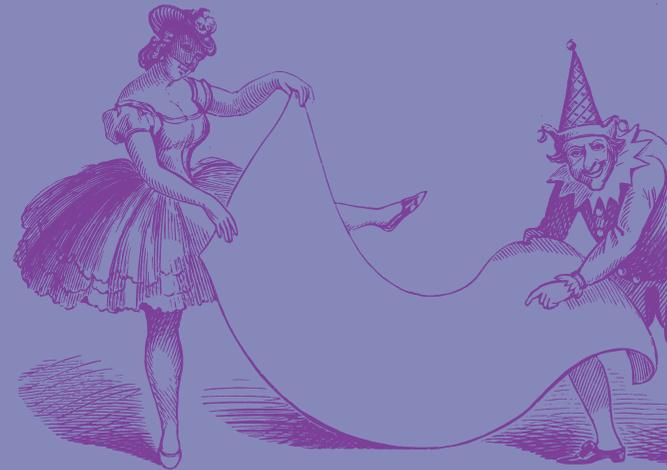


1

# PReSENTaCIÓN

defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública



Defensoría penal pública defensoría penal pública defensoría penal pública

Defensoría penal pública defensoría penal pública defensoría penal pública



Una vez alcanzada la consolidación institucional, con el nuevo sistema procesal penal funcionando en todo el país desde 2005, había llegado la hora de encontrar y enfrentar los nuevos desafíos, descubrir y desarrollar una nueva mística.

En un Estado de Derecho que se precia de proteger y respetar las garantías de todas las personas, una institución como la Defensoría no hace sino profundizar en esos propósitos. Es la defensa de los derechos de cualquier ciudadano, sin discriminaciones, con equilibrio, lo que da vida y contenido al trabajo de cada uno de nuestros defensores.

La Defensoría aspira a ser una institución autónoma, reconocida positivamente como un servicio penal de excelencia para todo aquel que lo requiera, con participación activa en el debate de políticas públicas en materia de criminalidad y con esa visión hemos encaminado el trabajo en este tiempo. Porque la defensa de personas que son acusadas de haber cometido un delito puede ser una causa difícil de asumir. No genera empatía en la ciudadanía y es compleja de entender. Y sin embargo, es imprescindible y da vida y permite ahondar en los valores de la democracia.

Que el Estado asegure a todas las personas su derecho a defensa y que haya creado una institución como esta para hacerlo realidad, enaltece a nuestro Estado de Derecho, y por eso nosotros nos tomamos tan en serio nuestro papel.

Nuestro sello declarado y evidente es el de la calidad. Nuestro norte es la protección de los más desfavorecidos, los más discriminados, los más estigmatizados.

Y esa calidad en la prestación de la defensa penal pública se asume transversalmente por todos quienes trabajamos en la Defensoría y en cada uno de los proyectos que asumimos.



Somos una institución moderna en su gestión y somos reconocidos ampliamente por ello. No sólo hemos sido distinguidos entre los 9 mejores servicios del país este año, en el marco del Premio a la Excelencia Institucional, sino que participamos permanentemente en distintos proyectos que suponen la colaboración de servicios que se distinguen por su eficiencia y capacidad.

Así, somos uno de los ocho servicios de toda la administración pública que trabaja en el modelo de Sigfe II, y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética, nos ha propuesto para participar de una experiencia piloto de mejoramiento de instalaciones, que permitiría generar ahorros con los que incluso se pagaría la inversión de nueva tecnología.

En el desarrollo interno de nuestros sistemas informáticos de apoyo existe un trabajo siempre alimentado por equipos multidisciplinarios de funcionarios de los distintos estamentos de la Defensoría, de modo de orientarlos a ser precisamente sistemas que faciliten el trabajo de registro y administrativo de los defensores y sus equipos.



Un ejemplo extraordinario de ello es el conjunto de sistemas de apoyo al nuevo sistema de licitaciones, que permite la medición de los indicadores a los que se asocian los pagos y entrega información de extraordinaria calidad acerca del desempeño de nuestros prestadores. El esfuerzo por la calidad ha sido permanente y ha dado frutos visibles en todos los ámbitos de la defensa.

Así, hemos dado vida a los nuevos estándares de la defensa que, junto con ser más exigentes con el trabajo de los defensores públicos, establece reglas de comportamiento en ámbitos diferenciados, que incluyen desde lo administrativo hasta las tareas jurídicas más de fondo.

Asimismo, en un logro que nos distingue en términos de preocupación por el desempeño profesional de nuestros abogados, dictamos un Código de Ética de la defensora y del defensor, que orienta complementariamente el desempeño del abogado en sus tareas. Y para entregar las mejores herramientas, precisamente para el cumplimiento de nuestra función hemos creado la Academia de Defensa Penal Pública, como espacio de formación de los abogados penales públicos, donde crecer en el conocimiento y debatir con amplitud los más variados temas que dicen relación con el proceso penal y la defensa.

Para alcanzar este logro de la calidad en nuestra prestación es indispensable contar con un equipo humano afiatado y de excelencia. Esa es la realidad de la Defensoría.



2

# INSTITUCIÓN



Defensoría penal pública defensoría penal pública

Defensoría penal pública defensoría penal pública

## LA INSTITUCIÓN

### I. Normas que rigen el funcionamiento de la institución

La Defensoría Penal Pública se rige por la Ley 19.718 (publicada en el D. O. 10/3/2001 y modificada por las leyes 19.762, de D.O. 13.10.2001; 20.074, D.O. 14.11.2005; y 20.084 D.O. 07.12.2005), 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 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 19.718 se consagra el sistema mixto público-privado de prestación de defensa.

El diseño de este sistema mixto se completa con el Reglamento sobre Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública, aprobado por el Decreto Supremo de Justicia N° 495, de 20 de mayo de 2002 (publicado en el D. O. el 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, modificadas por resolución N° 28 del 25 de marzo de 2011.

Desde el 16 de diciembre de 2000 se encuentran incorporadas a la Reforma Procesal Penal las regiones de Coquimbo y la Araucanía y en julio de 2001 se puso en funcionamiento la Defensoría Nacional.

El 13 de octubre de 2001 entró en vigencia la Ley N° 19.762, que cambió la gradualidad de la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal, estableciéndose el siguiente cronograma:

II Etapa a/c 16/10/2001 Regiones II, III y VII.

III Etapa a/c 16/12/2002 Regiones I, XI y XII.

IV Etapa a/c 16/12/2003 Regiones V, VI, VIII y X.

El 20 de diciembre de 2003 se publicó la Ley N° 19.919, que aplazó la fecha de entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana, del 16 de diciembre de 2004 al 16 de junio de 2005. Su principal objetivo fue disponer de mayor tiempo y recursos para adecuar los servicios auxiliares; como Carabineros, Investigaciones y el Servicio Médico Legal; a las exigencias del nuevo sistema.

El 14 de noviembre de 2005 se publicó la Ley N° 20.074, que modifica los Códigos Procesal Penal y Penal, y que prorroga por 5 años la coordinación entre los organismos que conforman el Sistema de Justicia Criminal Adversarial, entre ellos la Defensoría Penal Pública.

El 7 de diciembre de 2005 se publicó la Ley N° 20.084, de Responsabilidad Penal Adolescente, que establece, por primera vez en Chile, un sistema de justicia especializado para jóvenes mayores de 14 años y menores de 18, que han cometido infracciones a la legislación penal. La normativa considera en su artículo 29 el deber de especialización para los defensores penales públicos que asuman causas de adolescentes, recursos para la generación de una Unidad de Defensa Penal Juvenil en la Defensoría Penal Pública y la licitación de causas.

El 1 de junio de 2006 se publicó la Ley N° 20.110, que suspende la entrada en vigencia de la Ley N° 20.084, postergando su puesta en práctica para junio de 2007, y establece una comisión formada por expertos, la que se encargará de evaluar la implementación de la ley e informará trimestralmente acerca del estado de avance de la misma 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. Esta comisión será coordinada por el Ministerio de Justicia.



Defensoría Regional de Arica y Parinacota



Defensoría Regional de Tarapacá



Defensoría Regional de Antofagasta

Mediante las leyes 20.174 (publicada el 5 de abril de 2007) y 20.175 (publicada el 11 de abril de 2007) fueron creadas las nuevas regiones de Los Ríos y Arica y Parinacota, respectivamente, las que empezaron a funcionar el 1 de abril de 2008.

Otra normativa que rige el accionar del organismo es la Resolución Exenta N° 3389 de la Defensoría Penal Pública, del 4 de noviembre de 2010 (D.O. 11.11.2011), que aprueba los estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública, la que contempla el enfoque de género en la prestación de defensa penal, al igual que su antecesora.



Defensoría Regional de Atacama



Defensoría Regional de Coquimbo



Defensoría Regional de Valparaíso

Finalmente están las Resoluciones Exentas de la Defensoría Penal Pública que fijan los aranceles de los servicios de defensa penal pública. La última de ellas es la N° 4413 de 2010.

## 2. Misión, objetivos y funciones

### 2.1. Misión

Proporcionar defensa penal de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, 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.

