosto en SIGFE 2.0.

De esta forma, cada uno de los hitos de este proyecto se pudo cumplir en un plazo menor a lo programado por la Dipres, conforme a la experiencia con otras instituciones públicas, pero que en el caso de la Defensoría se pudo lograr en un menor tiempo, gracias al compromiso del equipo del área de finanzas y de los encargados contables regionales, quienes supieron asumir este desafío y permitieron llevar a buen término este proceso. 🚀



XIII. Planificación y control de gestión

Según lo establecido en el artículo 9° de la Ley N° 19.718, que creó la Defensoría Penal Pública, la Dirección Administrativa Nacional (DAN) tiene la responsabilidad de organizar y supervisar las unidades administrativas del servicio y por consiguiente estas áreas de planificación y gestión administrativa, sobre la base de instrucciones generales, objetivos, políticas y planes de acción que fije el Defensor Nacional.

XIII.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU IMPACTO EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El desafío que constituye la base de nuestra plataforma de desarrollo estratégico institucional, denominada “Defensoría Colectiva”, es que este concepto sea el eje central para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, promoviendo el desarrollo, la participación y la ocurrencia de diálogos entre las diversas instancias de la institución (departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, diversos estamentos funcionarios, defensoría regionales y el subsistema privado).

Durante 2016 la concepción de la institución como una comunidad de conversación se consolidó como un paso certero en la efectividad y permanencia del desarrollo estratégico institucional, enfatizando la creación de significados compartidos y el compromiso de las personas de la institución con su desarrollo, asegurando el consenso y la participación.

Dicho diálogo no fluye necesariamente sólo desde el rol directivo, también es desde y entre los ámbitos más técnicos, con más experiencia y permanencia en la institución. Los actores y participantes crean en conjunto una conversación en un ambiente diferente, en que se desarrolla colectivamente la construcción de una visión compartida sobre lo que hay que hacer y sobre los modos en que hay que hacerlo.

En este período se jerarquizaron y consolidaron todas las actividades de desarrollo estratégico de la institución, en los siguientes cinco proyectos de carácter estratégico, que ordenan y jerarquizan las actividades prioritarias. Mediante la planificación de sus actividades, se asignaron los recursos necesarios para alcanzar los objetivos previstos, que obviamente se orientan al cumplimiento de los cuatro objetivos estratégicos de la institución:

- I. Fortalecimiento del subsistema privado de defensa penal pública:** a) Asegurando la cobertura de defensa penal de modo eficiente y efectivo en todo el territorio nacional; b) Estandarizando la gestión y los procesos del sistema mixto y c) Fortaleciendo la integración, el compromiso y la cohesión en la gestión de personas entre ambos subsistemas.
- II. Gestión de personas y procesos:** a) Contribuyendo al desarrollo de las competencias que habiliten a las personas ante los nuevos desafíos estratégicos; b) Levantando, analizando y estandarizando procesos claves y c) Integrando

	Num	Den	Resultado
	29	59	49,2%
	21	101	20,8%
	19	28	67,9%
	0	1	
	0		
	54		
	1		
	1		
	2		
	1		
	0		
	1		
	546		

los sistemas de monitoreo institucional y sistemas de gestión del desempeño individual.

III. Diseño y desarrollo del sistema de gestión de calidad: a) Definiendo estándares como orientaciones generales en materia de defensa técnica, gestión y atención de usuarios; b) Estableciendo definiciones operativas en materia de atención de usuarios, gestión y defensa técnica pertinentes y consistentes con los estándares para su concreción y operatividad y c) Instituyendo un conjunto de mediciones que permitan evaluar correctamente las definiciones operativas en los tres ámbitos del servicio de prestación de defensa.

IV. Perfeccionamiento de la Plataforma Tecnológica: a) Desarrollando de manera participativa un sistema estable e integrado de gestión de la información y soluciones tecnológicas útiles para los defensores públicos, que posean estabilidad e integración; b) Promoviendo, comunicando y difundiendo el uso de la tecnología y el sistema en soluciones participativas para la defensa y c) Mejorando y ampliando la interconexión de datos, asegurando su uso en el sistema con información cierta de fuentes originarias y que elimine progresivamente los soportes físicos, pasando a la gestión digital de documentos electrónicos.

V. Posicionamiento institucional: a) Evaluando la recepción e integración de los mensajes y/o lineamientos institucionales para establecer brechas y recomendaciones y b) Promoviendo contenidos y mecanismos de difusión, en distintos niveles de operación y para públicos diversos, que aportan a la unificación del discurso institucional.

Mediante esta definición e integración de objetivos generales y específicos, la identificación de roles al interior de esta instancia de trabajo y la especificación de identidades asesoras (internas y externas) para la concreción de los productos, se avanzó fuertemente en el ordenamiento, jerarquización y priorización de actividades, identificando con claridad los alcances de cada uno de los proyectos, plazos y recursos necesarios.

Durante 2016 se concretaron y construyeron productos específicos en los cinco proyectos estratégicos, diseñados y desarrollados mediante la metodología participativa descrita. Asimismo y como cierre del ciclo anual de nuestra **"Defensoría Colectiva"**, se identificaron las áreas de perfeccionamiento del modelo de trabajo y de sus mecanismos de difusión y coordinación, y fundamentalmente se avanzó en el consenso y planeación de los productos definidos para el período 2017.

Con todo, y mediante las acciones de perfeccionamiento de la agenda proyectados para 2017, pretendemos que la Defensoría sea una organización en la que la coordinación de las actividades, el diálogo interno y el desarrollo de capacidades para la gestión de proyectos sean un factor clave para el logro de resultados consistentes, permanentes y eficientes para el logro de los objetivos estratégicos.

Sin duda, durante 2017 la **"Defensoría Colectiva"** deberá perfeccionarse en su rol instrumental para la coordinación de acciones, pero fundamentalmente para la construcción de significados estratégicos comunes, sosteniendo el proceso de agregación de valor y desarrollo de la Defensoría, generando cambios validados, con orientación a la obtención de mejores resultados, al crecimiento y a la madurez institucional en el ámbito de lo que llamamos 'inteligencia colectiva'.

XIII.1.1 Instrumentos de planificación Y control de gestión

A) PROCESO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO, EN EL MARCO DE LA FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA AÑO 2017

Como parte del proceso de formulación presupuestaria, la institución entrega al Congreso Nacional, a través de la Dirección de Presupuestos, los indicadores de desempeño presupuestario que tienen por objetivo recoger las mediciones más relevantes del quehacer institucional, vinculadas directamente con la provisión de productos estratégicos.

Durante 2016 se desarrolló el proceso de formulación presupuestaria del año 2017, en que se mantuvo la misión institucional y sólo se generó una especificación a nivel de productos estratégicos relacionados con la defensa penitenciaria e indígena.