### 2.2. Objetivos

Los objetivos estratégicos 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 de defensores locales institucionales y defensores licitados.
- Asegurar la calidad de las prestaciones del servicio de defensa penal pública, a través del cumplimiento de estándares básicos, el desarrollo de peritajes y la adecuada atención de comparecientes a juicios y audiencias.
- Asegurar el funcionamiento del sistema de licitaciones de defensa penal, a través del uso eficiente del marco presupuestario disponible y conforme a las directrices emanadas del Consejo de Licitaciones de la defensa penal pública.

### 2.3. 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 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.
- 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 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 locales y de los abogados que prestan defensa penal pública, a través de:



Defensoría Regional del Libertador Bernardo O'Higgins



Defensoría Regional del Maule



Defensoría Regional del Biobío

- 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.



Defensoría Regional de la Araucanía



Defensoría Regional de Los Ríos



Defensoría Regional de Los Lagos



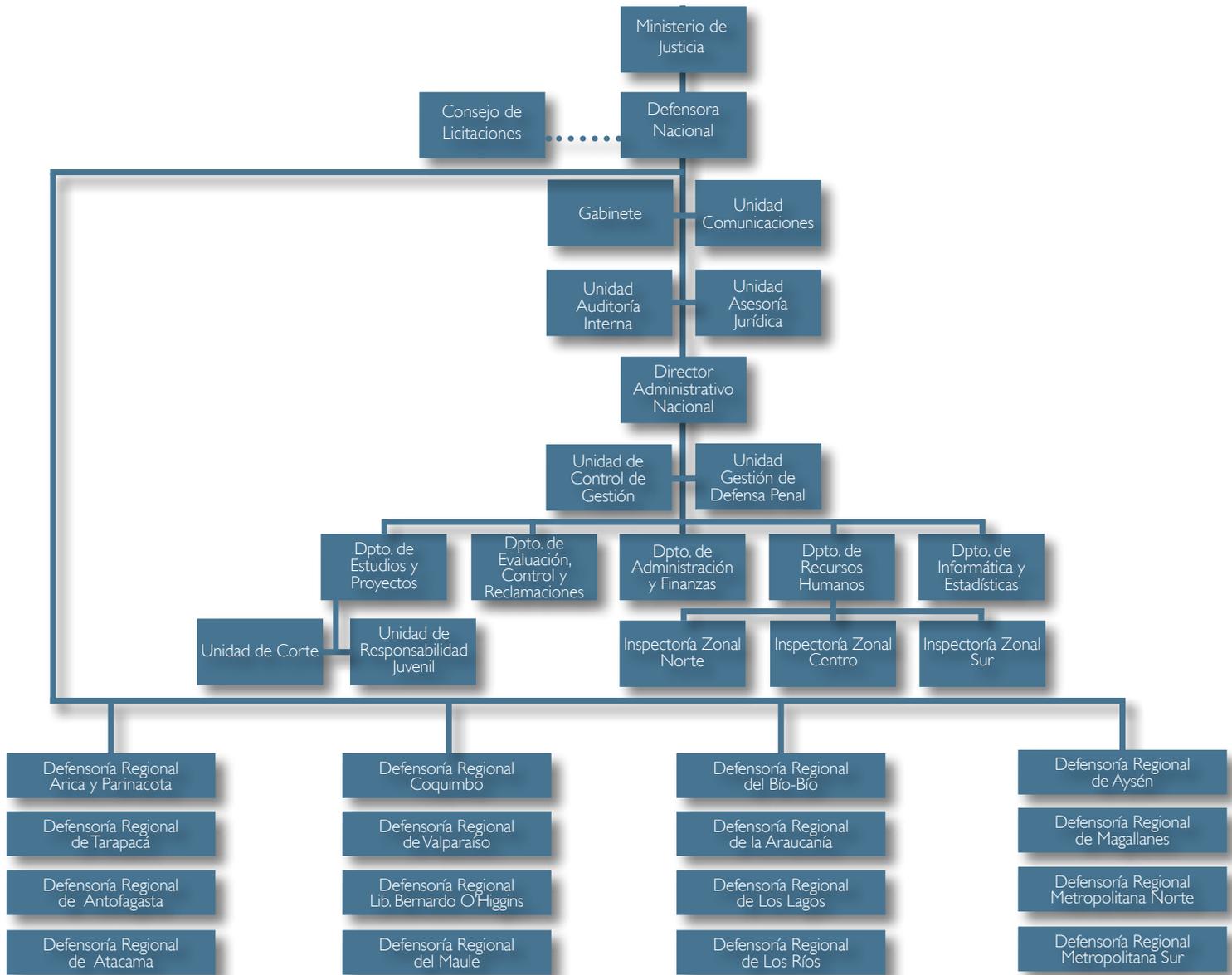
Defensoría Regional de Aysén



Defensoría Regional de Magallanes y Antártica chilena



### 3. Organigrama 2010

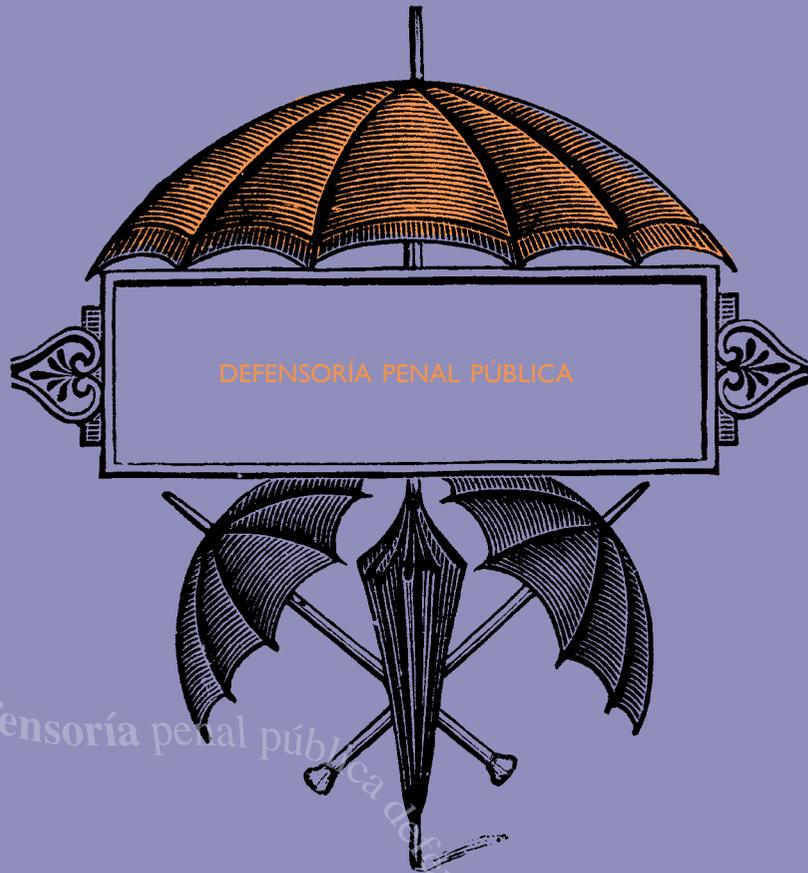




Defensor Regional de Arica-Parinacota	Claudio Gálvez Giordano
Defensor Regional de Tarapacá	Arturo Zegarra Williamson
Defensor Regional de Antofagasta	Pedro Casanueva Werlinger
Defensor Regional de Atacama	Francisco Nehme Carpanetti
Defensor Regional de Coquimbo	Jaime Camus Del Valle
Defensor Regional de Valparaíso	Eduardo Morales Espinosa
Defensor Regional de O'Higgins	Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	Hernán Fuentes Acevedo
Defensor Regional del Bío Bío	Georgy Schubert Studer
Defensor Regional de La Araucanía	José Alejandro Martínez Ríos (abril) Barbara Katz Medina
Defensor Regional de Los Lagos	Francisco Geisse Graepp
Defensor Regional de Los Ríos	Erwin Neumann Montecinos
Defensor Regional de Aysén	Juan Carlos Rebolledo Pereira
Defensor Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	Juan Vivar Uribe
Defensor Regional Metropolitano Norte	Leonardo Moreno Holman
Defensor Regional Metropolitano Sur	Claudio Pavlic Veliz

3

# CoBErTURA de DefenSa



Defensoría Penal Pública

Defensoría Penal Pública

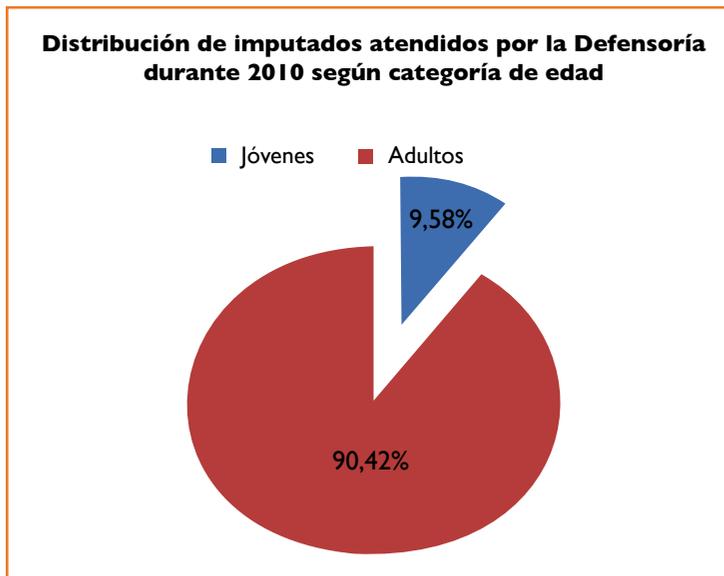




- Imputados atendidos por la Defensoría Penal Pública durante 2010 desagregados por categoría de edad.

**TABLA N° 1**

Rango de Edad	Cantidad	%
Jóvenes menores de 18 años	30662	9,6%
Adultos	289561	90,4%
Total	320223	100%

**GRÁFICO 3**

Cabe destacar que la Defensoría Penal Pública se ha planteado entre sus desafíos consolidar un servicio de defensa penal juvenil especializada, lo que responde a los requerimientos impuestos por la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, que entró en vigencia el 8 de junio de 2007.

## 2. Imputados por número de habitantes

Si comparamos el ingreso de imputados con la población proyectada por el INE de 14 y más años de edad para 2007 (susceptible de ser perseguida penalmente), se observa que ingresaron 1.941 imputados por cada 100 mil habitantes a lo largo del país. Durante 2008 se observa un ingreso de 2 mil 280 imputados por cada 100 mil habitantes para la población con 14 y más años de edad, lo que significó un crecimiento de 17,5 por ciento. En 2009 los imputados cada 100 mil habitantes fueron 2 mil 426. Es decir, crecieron un 6,4 por ciento en comparación con el año anterior. Durante 2010 la tasa de imputados fue de 2 mil 399 cada 100 mil habitantes, es decir decrecieron un 1,1 por ciento en comparación con el año anterior.

A pesar de que, en términos de volumen, las regiones más grandes del país son las que reciben mayor cantidad de imputados, la proporción en relación a la cantidad de habitantes en cada una de ellas revela que en algunas zonas del país las regiones más populosas no son las que registran la mayor tasa de ingreso de imputados cada 100 mil habitantes. Para elaborar esta tasa se considera únicamente a la población susceptible de ser perseguida penalmente.

Durante 2010 se comprueba que las regiones de Arica-Parinacota y Atacama siguen siendo, de acuerdo con esta medición, aquellas con mayor tasa de imputados ingresados en relación con el tamaño de su población (son respectivamente 4 mil 192 y 3 mil 348 imputados ingresados anualmente cada 100 mil habitantes), mientras que las regiones de Maule y Biobío son las que registran el menor ingreso de imputados en relación con su población (respectivamente, mil 938 y mil 965 cada 100 mil habitantes).

Se aprecia que 10 de un total de 15 regiones en el país aumentan su tasa de ingreso de imputados por habitantes durante el año 2010 en relación al año anterior. Entre las que muestran la mayor disminución en la tasa de ingreso está Atacama y Coquimbo. En tanto, las regiones de Los Ríos y Arica-Parinacota son las que muestran un crecimiento más explosivo por habitante, con cifras de 23 y 21,9 por ciento, respectivamente.

**TABLA N°2:** Imputados ingresados cada 100 mil habitantes según región y edad de la población.

Región	Año 2009		Año 2010		Tasa de crecimiento entre 2009 y 2010	Lugar en el ranking según mayor tasa de crecimiento entre 2009 y 2010
	Total imputados ingresados a la Defensoría	Tasa de imputados cada 100 mil habitantes respecto de población de 14 y más años de edad	Total imputados ingresados a la Defensoría	Tasa de imputados cada 100 mil habitantes respecto de población de 14 y más años de edad		
Arica Parinacota	4.995	3.439	6.089	4.192	21,9	2
Tarapacá	7.263	3.077	7.902	3.348	8,8	3
Antofagasta	12.878	2.943	13.831	3.161	7,4	4
Atacama	7.475	3.493	6.435	3.007	-13,9	14
Coquimbo	14.036	2.537	11.889	2.149	-15,3	15
Valparaíso	30.584	2.196	31.824	2.285	4,1	7
O'Higgins	19.814	2.880	20.308	2.952	2,5	9
Del Maule	17.585	2.231	15.278	1.938	-13,1	13
Biobío	33.766	2.111	31.433	1.965	-6,9	12
La Araucanía	15.521	2.070	15.763	2.102	1,5	10
Los Ríos	6.767	2.268	8.321	2.789	23,0	1
Los Lagos	17.279	2.687	17.817	2.771	3,1	8
Aysén	2.629	3.312	2.755	3.471	4,8	6
Magallanes	3.487	2.755	3.726	2.944	6,9	5
Región Metropolitana	129.747	2.403	12.6852	2.349	-2,2	11
<b>Total país</b>	<b>323.826</b>	<b>2.426</b>	<b>320.223</b>	<b>2.399</b>	<b>-1,1</b>	

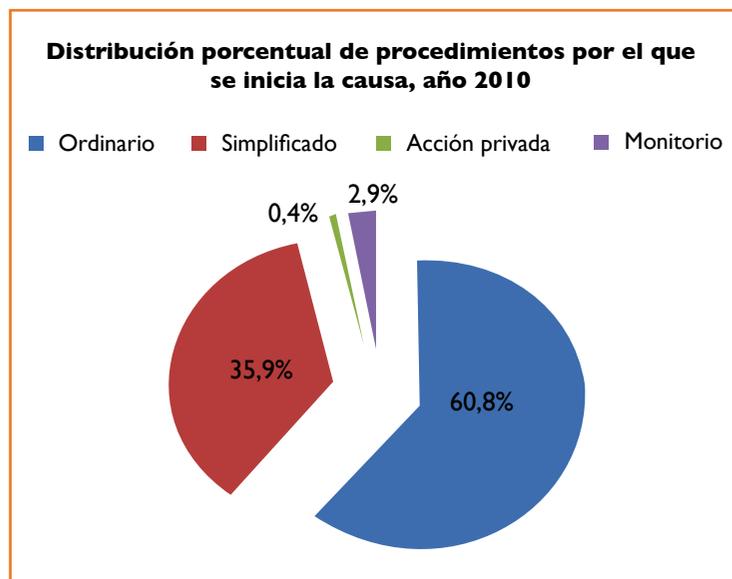
Considerando como referencia las tasas de ingreso por habitante más altas del país, es posible pensar que existen regiones que no han alcanzado su techo y que, por lo tanto, la cantidad de imputados ingresados a la Defensoría tiene margen para seguir creciendo.

#### 4. Procedimiento

En relación con el procedimiento (Gráfico 4), la mayoría de los imputados es enjuiciada por medio del procedimiento ordinario, el que representa cerca del 60,8 por ciento de los ingresos en 2010. Estos porcentajes son semejantes a los del año anterior:

El procedimiento monitorio disminuye levemente durante 2010, en relación con el año 2009, bajando 0,8 puntos porcentuales en relación con el año pasado (disminuye de 3,7 por ciento el año 2009 a 2,9 por

#### GRÁFICO 4



ciento el año 2010). Esto no implica necesariamente un cambio en los ingresos de monitorios al sistema judicial penal, dado que la baja de los porcentajes no llega a ser estadísticamente significativa.

#### 5. Delitos<sup>1</sup>

Durante 2010 se registraron 350 mil 475 delitos (Tabla 3). Comparada esta cifra con el total de imputados ingresados en 2010 es posible señalar que en promedio, éstos ingresan con 1,1 delitos por causa.



<sup>1</sup> Existe una corrección en el cálculo de los delitos ingresados a la Defensoría en relación a la memoria anual del año 2009, lo que provocó una disminución de casi la mitad de los delitos en las tablas de análisis.

**TABLA N°3** Distribución de delitos ingresados a la Defensoría durante 2010 (Un imputado puede tener más de un delito en una misma causa, puede tener un mismo tipo de delito varias veces)

Tipo de delito	Cantidad	%
Robos	16.411	4,7
Robos no violentos	19.208	5,5
Hurto	42.466	12,1
Otros delitos contra la propiedad	26.195	7,5
Lesiones	68.982	19,7
Homicidios	1.714	0,5
Delitos sexuales	4.679	1,3
Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las personas	40.261	11,5
Faltas	28.331	8,1
Delitos Ley de Tránsito	34.102	9,7
Delitos Ley de Drogas	18.563	5,3
Delitos Económicos	9.893	2,8
Delitos Funcionarios	414	0,1
Delitos Leyes Especiales	5.862	1,7
Delitos Contra la Fe Pública	1.627	0,5
Cuasidelitos	4.730	1,3
Otros Delitos	27.037	7,7
<b>Total</b>	<b>350.475</b>	<b>100</b>

Los delitos más frecuentes en 2010 fueron las lesiones, con un 19,7 por ciento del total de ingresos, lo que confirma una tendencia que se viene manifestando desde 2006 respecto de los delitos atendidos históricamente por los defensores penales públicos.

Estos delitos aumentaron su participación sobre el total de delitos ingresados, desde que en 2005 entrara en vigencia la Ley de Violencia Intrafamiliar, cuando las lesiones no sobrepasaban el 10 por ciento del total de delitos.

La entrada en vigencia de la nueva ley -a fines del año pasado- estuvo probablemente relacionada con este explosivo aumento, lo que ha obligado a la Defensoría a seguir con atención este fenómeno, que requiere un servicio de defensa más especializado en estas materias. Le siguen en orden de importancia, durante 2010, los hurtos (los más atendidos históricamente), los delitos contra la libertad e intimidad de las personas y los delitos correspondientes a la Ley de Tránsito.