En relación a los indicadores del año 2017 se suscribieron los que siguen:

Nº	Nombre	Fórmula	Meta
1	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año t} / \text{Número total de imputados adolescentes ingresados en el año t}) * 100$	75 %
2	Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t.	$(\text{Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 13 días en el periodo t} / \text{Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t}) * 100$	98.5 %
3	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de medida cautelar solicitada dentro los 90 días corridos, respecto de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos desde última revisión de medida cautelar.	$(\text{N}^\circ \text{ de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de la medida cautelar de prisión preventiva solicitada dentro de los 90 días corridos, desde la última solicitud o vencimiento de 90 días corridos sin mediar solicitud} / \text{N}^\circ \text{ de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos en periodo t, desde la última solicitud de revisión o inicio de la medida cautelar prisión preventiva}) * 100$	40.0 %
4	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t.	$(\text{Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t} / \text{Número de imputados indígenas ingresados en el año t}) * 100$	50.0 %
5	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior.	$(\text{Número de imputados con cierre de investigación en audiencia en el año t} / \text{Número de imputados con audiencia efectuada en el año t}) * 100$	44.0 %

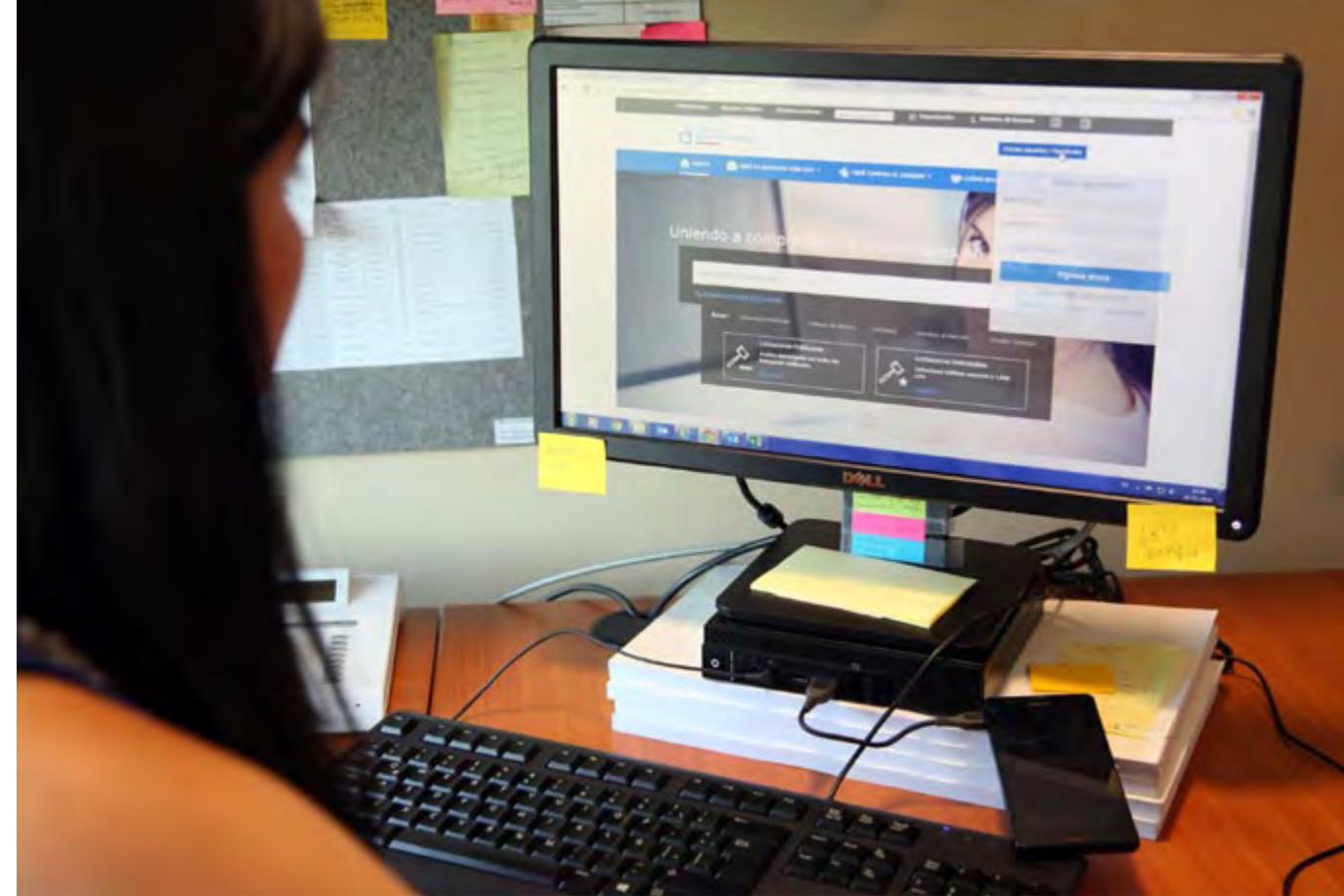
B) CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO (CDC) 2016:

El Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) para 2016 fue aprobado por Resolución Exenta N° 494, del 18 de noviembre de 2015, y comprometió a 743 funcionarios, distribuidos en 22 centros de responsabilidad. Contiene un total de 84 metas, de las cuales 21 correspondieron al nivel central y 63 a metas de los equipos regionales, que consistieron en cuatro metas iguales para todas las defensorías regionales del país, excepto para la Defensoría Regional de Aysén, que tuvo tres.

El resultado para todos los centros de responsabilidad fue de 100 por ciento, cumpliendo en su totalidad las metas comprometidas para 2016, razón por la que todos los funcionarios contarán con el 100 por ciento del incremento de la asignación señalada en el artículo 7° de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones posteriores.

El detalle de los centros de responsabilidad con su dotación efectiva y su porcentaje de cumplimiento de metas se presenta en la siguiente tabla:

Equipos de trabajo	Número de funcionarios por equipo de trabajo	Nº de metas comprometidas por equipo de trabajo	Porcentaje de cumplimiento de metas
Dirección Administrativa Nacional	26	4	100%
Departamento Estudios y Proyectos	24	4	100%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	33	4	100%
Departamento Administración y Finanzas	23	3	100%
Departamento Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	20	3	100%
Departamento Informática y Estadísticas	13	3	100%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18	4	100%
Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%
Defensoría Regional de Antofagasta	29	4	100%
Defensoría Regional de Atacama	24	4	100%
Defensoría Regional de Coquimbo	27	4	100%
Defensoría Regional de Valparaíso	55	4	100%
Defensoría Regional Metropolitana Norte	87	4	100%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	85	4	100%
Defensoría Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	36	4	100%
Defensoría Regional del Maule	35	4	100%
Defensoría Regional del Biobío	55	4	100%
Defensoría Regional de La Araucanía	38	4	100%
Defensoría Regional de Los Ríos	17	4	100%
Defensoría Regional de Los Lagos	33	4	100%
Defensoría Regional de Aysén, del General Carlos Ibáñez del Campo	25	3	100%
Defensoría Regional de Magallanes y Antártica Chilena	21	4	100%
Total general	743	84	



C) PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG):

El servicio cumplió el 100 por ciento de los compromisos del sistema de monitoreo del desempeño institucional para 2016. Al desagregar dicho cumplimiento por cada objetivo de gestión, se obtiene lo siguiente:

- i) Un 60 por ciento del 60 por ciento comprometido en el objetivo de gestión 1 (cumplir las metas de los indicadores de productos estratégicos, lográndolo en los 6 indicadores), y
- ii) Un 40 por ciento del 40 por ciento comprometido en el objetivo de gestión 2 (medir, informar y publicar los indicadores transversales de gestión, cumpliendo 7 de los 7 indicadores).