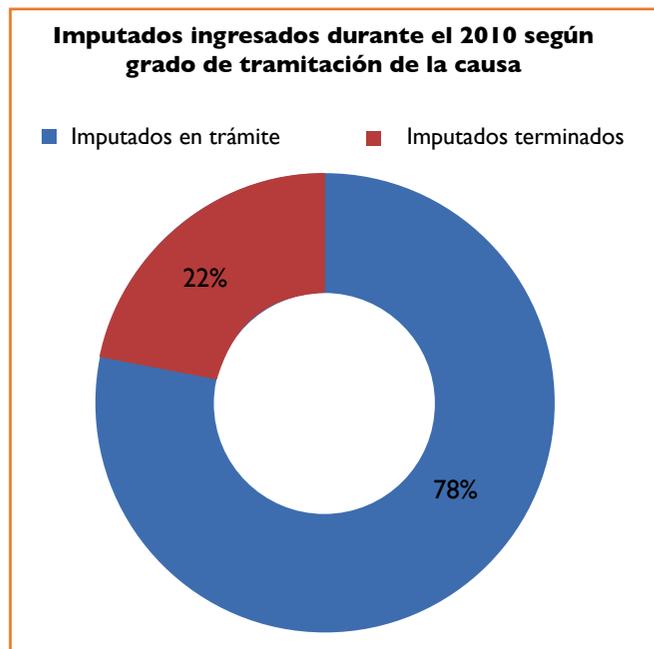
En el caso de los robos no violentos, se constata una disminución en su participación relativa dentro del total de delitos. Esta tendencia se viene observando desde que se dio inicio a la reforma, en 2001, año en que los robos no violentos (robos con fuerza) constituían el 15,6 por ciento del total de los delitos. En 2008 este porcentaje disminuyó a un 6,7 por ciento del total. En 2009 a un 5,6 por ciento, y este año 2010 llegó a un 5,5 por ciento. Si bien esta última cifra es casi idéntica al del año pasado, de todas maneras confirma una tendencia a la baja. Esto podría explicar en parte el hecho de que los juicios orales se hayan mantenido en volúmenes similares en los últimos años y proporcionalmente a la baja como procedimiento de término de causas.

## 6. Formas de término

El 78 por ciento de los imputados atendidos durante 2010 tiene sus causas finalizadas, lo que implica un aumento respecto de 2009 (Gráfico 5). Si se analiza desde el inicio de la reforma esta cifra va en aumento, ya que a la misma fecha del año anterior el 91,5 por ciento de los imputados atendidos tenía sus causas finalizadas. En cambio en 2010 el 95,9 por ciento tenía sus causas finalizadas y el 4,1 por ciento de los imputados tenía sus causas en trámite.

De los 320 mil 223 imputados ingresados en 2010, el 78 por ciento terminó su procedimiento ese mismo año. Se trata de un porcentaje que va en aumento desde el año 2003 (aunque baja levemente des-

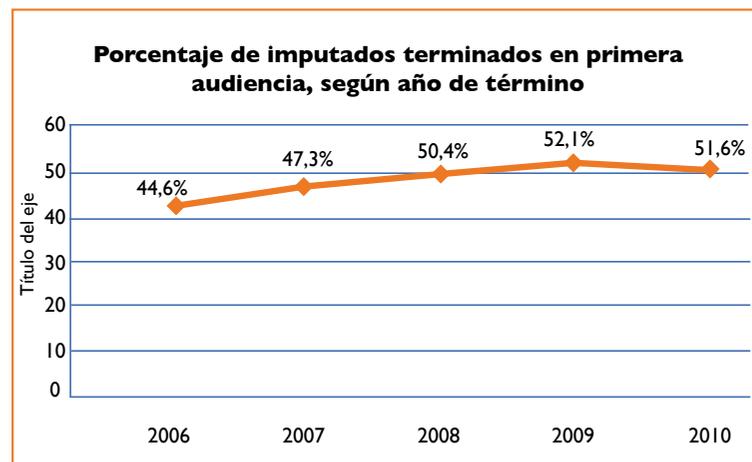
GRÁFICO 5



de el año 2009 al año 2010), cuando las causas terminadas que habían ingresado durante el mismo período fueron un 66,5 por ciento.

Los imputados terminados en primera audiencia han aumentado en forma sostenida desde que se inició la reforma, pasando de 34,6 por ciento en 2001, y llegando a 51,6 por ciento en el año 2010, lo que va acompañado de un aumento similar de las salidas alternativas, particularmente de las suspensiones condicionales. Esto muestra un uso más frecuente de las herramientas más rápidas que proporciona el nuevo sistema procesal penal, lo que se puede explicar por la búsqueda de soluciones más eficientes al conflicto penal de parte de fiscales, defensores y jueces (Gráfico 6).

GRÁFICO 6



Las salidas alternativas y las sentencias condenatorias son las principales formas de término, alcanzando en forma conjunta en 2010 el 67,6 por ciento del total (Gráfico 7, Tabla 4).



TABLA N° 4

Formas de término año 2010 y acumulado histórico (2006-2010)	Año 2010		Acumulado histórico	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Salida alternativa	13.2862	36,1%	583.561	37,1%
Condena	11.6032	31,5%	485.459	30,8%
Absolución	5.278	1,4%	17.826	1,1%
Sobreseimiento temporal	13.043	3,5%	51.200	3,3%
Sobreseimiento definitivo	17.047	4,6%	91.173	5,8%
Derivación	25.557	6,9%	98.678	6,3%
Facultativos de la Fiscalía	45.771	12,4%	191.728	12,2%
Procedimiento monitorio (multa)	10.448	2,8%	43.293	2,8%
Otras formas de término	72	0%	531	0,03%
Medidas de seguridad	41	0%	208	0,01%
Delito reformalizado	2.162	0,6%	9.982	0,6%
<b>Total</b>	<b>368.313</b>	<b>100%</b>	<b>1.573.639</b>	<b>100%</b>

En los ocho años de implementación de la reforma, las salidas alternativas y las condenas han mostrado tendencias distintas. Mientras que las condenas han reflejado una tendencia a mantenerse entre el 30 y el 31 por ciento desde 2006, las salidas alternativas mostraron un incremento paulatino hasta 2008, sin embargo esta situación se revierte por primera vez en 2009 y vuelve a bajar el año 2010, con un leve descenso de 0,9 puntos porcentuales en este último año (Tabla 5).

Las derivaciones no corresponden a una forma de término procesal de la causa. Se trata del traspaso de la causa a un abogado particular o de la incompetencia de un tribunal de reforma, como es el caso del envío a un juzgado de familia. La tasa de derivación ha mostrado una leve tendencia al alza desde 2005 a la fecha. En 2010 las derivaciones representaron el 6,9 por ciento del total de términos. (Tabla 5).



TABLA N°5

Evolución de las formas de término desde 2006										
	2006		2007		2008		2009		2010	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Salida alternativa	78795	36,7	104032	37,4	130126	38,3	137746	37,0	132862	36,1
Condena	65334	30,4	83377	30,0	104417	30,7	116299	31,2	116032	31,5
Absolución	2158	1,0	2883	1,0	3422	1,0	4085	1,1	5278	1,4
Sobreseimiento temporal	6760	3,1	9455	3,4	10474	3,1	11468	3,1	13043	3,5
Sobreseimiento definitivo	20827	9,7	20782	7,5	15961	4,7	16556	4,4	17047	4,6
Derivación	11446	5,3	16489	5,9	21337	6,3	23849	6,4	25557	6,9
Facultativos de la Fiscalía	24409	11,4	32322	11,6	42398	12,5	46828	12,6	45771	12,4
Procedimiento monitorio (multa)	2818	1,3	7287	2,6	9627	2,8	13113	3,5	10448	2,8
Otras formas de término	147	,1	112	,0	110	,0	90	,0	72	,0
Medidas de seguridad	10	,0	55	,0	56	,0	46	,0	41	,0
Delito reformatizado	2183	1,0	1296	,5	2006	,6	2335	,6	2162	,6
<b>Total</b>	<b>214887</b>	<b>100</b>	<b>278090</b>	<b>100</b>	<b>339934</b>	<b>100</b>	<b>372415</b>	<b>100</b>	<b>368313</b>	<b>100</b>

Las salidas alternativas permiten reducir los tiempos empleados para dilucidar la situación procesal. Con esto se enfrenta adecuadamente uno de los grandes cuestionamientos al sistema judicial anterior; esto es la lentitud de los procesos (Tabla 6). De las salidas alternativas, la más frecuente sigue siendo la suspensión condicional, tendencia que se refuerza año a año en detrimento de los acuerdos reparatorios. Éstos últimos constituyen el 13,4 por ciento de las salidas en el año 2010.

La mayoría de las sentencias finaliza en condena (aproximadamente entre el 95 y el 97 por ciento entre los años 2008 y 2010). Sin embargo, la manera en que se distribuyen las condenas y absoluciones en los distintos procedimientos presenta importantes diferencias. En el juicio oral es donde se observa un gran porcentaje de sentencias absolutorias, mostrando además una importante tendencia al alza en los últimos cuatro años, alcanzando el 25,5 por ciento en 2010. Sin embargo la absolución representan un porcentaje menor al compararlo con el total de formas de término (las sentencias absolutorias durante el 2010 representan un 4,3 por ciento del total de términos).

TABLA N°6

Evolución de las Salidas Alternativas										
	Año 2006		Año 2007		Año 2008		Año 2009		Año 2010	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Acuerdo Reparatorio	12.324	15,6	13.666	13,1	16.721	12,8	17.351	12,6	17.803	13,4
Suspensión Condicional	66.431	84,3	90.328	86,8	113.348	87,1	120.344	87,4	115.023	86,6

Entre 2005 y 2007 el delito que más ha crecido dentro de las salidas alternativas son las lesiones, que pasaron de un 13,5 por ciento en 2005 a un 27,3 por ciento en 2010. Este fenómeno se ha dado especialmente dentro de las suspensiones condicionales, casi duplicando su participación en las formas de término, lo que explica su aumento parcialmente (Gráfico 8).

GRAFICO 8

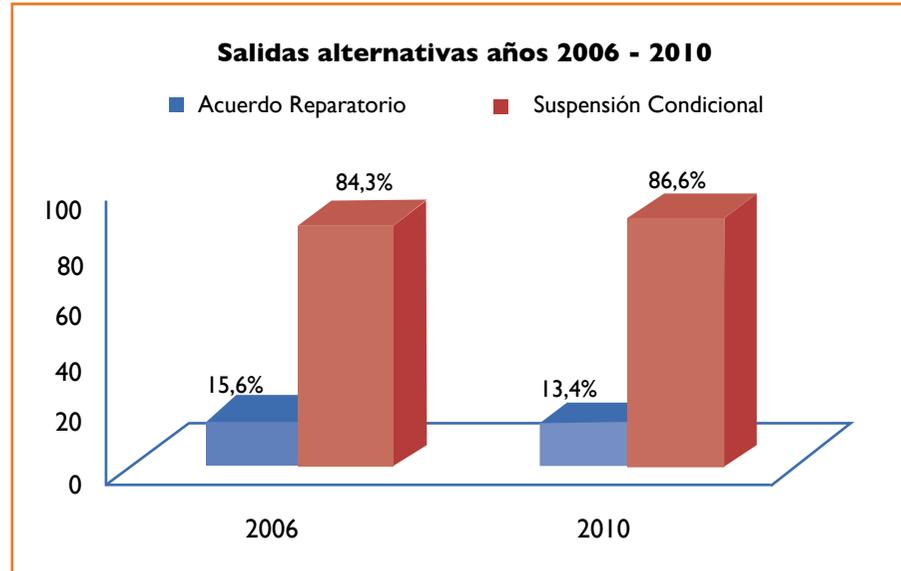
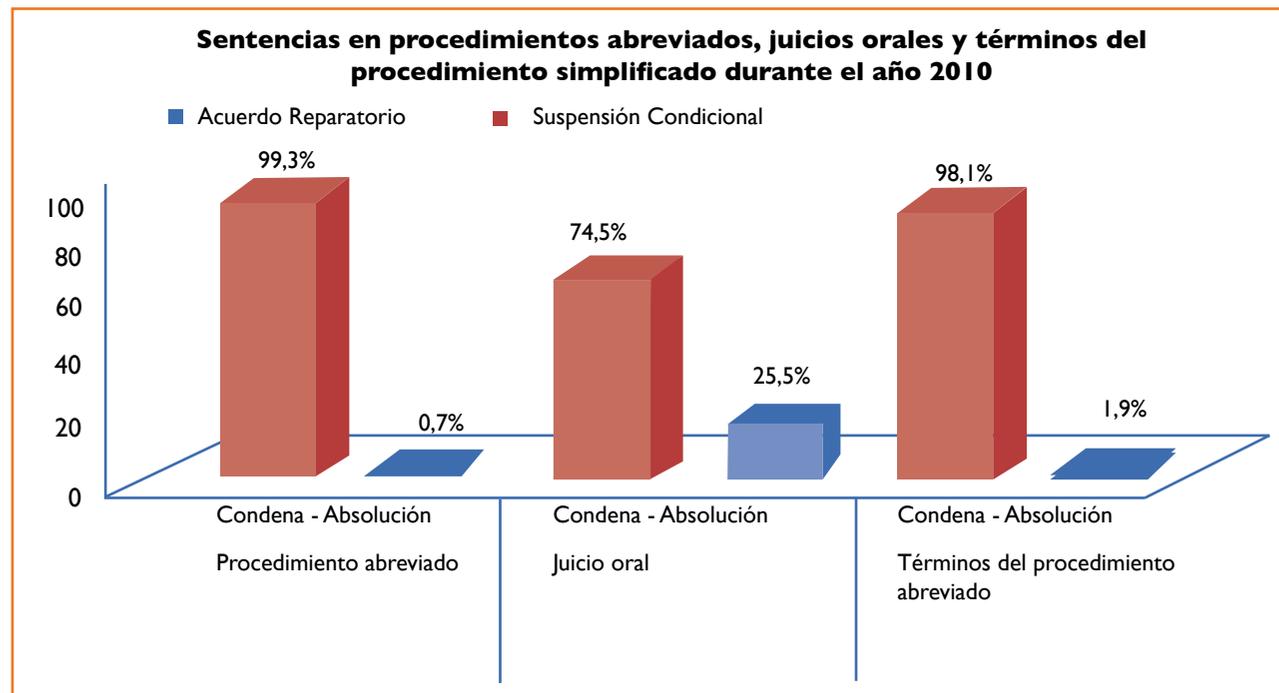


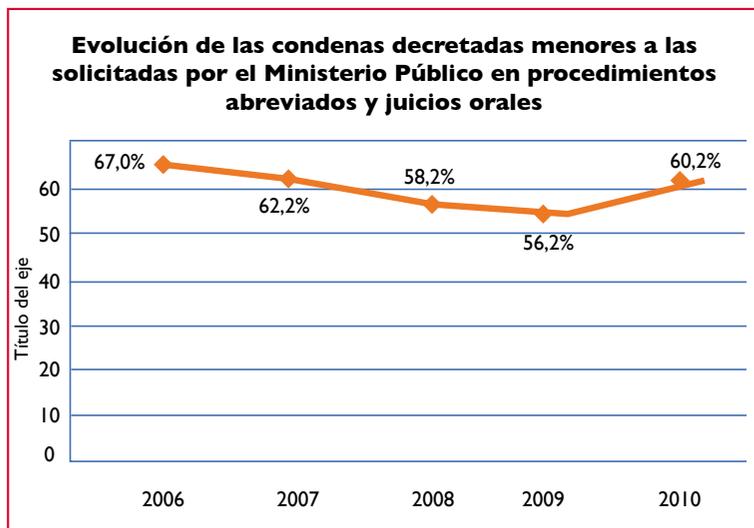
GRAFICO 9



El procedimiento abreviado es el que exhibe la menor cantidad de sentencias absolutorias en 2010, con un 0,7 por ciento. En tanto en el procedimiento simplificado el porcentaje de absoluciones sobre el total de sentencias es de un 1,9 por ciento para este año (Gráfico 9).

Es importante mencionar que el alto porcentaje de condenas no significa siempre un resultado desfavorable para la defensa. En efecto, dentro del procedimiento abreviado durante 2010, el 54,2 por ciento de las condenas contempla penas menores a las solicitadas por el Ministerio Público. Este porcentaje ha ido en aumento desde el inicio de la reforma hasta 2006, llegando a un tope del 64,7 por ciento. Sin embargo, entre 2007 hasta 2009 se observa una disminución progresiva de las condenas menores a las solicitadas en los procedimientos abreviados (fenómeno que se ha replicado en los juicios orales), las que han vuelto a subir en el año 2010, pasando desde un 51 por ciento en 2009 a un 54,2 por ciento en este último año.

GRÁFICO 10



El alto número de condenas en los procedimientos simplificados y abreviados tiene su explicación en los requisitos que se imponen para éstos. En efecto, para la procedencia del procedimiento abreviado es necesario que el imputado acepte los hechos materia de la investigación y los antecedentes que obran en la carpeta del fiscal, lo que redundará en una mayor cantidad de condenas.

De la misma forma, el porcentaje elevado de condenas en procedimiento simplificado se explica por la posibilidad que tiene el imputado de aceptar responsabilidad en los hechos que son materia del requerimiento, por el beneficio que obtiene de dicha aceptación de responsabilidad, conforme a lo que establece el artículo 395 del Código Procesal Penal.

Relevante resulta lo sucedido en los procedimientos simplificados desde el año 2006 hasta la actualidad (Ver Tabla 8). En el año 2010 sobresalen fuertemente las salidas alternativas, con un 36,1 por ciento y las condenas, con un 31,5 por ciento de los imputados finalizados en este período. Cabe recalcar que desde el año 2006 hasta la fecha se han mantenido la tendencia de estas cifras en estas dos formas de término.