XIII.1.2 Cumplimiento objetivo de gestión nº 1:

Cumplimiento de las metas de los indicadores de productos estratégicos

Corresponden a los indicadores de negocio, que dan cuenta de la provisión de los productos principales, en coherencia con los objetivos estratégicos de la Defensoría Penal Pública y el reporte de un conjunto de indicadores de gestión interna, contenidos en el PMG 2016:

Cuadro N° 1: Cumplimiento metas de indicadores de productos estratégicos

Los indicadores de productos estratégicos fueron aprobados en un 100 por ciento.

Indicador	Meta 2016	Efectivo al 31 de diciembre de 2016	Porcentaje cumplimiento
Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles	75 (22.500/ 30.000)	76 (19.744/ 26.035)	101,33 %
Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con 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	40,0 (10.400/ 26.000)	49,6 (16.046/ 32.327)	124,00 %
Porcentaje de imputados con solicitud de plazo judicial de investigación, respecto de imputados formalizados en el año t	97 (79.540/ 82.000)	99 (90.880/ 91.497)	102,06 %
Porcentaje de imputados con solicitudes de apercibimiento de plazo judicial en el año t	79 (63.200/ 80.000)	84 (63.229/ 75.485)	106,33 %
Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t	98 (1.274/ 1.300)	100 (1.133/ 1.137)	102,04 %

(*) Fuente de Información: Sistema de Información de Gestión (SIG-SIAR). Información registrada en sitio web Dipres.

XIII.1.3 Cumplimiento de Objetivo de Gestión N° 2

Consiste en medir e informar a las respectivas redes de expertos y a la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda los indicadores transversales y efectuar la publicación de sus resultados en la web institucional.

Según las instrucciones impartidas por la Dirección Administrativa Nacional (DAN), correspondió a la Unidad de Control de Gestión (UCG) brindar asesoría técnica a los encargados de PMG y a sus respectivas jefaturas respecto de la programación, ejecución y presentación de los requisitos técnicos e instrucciones impartidas por la respectiva red de expertos y por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, y acompañarlos durante todas las fases del proceso del año 2016.

Se efectuó el ingreso de la siguiente información a la plataforma web de la Dipres:

Indicador	Efectivo 2016	Estado
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100% (5/5)	Aprobado
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	12% (3/25)	Aprobado
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	7% (8/114)	Aprobado
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	8% (11/132)	Aprobado
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del programa de trabajo implementadas en el año t	50% (2/4)	Aprobado
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	96% (99/103)	Aprobado
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	1,3% (10/747)	Aprobado

Producto de estos resultados, todos los funcionarios de la institución recibirán durante 2017 el 100 por ciento de la asignación establecida en el artículo 6° de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones.

XIII.1.4 Indicadores de desempeño estratégico vinculados a la Ley de Presupuestos 2017

Dentro de los procesos que compromete el ciclo presupuestario, a la Dirección Administrativa Nacional le corresponde definir y preparar la información de control de gestión que presentarán los formularios mencionados a continuación:

Formulario	Detalle
A-1	Definiciones estratégicas
F	Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)
H	Indicadores de desempeño

La información contenida en dichos formularios y realizada durante 2016 fue presentada oportunamente al Ministerio de Hacienda, por lo que a la fecha éstos se encuentran debidamente validados y aprobados.

Por su parte, el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la provisión de los productos estratégicos (bienes y servicios) fue medido a través de la aplicación de seis indicadores de desempeño vinculados con la formulación del presupuesto 2016.

XIII.1.5 Indicadores de ámbito. Calidad y Dimensión: Producto

Los resultados de los indicadores de desempeño contenidos en la Ley de Presupuestos 2016, vinculados al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la provisión de los productos, fueron los siguientes:

A) PORCENTAJE DE IMPUTADOS ADOLESCENTES ATENDIDOS POR DEFENSORES PENALES JUVENILES

De 26 mil 35 imputados menores de edad, 19 mil 744 fueron atendidos por defensores públicos juveniles, lo que permitió alcanzar una cobertura especializada de 75,8 por ciento y superar la meta en 101,33 por ciento. Si bien la demanda en relación con 2015 bajó en 3 mil 194 imputados, ello depende exclusivamente de causas externas, especialmente la judicialización de delitos que realiza el Ministerio Público, conforme a su política de persecución penal. Por razones estructurales y pese a la baja de demanda, no es posible asumir una mayor cantidad de causas.

Lo anterior tiene que ver con restricciones estructurales relacionadas con factores que impiden una mayor cobertura, como la ubicación de la dotación de defensores especializados, que no alcanza a cubrir todo el territorio nacional, quienes ven acotada su capacidad de responder a la demanda debido a la distribución de los

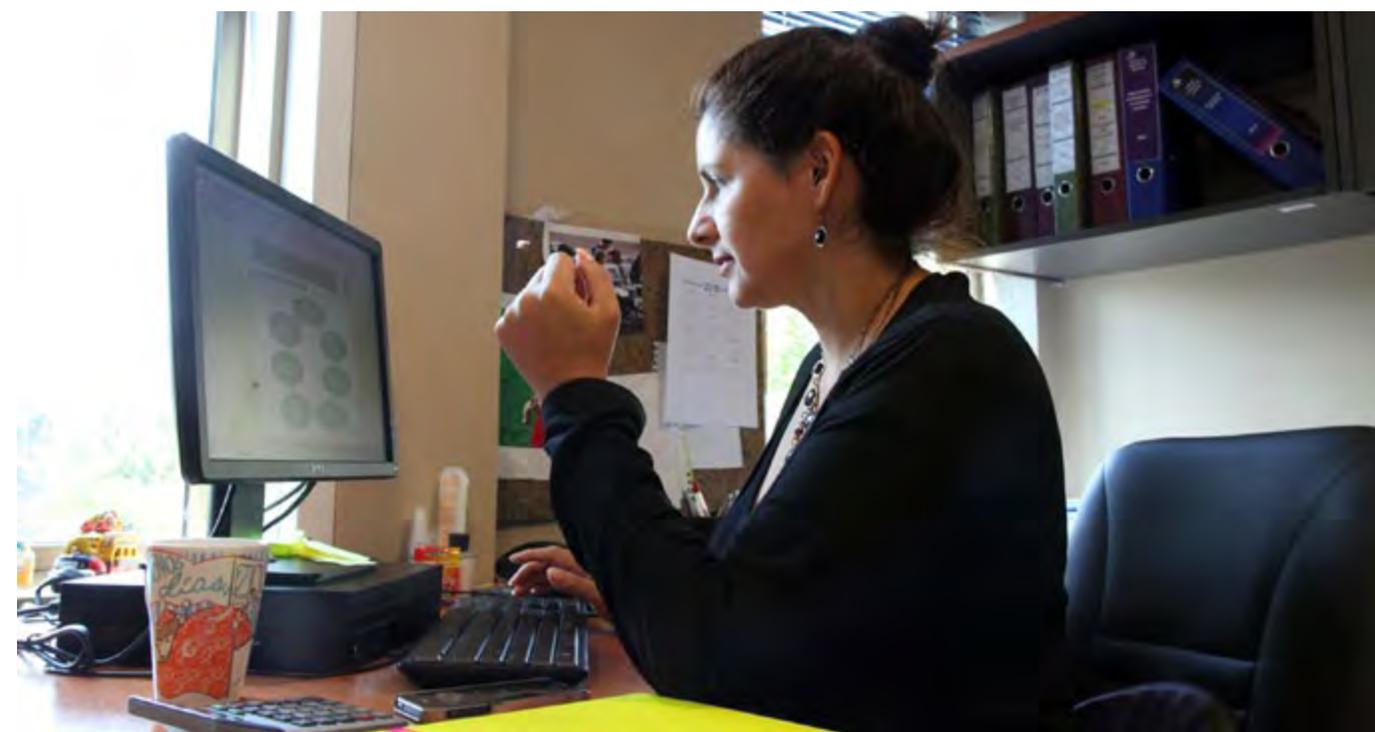
tribunales que atienden causas juveniles dentro del territorio, y a la programación de audiencias en salas que atienden causas de menores de edad. Para la institución no es posible maximizar la atención especializada producto de las restricciones descritas, manteniendo la tendencia de la tasa de cobertura.