**TABLA N° 7:** Evolución de las sentencias condenatorias en juicio oral y procedimiento abreviado según la pena solicitada

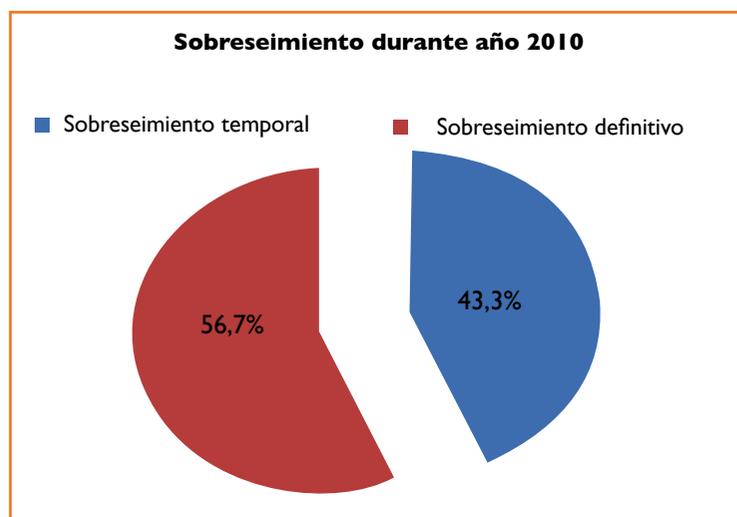
	Año 2006		Año 2007		Año 2008		Año 2009		Año 2010	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Condena menor a solicitada por MP	14874	67,0%	17426	62,2%	19259	58,2%	19333	56,2%	19983	60,2%
Condena igual o mayor a solicitada por MP	7311	33%	10570	37,8%	13816	41,8%	15079	43,8%	13236	39,8%
<b>Total</b>	<b>22185</b>	<b>100%</b>	<b>27996</b>	<b>100%</b>	<b>33075</b>	<b>100%</b>	<b>34412</b>	<b>100%</b>	<b>33219</b>	<b>100%</b>

**TABLA N° 8**

	Año 2006		Año 2007		Año 2008		Año 2009		Año 2010	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Salida alternativa	78795	36,7%	104032	37,4%	130126	38,3%	137746	37,0%	132862	36,1%
Condena	65334	30,4%	83377	30,0%	104417	30,7%	116299	31,2%	116032	31,5%
Absolución	2158	1,0%	2883	1,0%	3422	1,0%	4085	1,1%	5278	1,4%
Sobreseimiento temporal	6760	3,1%	9455	3,4%	10474	3,1%	11468	3,1%	13043	3,5%
Sobreseimiento definitivo	20827	9,7%	20782	7,5%	15961	4,7%	16556	4,4%	17047	4,6%
Derivación	11446	5,3%	16489	5,9%	21337	6,3%	23849	6,4%	25557	6,9%
Facultativos de la Fiscalía	24409	11,4%	32322	11,6%	42398	12,5%	46828	12,6%	45771	12,4%
Procedimiento monitorio (multa)	2818	1,3%	7287	2,6%	9627	2,8%	13113	3,5%	10448	2,8%
Delito reformalizado	147	,1%	112	,0%	110	,0%	90	,0%	72	,0%

Los sobreseimientos representaron en 2010 el 8,1 por ciento del total de formas de término. Si bien el Código Procesal Penal contempla diversas causales para decretarlos, es importante destacar que un elevado porcentaje (56,7 por ciento) es por aplicación del sobreseimiento definitivo, cuyo efecto más relevante es que se pone término al procedimiento y tiene el efecto de cosa juzgada.

### GRÁFICO II



Las principales causas de sobreseimientos definitivos durante 2010 están relacionadas con el cumplimiento de salidas alternativas, como la suspensión condicional cumplida, con un 31,6 por ciento. También se encuentra fuertemente representado el hecho no constitutivo de delito, con un 28,8 por ciento y la extinción de responsabilidad penal, con un 10,3 por ciento. Esta última categoría tenía un peso importante en

los años anteriores dentro de los sobreseimientos definitivos, lo cual constituía una forma de término habitual entre los jóvenes menores de 18 años. Las modificaciones introducidas por la entrada en vigencia de la Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, el 8 de junio de 2007, que eliminó el examen de discernimiento, generaron una disminución significativa de sobreseimientos por esta causa.

TABLA N° 9: Sobreseimiento definitivo

	Año 2009		Año 2010	
	Cant.	%	Cant.	%
Hecho No Constitutivo de Delito	4251	25,7%	4912	28,8%
Inocencia del Imputado	607	3,7%	606	3,6%
Imputado Exento de Responsabilidad	980	5,9%	849	5%
Extinción de Responsabilidad Penal	1668	10,1%	1761	10,3%
Hecho Sobreviniente	637	3,8%	719	4,2%
Hecho Con Sentencia de Término	222	1,3%	246	1,4%
Suspensión Condicional Cumplida	5904	35,7%	5395	31,6%
Cumplimiento Observación Procedimiento Simplificado	133	0,8%	157	0,9%
Abandono de la Acción (Art. 402)	591	3,6%	496	2,9%
Desistimiento de la Querella (Art. 401)	96	0,6%	91	0,5%
Por cumplimiento de acuerdo reparatorio	1287	7,8%	1573	9,2%
MP no cierra investigación	6	0%	12	0,1%
MP no corrige vicios formales (270 CPP)	5	0%	6	0%
MP no acusa	98	0,6%	108	0,6%
MP no formaliza en plazo (186 CPP)	10	0,1%	16	0,1%
Por exclusión de prueba (277 CPP)	57	0,3%	81	0,5%
Desafuero Rechazado	0	0%	2	0%
Querella capítulos rechazado	4	0%	17	0,1%
Muerte o incapacidad querellante	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>16556</b>	<b>100%</b>	<b>17047</b>	<b>100%</b>



## 7. Medidas cautelares

Para la Defensoría, la imposición de medidas cautelares es muy importante, porque supone la restricción de derechos fundamentales para el imputado. De manera particular, la tarea del defensor tiene especial cuidado con la imposición de la prisión preventiva, dado que su aplicación restringe la libertad personal de alguien a quien se le atribuye la comisión de un delito, al que además se le debe presumir inocente.

Las medidas cautelares alternativas a la prisión preventiva introducidas por el nuevo sistema son aplicadas de manera frecuente por los tribunales, aun cuando la prisión preventiva es una herramienta que se utiliza principalmente en los delitos de mayor gravedad.

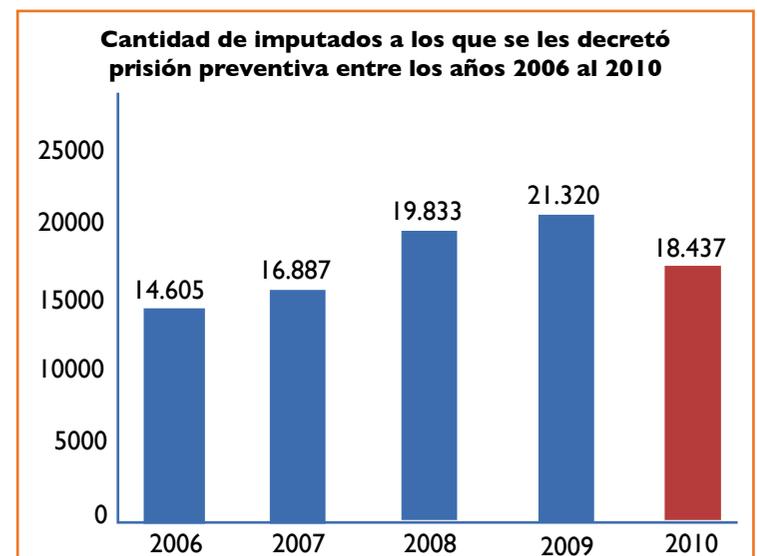
Esto concuerda con los objetivos que se trazaron inicialmente en el proyecto de nueva justicia criminal, que suponían dejar la cárcel para aquellos casos más graves. La menor utilización de la prisión preventiva revela una cierta madurez de los actores y una asimilación de los objetivos trazados.

A pesar de esto, es necesario señalar que se ve también limitada por la capacidad de las instituciones auxiliares para responder a un fuerte incremento de la demanda.

El ritmo que ha impuesto la reforma procesal, en cuanto al volumen de imputados enjuiciados cada año, genera un fuerte impacto sobre las entidades encargadas de la custodia de imputados mientras dure el procedimiento.

En 2006, cuando la reforma ya estaba en pleno régimen en la totalidad del país, el porcentaje de imputados a los que se les aplicaba prisión preventiva era de un 7,1 por ciento. Luego de cuatro años este porcentaje se redujo, llegando en 2010 al 5,8 por ciento del total de imputados ingresados. Sin embargo, estos porcentajes -que muestran una aparente disminución de la prisión preventiva- deben ser observados cuidadosamente, dada la gran cantidad de personas que son sometidas a las medidas cautelares más restrictivas.