Otro factor es que cada defensoría regional contribuye conforme a su realidad local, en el cumplimiento del indicador, que presenta resultados superiores en las Defensorías Regionales Metropolitanas. En efecto, sólo en esta región se puede maximizar la cobertura, pero ello no es posible en el resto del país por las razones descritas, que escapan a la gestión institucional.

B) SOLICITUD DE PLAZO JUDICIAL DE INVESTIGACIÓN

A diciembre de 2016 se supera levemente la meta, con un resultado de 99,3 (90.880 / 91.497), siendo la meta 97%. Al mismo período del año anterior se habían efectuado 80 mil 772 solicitudes de plazos a 81 mil 460 imputados formalizados, lo cual evidencia un aumento considerable de la demanda y que la institución ha respondido sin dificultades, manteniendo el nivel de desempeño.

Este buen desempeño se debe a que se mantienen en todas las defensorías regionales efectivas medidas de monitoreo y control sobre este indicador. De hecho, se destaca el involucramiento del equipo directivo regional y de los defensores locales jefes, como también el apoyo que brinda el Sistema de Monitoreo en Línea, que permite detectar con anticipación aquellas causas que, siendo formalizadas, no se les ha realizado solicitud de plazo de investigación, adoptándose oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan, a fin de asegurar que las causas penales no se extiendan injustificadamente más allá de un plazo razonable.



C) RECLAMOS

De mil 137 reclamos de defensa penal presentados en el período, mil 133 fueron respondidos en 13 días hábiles, lo que permitió lograr un resultado de 99,6 por ciento, es decir que se cumplió adecuadamente la meta. Se muestra una desviación considerada irrelevante respecto de la meta, la cual fue sobrestimada. Los resultados efectivos del período, comparados con el período anterior, exhiben un incremento de los reclamos a nivel nacional desde 2015 en casi todas las regiones del país.

Este buen resultado refleja que se mantienen en las defensorías regionales efectivas medidas de monitoreo y control sobre este indicador. Las respuestas a los reclamos recibidos constituyen un antecedente objetivo que ilustra acerca de la calidad de la defensa, ya que no sólo se realiza un trabajo orientado al cumplimiento de los plazos de respuesta, sino que se efectúan los análisis de cada reclamo para determinar si es posible identificar espacios de mejora en la calidad otorgada y/o percibida por los usuarios. De hecho, la institución está instalando turnos de atención de público de parte de defensores penales, lo que permite ampliar los espacios de respuesta a nuestros clientes.

D) SOLICITUD DE APERCIBIMIENTO DE PLAZO JUDICIAL

De un total de 75 mil 485 imputados con investigación abierta y plazo judicial vencido, a 63 mil 229 (83,8 por ciento) se les efectuaron solicitudes de apercibimiento de cierre de investigación, lo que corresponde a un sobre cumplimiento de 106,33 por ciento, que es levemente inferior a los valores efectivos de 2015.

Se destaca que los equipos directivos regionales han adoptado medidas eficaces de monitoreo y control sobre este indicador, motivando a los defensores locales jefes y a los defensores públicos en general a revisar permanentemente los sistemas de información, a fin de garantizar que los procesos penales no se extiendan injustificadamente en el tiempo y, conforme a aquello, se cumpla con la meta del indicador.

E) REVISIÓN DE LA MEDIDA CAUTELAR DE PRISIÓN PREVENTIVA ANTES DE 90 DÍAS

El resultado acumulado a diciembre alcanzó a 49,6 (16.046/32.327), siendo la meta 40 por ciento, lo que significó un sobrecumplimiento de 124 por ciento. En relación con el mismo período anterior, se tiene que frente a un universo de 25 mil 299 imputados con 90 días en prisión preventiva, fueron revisadas las medidas cautelares de 11 mil 50, con un 43,7 por ciento.

Ello da cuenta del aumento de imputados en prisión preventiva y de la mejora de la gestión de los defensores públicos, quienes incrementaron sus solicitudes pese al aumento de la demanda.

En casi todas las regiones se observa un aumento de imputados en prisión preventiva con 90 días respecto del año anterior. Los mayores aumentos se producen en las

Defensorías Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, O'Higgins, Biobío, Metropolitana Norte y, en forma más considerable, en la Metropolitana Sur.

Este buen desempeño está determinado porque las medidas adoptadas en regiones han sido eficaces para el monitoreo y control, a partir del desarrollo de un sistema de monitoreo más eficaz y útil para el nivel regional, que fue coordinado por la Unidad de Control de Gestión (UCG) y el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE).

Entre las medidas adoptadas se destacan las gestiones de envío de información semanal a los defensores locales jefes y a defensores en general de aquellas causas con próximo vencimiento de plazos y de la permanente motivación y direccionamiento que efectúa el equipo directivo regional en reuniones y clínicas jurídicas efectuadas con defensores para el cumplimiento de este indicador, el cual se orienta a cautelar el derecho a libertad de los imputados en prisión preventiva.

XIII.1.6 Indicadores de Ámbito, Eficacia y Dimensión: Resultado intermedio

A) TÉRMINO DE CAUSAS VIGENTES

De un total de 450 mil 434 imputados vigentes e ingresados hasta 2016, 323 mil 309 vieron terminados sus procesos penales, lo que correspondió al 71,8 por ciento. El indicador que mide el término de los procesos penales vigentes en 2016, incluyendo el *stock* de causas pendientes de 2015, evidencia en su conjunto un aumento de la demanda y mantiene la tendencia decreciente que ha mostrado el indicador desde hace un par de años, en que el *stock* ha ido aumentando.

Aun cuando se superó la meta, se mantiene la tendencia a una dilación de los procesos penales. Cabe señalar que la preocupación institucional guarda relación con respetar la voluntad e intereses del imputado y que se resguarde el debido proceso, todo dentro de un plazo razonable. Para ello la institución está volcando su atención en pilotos de primeras audiencias y reforzamiento de los distintos modelos de defensa especializada, orientaciones que buscan una mejor calidad del proceso penal, con mejores respuestas institucionales y no necesariamente sobre el término del proceso penal.

Se recuerda, además, que el término de causas es resorte de otras instancias ajenas a la institución como el Poder Judicial, quien es el actor que toma la decisión de sentencia y término.

Se recuerda también que no se les pide a los defensores aumentar la tasa de término para fines de cumplimiento de meta, sino que es un indicador de interés del Congreso Nacional, que da cuenta de la cobertura y el volumen de gestión, con alta incidencia de causas externas, como la política de persecución penal del Ministerio Público y la decisión de los tribunales de dar término a la causa.



B) MATRIZ DE RIESGOS, INSTITUCIONAL Y ESTRATÉGICA

Durante 2016 se desarrolló el proceso de gestión de riesgos, sobre la base de la matriz de riesgos institucional y estratégica, y el plan de tratamiento de riesgos, instrumentos elaborados de acuerdo con las instrucciones del Consejo de Auditoría General de Gobierno (Caigg), contenidas en el Documento Técnico N° 70 Versión 02, de marzo de 2016, generándose mediante los mecanismos de participación definidos al efecto, matriz estratégica de riesgos y el Plan de Tratamiento de Riesgos que se aplicará durante 2017.

Respecto de los Planes de Tratamiento de Riesgos desarrollados durante 2016, se puede informar que todos los centros de responsabilidad elaboraron y desarrollaron sus respectivos planes y reportaron permanentemente sus estados de avance, lo que a diciembre de 2016 permitió a todos los centros de responsabilidad llegar a altos niveles de cumplimiento.

Los resultados obtenidos por cada centro de responsabilidad en 2016, respecto de los compromisos desarrollados de sus respectivos Planes de Tratamiento de Riesgos, corresponden a los siguientes:

Resultados departamentos y unidades de la Defensoría Nacional.

Departamentos y unidades	Nº de compromisos desarrollados del PTR	Nº total de compromisos programados del PTR	Resultado al 31/12/16
Departamento de Estudios y Proyectos	3	3	100%
Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	2	3	67%
Departamento de Informática y Estadísticas	3	3	100%
Departamento de Administración y Finanzas	3	3	100%
Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	3	3	100%
Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana.	4	4	100%
Unidad de Control de Gestión	2	2	100%

El resultado obtenido por los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional presenta un alto nivel de cumplimiento, dado que seis de los siete equipos de trabajo dieron cumplimiento a la totalidad de sus compromisos. Sólo el equipo del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) alcanzó a cumplir un 67 por ciento, dado que por cambios metodológicos en la naturaleza de los talleres de calidad realizados en las defensorías regionales, no fue posible la medición de este indicador en los términos previstos al inicio del año, no obstante que los hallazgos obtenidos en esos talleres sirvieron efectivamente para adoptar medidas de gestión a nivel de cada región.

Resultados en defensorías regionales

Defensorías regionales	Nº de compromisos desarrollados del PTR	Nº total de compromisos programados del PTR	Resultado al 31/12/16
Defensorías regionales (16)	5	5	100%
Total cumplimiento	80	80	100%

Todas las defensorías regionales presentaron el cumplimiento de la totalidad de sus compromisos.

PROCESOS

La Unidad de Control de Gestión (UCG) lideró el proyecto de “Gestión de procesos claves” que se cimienta en tres elementos de desarrollo complementarios:

En primer lugar, contempla capacitación para generar competencias; segundo, formar una mirada transversal mediante la conformación de un equipo multidisciplinario, que participe en la capacitación e identificación de procesos y tercero, la documentación de procesos identificados como claves

En esta línea de trabajo se identificaron 11 procesos claves, a partir de un análisis efectuado en el marco de la gestión de riesgos, donde se identificó aquellos con mayor contribución a los objetivos estratégicos, los que posteriormente fueron analizados por una comisión transversal, que propuso a la Directora Administrativa Nacional una lista de procesos denominados claves, con una propuesta de cronograma a llevar a cabo en el período 2015-2018.

Con ello y bajo el ‘método visual participativo’ se efectuó el levantamiento de proceso de licitaciones, gestión de contratos y defensa especializada juvenil, los que fueron reunidos en un manual.

Como ventaja del proyecto es posible señalar que por primera vez la institución cuenta con una herramienta con mirada transversal, que permite visibilizar las principales etapas y sus intervinientes del nivel central y regional, logrando identificar la responsabilidad y la contribución que cada actor efectúa.

C) INSTRUMENTOS DE GESTIÓN, FUNCIONAMIENTO DEL ‘SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN’ (SIG)

La sistematización de la información se ha apoyado en un Sistema de Información de Gestión (SIG), que durante 2016 se ha alojado en 2 sistemas informáticos: el primero de ellos corresponde al SIG SIAR, ubicado en: <http://www.siar.dpp.cl>, donde se encuentran publicados los reportes al primer trimestre.

El segundo sistema, que se encuentra inserto en un proyecto de desarrollo trienal, inició su operación en mayo del presente año, y se encuentra ubicado en: <http://www.ged.dpp.cl/sig/>. Este sistema perfecciona y reemplaza al primero.

En relación con el seguimiento de indicadores del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), éste se efectúa mensualmente para los indicadores estratégicos a cargo de las defensorías regionales. La Unidad de Control de Gestión (UCG), con el apoyo del área Informática, ha generado la sistematización de las mediciones, con un sistema de monitoreo diario en línea, y la sistematización de medios de verificación en forma automatizada, a objeto de que permita abordar las brechas de

cumplimiento antes de las fechas de corte para la medición, con una reportabilidad oportuna y fiable, lo que permite adecuados desempeños al término del año.

Se alertan las desviaciones y se efectúa la revisión de la consistencia y completitud de la información.

Para los indicadores transversales del PMG se pide un seguimiento mensual en el SIG, con reportabilidad trimestral a la Dirección Administrativa Nacional. Esto se refuerza en el segundo semestre del año, con mayor periodicidad. Para ello, la UCG ha efectuado reuniones con los encargados de indicadores transversales PMG en los meses de mayo, septiembre y diciembre de 2016, con el fin de apoyar la gestión institucional en una mirada transversal.

En la primera de ellas se abordaron aspectos de retroalimentación del proceso de validación anterior y se dio cuenta de los avances de indicadores y las acciones de coordinación con la red de expertos.