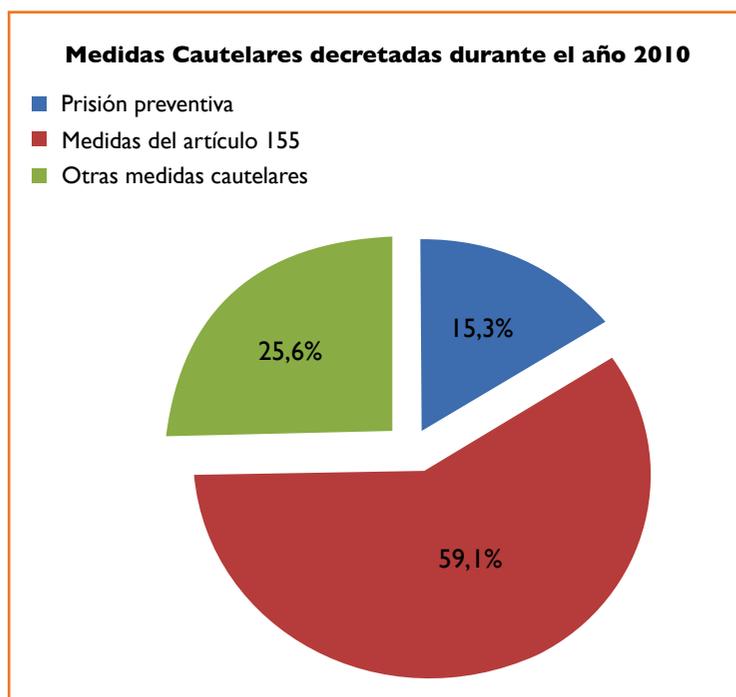
En 2006 fueron 14 mil 605 los imputados a los que se les decretó prisión preventiva. En 2010 esta cifra aumentó a 18 mil 437 imputados, lo que significa un crecimiento de un 26,2 por ciento en un período de cuatro años (igualmente se puede apreciar una disminución de las prisiones preventivas decretadas desde el año 2009 al 2010).



## GRÁFICO 12

Las estadísticas muestran que del total de imputados que han ingresado históricamente a la Defensoría Penal Pública, los que en total han sido un millón 676 mil 613 personas atendidas hasta el 31 de diciembre de 2010, en promedio al 36,8 por ciento -es decir a 617 mil 054 imputados- se le ha aplicado alguna medida cautelar:

Del total de medidas cautelares que se aplicaron durante 2010, el 15,3 por ciento correspondió a prisiones preventivas, el 59,1 por ciento a medidas del Art. 155 y el 25,6 por ciento a otras medidas cautelares.



## GRÁFICO 13

### 8. Desempeño de los defensores<sup>2</sup>

La labor de los defensores implica el cumplimiento de variadas gestiones. Entre ellas, la más importante es la participación en las audiencias. Además, deben incluirse las diligencias que corresponden a las acciones que realizan los defensores en la atención que deben brindar a los imputados. Ejemplo de esto son las entrevistas con los fiscales, visitas a las cárceles e investigaciones propias de la defensa, entre otras. Asimismo, debe considerarse la presentación de recursos, actuaciones y notificaciones como otra clase de gestiones que realizan los defensores.

Del total de gestiones realizadas en 2010 (un millón 775 mil 537), el 72,8 por ciento corresponde a audiencias, seguidas en un 18,1 por ciento por diligencias (Tabla I I).

TABLA N° II

Tipo de gestión	Año 2010	
	Cantidad	%
Actuaciones	34839	2,0
Audiencias	1293408	72,8
Diligencias	321534	18,1
Notificaciones	123679	7,0
Recursos	2077	0,1
<b>Total</b>	<b>1.775.537</b>	<b>100</b>

<sup>2</sup> Existe una corrección en el cálculo del tipo de gestión de los defensores en relación a la memoria anual del año 2009, lo que afectó el número y distribución de las gestiones.

En cuanto a las gestiones realizadas por los defensores, especial atención debe prestarse a las comprendidas en el procedimiento ordinario. En este sentido, puede decirse que en 2010 un porcentaje no menor de éstas se ha efectuado fuera de la audiencia, pues las diligencias alcanzan un 19,4 por ciento. Ello pone de manifiesto que la actividad no se centra exclusivamente en lo que acontezca dentro de aquella esfera (Tabla III.12).



**TABLA Nº 12:** Gestiones por tipo de procedimiento año 2010

	Acción Privada		Ejecución		Monitorio		Ordinario		Simplificado	
Actuaciones	17	0,3	380	2,6	0	0	28.009	2,2	6.433	1,4
Audiencias	3.658	72,1	13.500	93,5	8.725	99,7	917.721	70,9	349.804	77,1
Diligencias	615	12,1	554	3,8	27	0,3	250.714	19,4	69.624	15,4
Notificaciones	773	15,2	0	0	0	0	95.394	7,4	27.512	6,1
Recursos	12	0,2	0	0	0	0	1.968	0,2	97	0,02
<b>Total general</b>	<b>5.075</b>	<b>100</b>	<b>14.434</b>	<b>100</b>	<b>8.752</b>	<b>100</b>	<b>1.293.806</b>	<b>100</b>	<b>453.470</b>	<b>100</b>

A medida que la reforma ha avanzado en su implementación, se ha ido incrementando el número de imputados de una manera sustantiva. Ello ha implicado demandas de trabajo crecientes para los defensores, quienes han mostrado una gran capacidad de responder a las nuevas exigencias.

## 9. Unidades de apoyo a la defensa

Estas entidades forman parte de las unidades de estudios regionales y tienen como jefatura al respectivo jefe de estudios regionales, encargado de la coordinación y supervisión de su labor:

Están integradas básicamente por profesionales del área social y por algunos del área psicológica, quienes bajo la dependencia del jefe de estudios regionales y de acuerdo con las orientaciones técnicas impartidas, llevan a cabo múltiples acciones de apoyo a la defensa, entre las cuales podemos destacar:

- Entrevistas a testigos e imputados.
- Coordinación de recursos, para salidas alternativas o medidas cautelares y seguimiento de las mismas.
- Apoyo a la visita a condenados y entrevistas de sus familiares.
- Intervenciones conjuntas con equipos técnicos de recintos penitenciarios o centros de reinserción social.
- Inserción en red de programas sociales para favorecer la reinserción.
- Participación en mesas de trabajo o proyectos intersectoriales.
- Convenios para alimentación, alojamiento y traslado de imputados y testigos a audiencias.

La cantidad de testigos atendidos por la UAGD disminuyó levemente en 2010 en relación a años anteriores. En la cantidad de imputados atendidos por estas unidades también se apreció una disminución, lo que se condice con el resto de los datos de ingresos de la Defensoría Penal Pública durante el año 2010.

## CANTIDAD DE IMPUTADOS Y TESTIGOS – 2010

REGION	IMPUTADOS	TESTIGOS
Arica	56	67
Tarapacá	35	30
Antofagasta	276	52
Atacama	45	62
Coquimbo	160	133
Valparaíso	665	188
O'Higgins	349	377
Maule	338	298
Bio-Bio	707	606
Araucanía	63	161
Los Rios	185	48
Los Lagos	25	24
Aysén	31	110
Magallanes	37	20
Metropolitana Norte	583	150
Metropolitana Sur	1.241	215
<b>Total</b>	<b>4.796</b>	<b>2.541</b>



El presupuesto del ítem "Aplicación art. 20 letra h) de la Ley 19.718", (peritajes) se vio disminuido este año, pasando de \$557 millones 549 mil 766 el 2009, a \$526 millones 827 mil 157 el 2010, con una disminución de 30 millones en los recursos para financiar la demanda de los servicios de Defensa Penal que requerían pericias. El gasto por tipo lo presenta la siguiente tabla:

Tipos de Peritajes	Gasto \$	% sobre el total
Investigaciones Privadas	2467000	0,5%
Peritajes Sociales	183110000	34,8%
Peritajes Psicológicos	163751714	31,1%
Peritajes Psiquiátricos	69065111	13,1%
Peritajes en Medicina General	58690782	11,1%
Peritajes Fotográficos	1698000	0,3%
Peritajes Criminalísticos	33451000	6,3%
Peritajes Neurológicos	5339550	1,0%
Peritajes de Tránsito	220000	0,0%
Otros	9034000	1,7%
Totales	526.827.157	100%





4

# EstUDiOS y PrOYeCToS



defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública

defensoría penal pública

El Departamento de Estudios tiene como misión principal proponer al Defensor Nacional estrategias para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de defensa penal pública. Está conformado por un equipo transversal de profesionales que integran abogados, periodistas y sociólogos.

Dentro de sus objetivos se encuentran:

- Diseñar, ejecutar, orientar y evaluar estrategias y planes destinados a mejorar el funcionamiento de sus unidades dependientes.
- Proponer y apoyar la capacitación para la defensa.
- Desarrollar investigaciones y prestar apoyo profesional a las iniciativas de otros departamentos y unidades de la Defensoría.
- Asesorar a los defensores penales en derecho penal y procesal penal.
- Contribuir permanentemente al posicionamiento de la Defensoría en materias jurídicas y otras vinculadas a la defensa, con énfasis en los derechos y garantías de las personas.
- Contribuir con información y análisis al debate de políticas públicas relacionadas con el ejercicio y gestión de la defensa pública.
- Difundir información y conocimientos relacionados con la defensa pública.

## PRINCIPALES HITOS 2010 DEP

### I. Academia de defensores

La Academia de Defensores tiene por finalidad contribuir al perfeccionamiento de defensores penales, sean públicos o licitados y para ello cuenta con expositores tanto internos como externos, pero siempre del más alto prestigio. La Academia, que se gestó durante el año 2009, busca el perfeccionamiento continuo de competencias relacionadas con las diferentes funciones que les corresponde asumir a los defensores.