En la segunda, en tanto, además de revisar las nuevas directrices y propuesta 2017, se revisaron recomendaciones para resguardar que los medios de verificación tengan consistencia con los resultados informados.

En relación con el seguimiento de indicadores del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), éste se efectúa mensualmente para los indicadores a cargo de las defensorías regionales, que son extraídos y sistematizados directa y automáticamente de la base de datos del “Sistema informático de gestión de defensa penal” (Sigdp). Por último, los indicadores de carga manual, a cargo de los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, son reportados trimestralmente junto a sus medios de verificación.

XIII.1.7 Convenios de Desempeño Individuales (CDI)

A) CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

Los altos directivos públicos deben cumplir lo señalado en el D. S. N° 1.580/2006, en el segundo párrafo del artículo N° 7 del Reglamento que regula la formulación y funcionamiento de los convenios de desempeño para los altos directivos públicos. A partir de 2015 se hace exigible una entrega parcial antes del período anual y una final conforme al Reglamento, que es la que finalmente se ha hecho exigible a los directivos.

B) CONVENIO DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL (CDI) DEFENSOR NACIONAL

En relación con el Convenio de Desempeño Individual (CDI) del Defensor Nacional, se informa que éste se encuentra aprobado mediante la Resolución Exenta N° 2.364 del Ministerio de Justicia, emitida con fecha 6 de julio de 2015, convenio que tiene vigencia para el período comprendido entre el 24 de diciembre de 2014 y el 24 de diciembre de 2017.

Respecto del grado de avance registrado al 24 de diciembre de 2016, que corresponde a su segundo período de desempeño, se puede indicar que se validó un 100 por ciento de avance respecto de las metas comprometidas.

Por su parte, los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico, que corresponden a cinco cargos de la Defensoría, sólo uno de ellos cumple con más de un año de desempeño para disponer de la respectiva evaluación anual, cargo que corresponde al de la Directora Administrativa Nacional, que obtuvo un resultado de 100 por ciento para su primer período de desempeño, comprendido entre el 10 de junio de 2015 y el 9 de junio de 2016.

C) CONVENIOS DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL (CDI) DE DIRECTIVOS REGIONALES

Además, la Defensoría ha establecido como un instrumento de gestión interna el diseño y formalización de Convenios de Desempeño Individual (CDI) con la totalidad de los directivos regionales, que corresponden para cada Defensoría Regional a los siguientes cargos: defensores regionales, directores administrativos regionales y jefes regionales de Estudios, lo que totaliza un universo de 48 cargos.

Estos convenios de desempeño tienen como foco potenciar las áreas de desarrollo estratégico institucional y se basan en protocolos técnicos que permiten acordar, entre el Defensor Nacional y los directivos regionales, medidas para “apoyar, impulsar e implementar de manera coherente y oportuna las metas y objetivos convenidos, según los principios de responsabilidad, eficacia, coordinación, control y probidad a que se encuentran sometido los servicios de la administración del Estado”, en coherencia con los lineamientos de la agenda estratégica institucional.

Respecto de estos convenios, se realizan reuniones gerenciales de análisis de resultados y de retroalimentación, en que se reúnen los equipos regionales con las principales autoridades de la institución en una Cuenta de Gestión Regional anual.

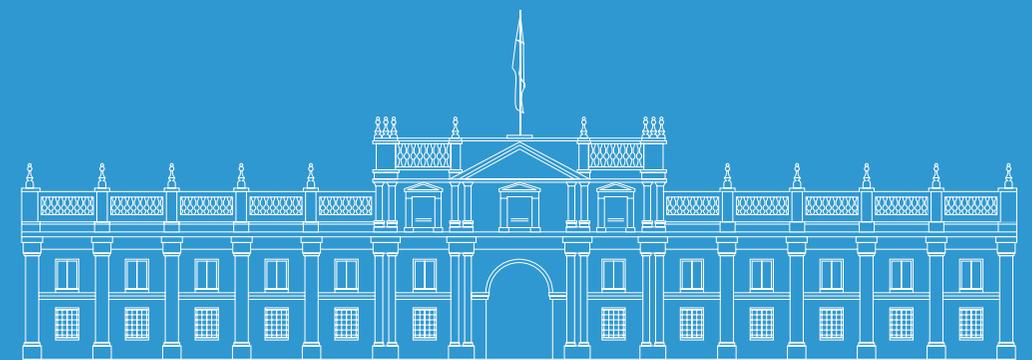
XIII.2 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

XIII.2.1 Balance de Gestión Integral (BGI)

El Balance de Gestión Integral (BGI) tiene como propósito informar acerca de los objetivos, metas y resultados de la gestión de los servicios públicos en forma de cuenta pública al Congreso Nacional.

Anualmente, la Defensoría ha elaborado el BGI y lo ha sometido a la revisión y aprobación de la Dirección de Presupuestos (Dipres) del Ministerio de Hacienda, para su proceso de evaluación presupuestaria, aportando información relevante para la formulación del presupuesto del año siguiente.

La aprobación del BGI y sus resultados dan cuenta del avance significativo que registran los procesos, el adecuado desarrollo de los sistemas de recolección y sistematización de la información y la evaluación satisfactoria del cumplimiento de las metas comprometidas en el ámbito estratégico, financiero y de resultados. 



XIV. Informática

Al Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) le corresponde elaborar, desarrollar y coordinar las actividades de diseño, aplicación y optimización de tecnologías de información y comunicación orientadas a mejorar y/o mantener el soporte tecnológico de apoyo a los procesos claves de la gestión institucional. Además de cautelar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que genera, recibe y almacena la institución.

Además de lo señalado, sus principales labores se concentran en las siguientes actividades:

- Diseñar, proponer y gestionar el plan de desarrollo informático de la institución de manera alineada con el plan estratégico.
- Elaborar, administrar y controlar el presupuesto del área de informática y estadística, teniendo en consideración las necesidades de la institución en el horizonte de planificación.
- Diseñar y gestionar los procesos administrativos de contratación y/o compra de servicios y equipamiento, velando por su correcto y efectivo desarrollo y por el cumplimiento de la normativa vigente.

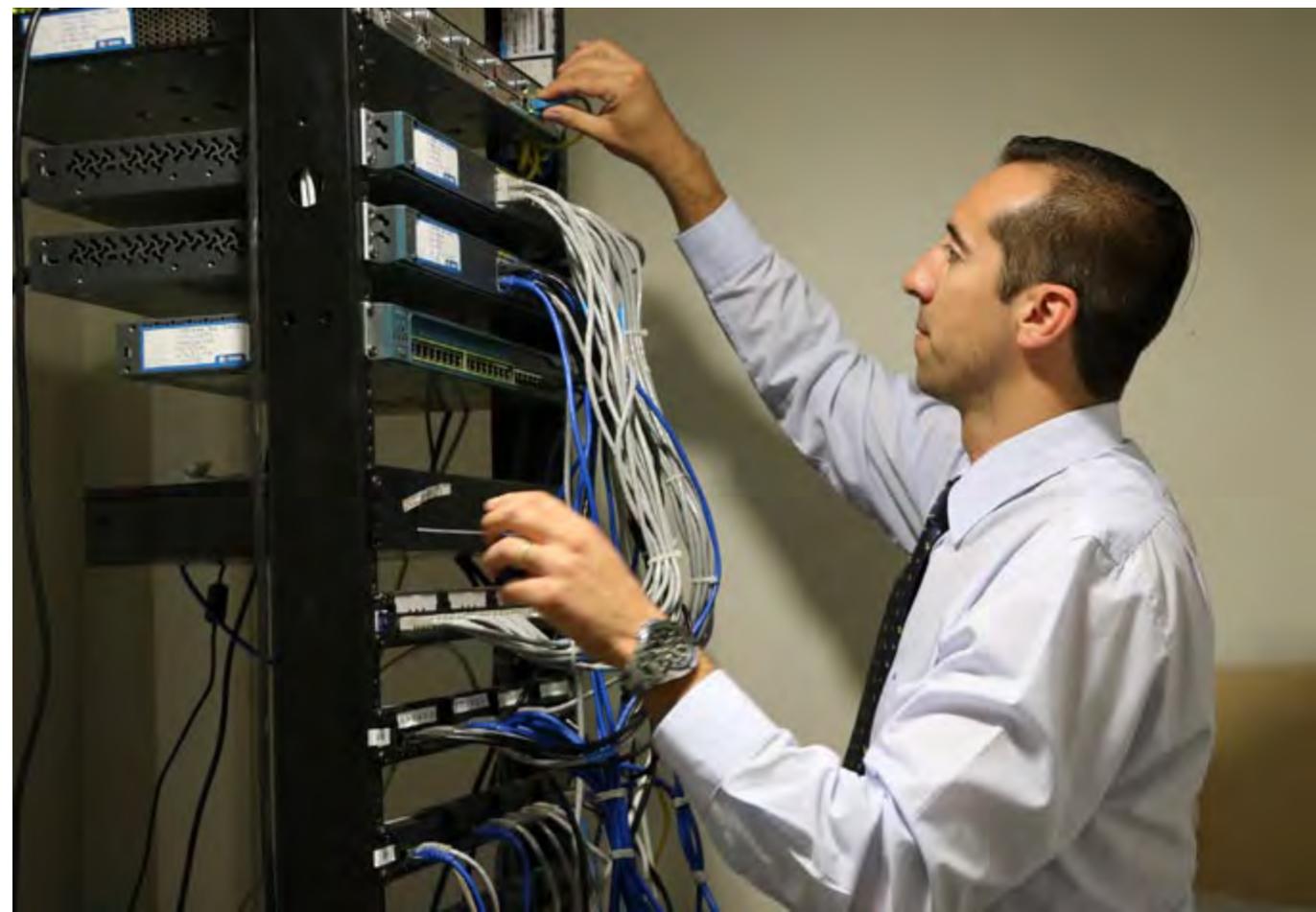
En ese marco, las tareas y actividades desarrolladas durante 2016 fueron las siguientes:

XIV.1 LICITACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- **Servicio de telefonía móvil:** mediante Resolución Exenta N° 263, del 12 de julio de 2016, se aprobó un contrato a 24 meses, por un monto de 200 millones de pesos (impuestos incluidos), para la prestación del "servicio de telefonía móvil", en operación normal desde agosto de 2016.
- **Servicio de arriendo de plataforma de correo electrónico:** mediante Resolución Exenta N° 146, del 6 de abril de 2016, se aprobó un contrato a 36 meses, por un monto de 7 mil 188,84 UF (impuestos incluidos), para el servicio de 'Arriendo de plataforma de correo electrónico', y un monto de 1 mil UF (impuestos incluidos) para servicios adicionales opcionales establecidos en las bases de licitación. El servicio está en operación normal desde septiembre de 2016.
- **Servicio de sistema de videoconferencia:** mediante Resolución N° 34, del 21 de junio de 2016, se aprobó un contrato a 36 meses, por un monto de 8 mil 888,40 UF (impuestos incluidos), para el servicio de 'Sistema de videoconferencia', y un monto de 1 mil UF (impuestos incluidos) para servicios adicionales opcionales establecidos en las bases de licitación. El servicio en operación normal desde octubre 2016.
- **Servicio de instalación, mantenimiento, reparación y servicios especializados de redes informáticas y eléctricas:** mediante Resolución Exenta N° 406, del 9 de

noviembre de 2016, se aprobó un contrato a 36 meses, por un monto máximo de 3 mil UTM (impuestos incluidos), para el servicio de 'Instalación, mantenimiento, reparación y servicios especializados de redes informáticas y eléctricas', en operación normal desde noviembre de 2016.

- **Servicio de arriendo de equipos computacionales:** a través de la Resolución Exenta N° 308, del 5 de septiembre de 2016, se aprobó un contrato a 36 meses, por un monto de 24 mil 625,80 UF (impuestos incluidos), para el servicio de 'Arriendo de equipos computacionales', actualmente en etapa de desarrollo, para entrar en operación normal desde febrero de 2017.
- **Servicio de arriendo de máquinas multifuncionales e impresoras:** mediante Resolución Exenta N° 419, del 23 de noviembre de 2016, se aprobó un contrato a 36 meses, por un monto de 18 mil 186,12 UF (impuestos incluidos), para el servicio de 'Arriendo de máquinas multifuncionales e impresoras', actualmente en etapa de desarrollo, para entrar en operación normal desde abril de 2017.



XIV.2 HABILITACIÓN DE SERVICIOS EN NUEVAS OFICINAS

En 2016 se habilitaron los servicios tecnológicos para las nuevas oficinas de la Defensoría situadas en las ciudades de Alto Hospicio, Mejillones y Puerto Williams.

Además, se renovó el cableado eléctrico, computacional y de iluminación de las oficinas de la Defensorías ubicadas en Iquique y Coyhaique.

XIV.3 VERSIÓN 3.0 DEL 'MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TECNOLÓGICOS'

Mediante Resolución Exenta N° 455 del Defensor Nacional, del 23 de diciembre de 2016, se aprobó la versión 3.0 del 'Manual de procedimientos tecnológicos de la Defensoría Penal Pública', que incorpora aspectos asociados al tema de seguridad de la información, teniendo en consideración las resoluciones exentas N° 334/2016, que creó el 'Comité de seguridad de la información' y designó encargado, y N° 373/2016, que aprobó la versión 2.0 de la 'Política general de seguridad de la información'.

Además, incluye cambios en la vigencia del manual, para que sea revisado al menos una vez cada dos años, y en el 'Procedimiento de gestión de requerimientos de soporte a usuarios'.

XIV.3.1 Auditorías a la aplicación del manual

Paralelamente, se realizaron auditorías a la aplicación del 'Manual de procedimientos tecnológicos' en las siguientes oficinas institucionales: Defensoría Local de San Bernardo, Defensoría Local de Constitución, Defensoría Local de Cauquenes, Defensoría Regional de Los Ríos, Defensoría Local de Puerto Cisnes, Defensoría Local de Puerto Aysén, Defensoría Regional de Aysén y Defensoría Local de Coyhaique.

XIV.4 DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Durante el año pasado, el área de Desarrollo del Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) puso en marcha diversos proyectos relacionados con los objetivos estratégicos de la institución, entregando herramientas útiles para el quehacer institucional, promoviendo la mejora continua y focalizándose en los siguientes proyectos:

XIV.4.1 Tramitación electrónica

Tramitación electrónica de escritos vía SIGDP

Se trata de un proceso en línea que permite digitalizar los procesos judiciales, ingresando solicitudes de escritos a tribunales mediante la interconexión digital disponible entre la Defensoría y el Poder Judicial. Se encuentra totalmente desarrollado y en producción. Cuenta, además, con la funcionalidad necesaria para la tramitación de requerimientos penitenciarios.

Control de detención

Es un proceso en línea que permite digitalizar los procesos judiciales, creando causas penales en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP) de la Defensoría, a través de procesos automáticos que operan vía interconexión digital, disponiendo la información de los sistemas informáticos de tribunales en los sistemas de la Defensoría. Se encuentra en fase de producción piloto en las Defensorías Regionales de Tarapacá, Valparaíso, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, Biobío y Magallanes.

Consulta de órdenes de detención

Proceso en línea que permite, vía interconexión con tribunales, disponer la información de las órdenes de detención históricas de cada imputado. El servicio se encuentra disponible a nivel nacional en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP).

XIV.4.2 integración de sistemas

Su objetivo es llevar a cabo la integración de sistemas que han sido desarrollados internamente por el Departamento y cuyo uso representa una demanda de orden mediano a bajo (en cuanto a transacciones/operaciones) pero que, a su vez, son de gran utilidad e importancia tanto para la gestión regional como nacional.

Esto permitirá contar con una plataforma que concentre las aplicaciones y funcionalidades en un sitio común para todos los usuarios, llamado 'Portal único'. La iniciativa se encuentra totalmente desarrollada y estará en fase piloto a partir de febrero de 2017.

XIV.4.3 Licitaciones de defensa

Cambio de indicadores

Se encuentran operativos en el monitoreo diario los nuevos indicadores de licitaciones, de acuerdo con el último llamado de licitación. Asimismo, los estados de pago reflejan los indicadores suscritos de acuerdo con el llamado de licitación.

Fondo de reserva

Se encuentra en fase de pruebas la incorporación de la indicación de reajustabilidad y la funcionalidad que realiza el cálculo con y sin reajustabilidad del fondo de reserva, para los distintos llamados de licitación.

Estados de pago

Se encuentran en fase de pruebas la mejora de agregar información sobre el porcentaje de distribución de los contratos de licitación en los estados de pago y el mensaje de alerta cuando varíen las jornadas licitadas, con el fin de que se modifiquen los montos de la licitación y del pago variable.

Notas de exámenes

Se habilitó el registro por las Defensorías Regionales de las notas obtenidas por los abogados en los exámenes de evaluación técnica. Además, se habilitó la emisión de certificados de notas por los abogados que formarán parte de las propuestas en licitaciones de defensa.

Simulación de ofertas

Fue modificado, para adecuarlo a las nuevas bases de licitación.

Evaluación de ofertas

La función fue modificada, para incorporar el registro de las evaluaciones administrativas en licitaciones de defensa general y para permitir el registro de las evaluaciones administrativas, técnicas y económicas en licitaciones de defensa penitenciaria.

XIV.4.4 Interoperabilidad de servicios con instituciones del sector justicia

Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ)

Se realizaron mejoras para perfeccionar la interconexión digital y así disponer de más y mejor información desde tribunales.

Registro Civil

Se desarrolló una interconexión digital, con el fin de disponer información complementaria de cada usuario de la Defensoría, para completar los datos fidedignos de cada RUT ingresado, ya sea vía automática, a partir de la tramitación electrónica, o manual directamente en nuestros sistemas.

XIV.4.5 Talleres sobre el Sistema de Gestión de Defensa Penal (SIGDP)

Durante julio y agosto de 2016 se realizaron talleres enfocados en el Sistema de Gestión de Defensa Penal (SIGDP), en las ciudades de Iquique, Copiapó, Valparaíso, Santiago, Concepción, Valdivia y Puerto Montt, con la participación de un total de 115 personas, entre Defensores Regionales, jefes regionales de Estudios, asesores jurídicos, directores administrativos, defensores locales y licitados, asistentes administrativas locales y licitadas, y asistentes sociales de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD) y de las unidades de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA).

En estos talleres se expusieron temas del DIE, de la agenda estratégica institucional y de los proyectos en desarrollo y su estado actual. Luego de la exposición, se dividió a los participantes en grupos de discusión, con dos objetivos: 1) listar mejoras que requiera y fallas que presente el SIGDP, y 2) revisar de qué forma requieren un nuevo SIGDP.

XIV.5 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA INSTITUCIONAL

Con el objetivo de evidenciar magnitudes de atenciones en trámite o vigentes y constituirse en un insumo interno de la institución, para la toma de decisiones en ámbitos vinculados a la gestión de causas a nivel regional y local, se creó un nuevo 'Informe estadístico mensual'. La información se encuentra segmentada por región y dada la misión institucional de protección de los datos personales, su acceso sólo es posible para los perfiles regionales de defensor regional, director administrativo regional, jefe regional de Estudios e informático regional.

También se emitieron los reportes estadísticos cuatrimestrales:

- 'Informe estadístico anual de la Defensoría y anexo con tablas de referencia, período enero-diciembre 2015'.
- 'Primer informe estadístico cuatrimestral de la Defensoría y anexo con tablas de referencia, período enero-abril 2016'.
- 'Segundo informe estadístico cuatrimestral de la Defensoría y anexo con tablas de referencia, período enero-agosto 2016'.

XIV.6 PARTICIPACIÓN EN DESAFÍOS DE LA AGENDA ESTRATÉGICA

Funcionarios del Departamento de Informática y Estadísticas están participando activamente en los equipos de trabajo de los siguientes desafíos centrales de la institución:

Actualización del soporte tecnológico a la defensa

Su objetivo es actualizar y desarrollar una plataforma tecnológica que simplifique y automatice los procedimientos operativos claves, a la vez de mejorar los registros y el uso masivo de información de interconexión con otras instituciones.

Fortalecimiento del subsistema privado

Su objetivo es diseñar, desarrollar y controlar la operación de una estructura integrada y estandarizada de gestión, de modo eficiente y eficaz para el desarrollo y fortalecimiento del sistema mixto de prestación de defensa penal pública.

Posicionamiento institucional

Su objetivo es posicionar el valor público de la institución, a través de la difusión de derechos y el rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad en el marco del sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional. También busca posicionar el rol de la Defensoría Penal Pública a través de mensajes institucionales dirigidos a la comunidad. 