En 2010, esta iniciativa se realizó en cuatro versiones generales: dos ciclos básicos; un ciclo intermedio, ambos en la modalidad genérica; un ciclo destinado a los inspectores. Se realizó, a su vez, una versión específica de la Academia para defensores penales juveniles que contó con destacados académicos y profesionales del área. Todas las versiones de la Academia tuvieron como sede principal el Centro de Justicia.

Este año, a diferencia de años anteriores, se realizó una evaluación de



cada curso, con la finalidad de reafirmar los conocimientos entregados por los profesores. Otro paso importante que se generó en esta instancia, fue que se determinó la malla curricular con que contará para sus distintas versiones atendiendo a la necesidad de sus diversos destinatarios.

## 2. Defensa indígena

La Defensoría Penal Pública estableció en 2003 un modelo y sistema de defensa especializada mapuche -que representan casi el 90% de la población indígena del país- en sus territorios ancestrales (VIII y IX Región). Dicha defensa se ha centrado, por una parte, en darle pertinencia cultural y étnica a los servicios y, por otra parte, reforzar el ejercicio de derechos y el acceso a la justicia de una población históricamente afectada por la discriminación. Con la ratificación del Convenio 169 de la OIT, este modelo y sistema de defensa especializada requirió ser revisado y actualizado, lo que se llevó a cabo con un estudio financiado por la AECID el año 2010, el que permitirá construirlo.

El mencionado proyecto de actualización del modelo de defensa penal mapuche incluyó, a grandes rasgos, una propuesta sobre los fundamentos de la defensa indígena, un análisis del conflicto indígena-mapuche y de las normas del Convenio 169 aplicables al proceso penal, y la formulación de un modelo de gestión, con indicadores y perfiles de cargo.

Este proyecto fue licitado y su puesta en marcha estuvo a cargo de un equipo formado por docentes de la Universidad Central, un estudio que tenía por objeto revisar, evaluar y actualizar el modelo de defensa

mapuche vigente, de modo de suministrar bases para que la Defensoría Penal Pública elaborara un modelo general de defensa aplicable a toda etnia indígena.

Dicho estudio fue validado en un taller que se realizó en la región de la Araucanía al que concurrieron defensores y miembros de los pueblos indígenas, y fue presentado en noviembre del año 2010 en un seminario realizado en Santiago. Junto al proyecto se desarrolló -y continúa en desarrollo- un posible convenio con el PNUD para capacitar a los defensores en este tipo de materias y se solicitó al Ministerio de Justicia presupuesto para la expansión de la defensa indígena.

## 3. Enfoque de género en la defensa

Un objetivo de la gestión 2010 de la Defensoría Penal Pública (DPP) fue introducir la perspectiva de género en la formación y capacitación de sus abogados/as, funcionarios/as y auxiliares sobre los derechos de las mujeres, así como ampliar y mejorar el acceso de las mujeres a los servicios de justicia, ya que la realidad muestra que han sido especialmente vulnerables en el resguardo de sus derechos como usuarias del sistema penal, encontrándose en situación de mayor invisibilidad cuando están en conflicto con la ley.

En efecto, en derecho penal y procesal penal la neutralidad de la forma de descripción de las conductas hace que la mujer sea escondida en las cifras, pues representa cerca del 15,8 por ciento de los ingresos a la DPP. Sin embargo, el desarrollo de diversos estudios criminológicos ha

evidenciado que en los sistemas penales hay diversos ámbitos en los que es indispensable tener presente el enfoque de género al momento de tomar decisiones, diseñar la norma y determinar el alcance de la ley, para evitar que ésta tenga efectos discriminatorios e injustos. Por ejemplo, salidas alternativas; prisión preventiva; calificación judicial de los requisitos de la legítima defensa y de la determinación de la pena; preocupación de la mujer-madre para los efectos de la concesión de medidas alternativas a las penas privativas o restrictivas de la libertad; la mujer embarazada; mujer con hijos; abandono de sus parejas y familias con la consiguiente dificultad para acceder a beneficios intrapenitenciarios; actividad probatoria compleja al no existir red familiar; la existencia de un menor número de cárceles de mujeres, su falta de acondicionamiento y lejanía; y la dificultad de reinserción. Así también, la maternidad es lo que complica las situaciones sociales más frecuentes como las madres solas, y el recurso de la familia convencional que sitúa al hombre en el trabajo y a la mujer en la casa, para fundamentar el arraigo.

Para acortar las brechas en la defensa de casos de mujeres e incorporar el enfoque de género, se realizaron plazas de justicia y diversas actividades de difusión a las usuarias del servicio de defensa penal; además se ejecutó un módulo de capacitación en defensa penal con enfoque de género y violencia intrafamiliar en la Academia de Defensores; se aplicaron indicadores de medición de calidad a través de inspecciones con enfoque de género; se realizó un diagnóstico de las adolescentes imputadas bajo la ley 20.084 y se realizaron estudios en materia de homicidios y parricidios imputados a mujeres.

#### 4. Defensa penitenciaria

Gracias al apoyo inicial de la Agencia Española de Cooperación (AECID), durante el año 2010 se siguió con la instalación del programa de defensa penitenciaria en la región de Coquimbo financiado en su totalidad con presupuesto de la Defensoría, que contó con un equipo profesional integrado por abogados, asistentes sociales y una asistente administrativa, con el fin de dar cobertura a aquellos condenados privados de libertad que se encontraran cumpliendo en un recinto penitenciario de la región y que hubiesen sido condenados por una causa del nuevo sistema procesal penal.

Este proyecto se sustenta en una iniciativa de mejora de la defensa especializada ya que si bien el CPP en sus Art. 102 y 466 impone la intervención de un defensor en la etapa de ejecución de la condena, en los inicios de la instalación de la Reforma Procesal Penal no se consideraron recursos especiales para ello. Empero, desde el año 2008 fue una



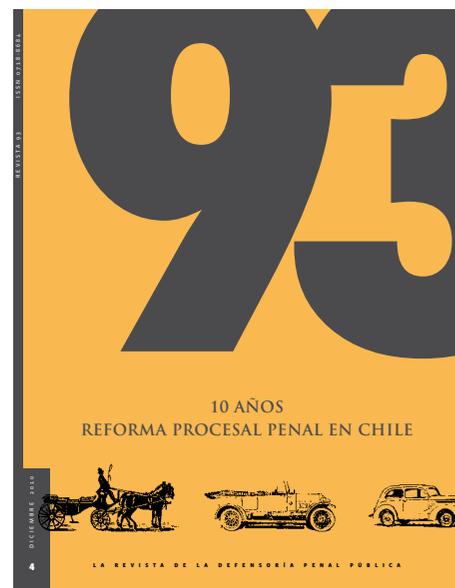
preocupación primordial de sus autoridades el establecer criterios para mejorar y fortalecer la prestación de defensa para este grupo.

El proyecto de defensa en la región de Coquimbo fue evaluado por la Dirección de Estudios Sociológicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DESUC) durante el año 2010, la que realizó una evaluación del modelo vigente, analizó los procesos de gestión, evaluó los perfiles de competencias del defensor penitenciario, del asistente social y del personal administrativo; evaluó los resultados obtenidos por el proyecto piloto y propuso un modelo de defensa penitenciaria actualizado en función de los hallazgos del estudio para ser aplicado en la expansión de la prestación de defensa penitenciaria a todo el país.

## 5. Estudios y publicaciones

Durante el año 2010 el Departamento de Estudios realizó los siguientes estudios:

- "Evaluación y sistematización del modelo y sistema de defensa penitenciaria", a cargo de la Dirección de Estudios Sociológicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DESUC).
- "Homicidios y Parricidios imputados a mujeres", a cargo del CEDEM (Corporación de Estudios para el Desarrollo de la Mujer).
- "Actualización del modelo de defensa penal mapuche", a cargo de la Facultad de Derecho de la Universidad Central.
- "Informe en derecho acerca del acceso de la defensa a la obtención de pruebas periciales y testimoniales en relación a la víctima de delitos sexuales. Análisis del oficio N° 160/2009, del Fiscal Nacional del Ministerio Público, instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos sexuales", de Orlando Poblete Iturrate.
- "Informe en Derecho: Debido proceso y aplicación de la Ley antiterrorista", de Cecilia Medina Quiroga.
- "Informe en Derecho: Alcances penales de la definición de "conductas terroristas" en la ley 18.314", de Héctor Hernández Basualto.
- Minuta "Circunstancias eximentes, atenuantes y agravantes para hechos delictivos cometidos con ocasión de catástrofe", de Alejandra Castillo Ara.



- Minuta "Aborto e Infanticidio: Cómo Sostener una Adecuada Defensa", de Alejandra Castillo Ara.

- Minuta "Modificación a los Delitos contemplados en la Ley de Propiedad Intelectual (Ley 20.435)", de José Manuel Fernández Ruiz.

También es necesario destacar el nivel editorial de las publicaciones realizadas por el Departamento:

- Tres números de la Revista institucional "93", cuyas temáticas respectivas fueron: **Autonomía, Ética y Calidad y 10 años Reforma Procesal Penal**

- Documentos Oficiales: "Compendio de Leyes Penales Especiales", N° 6.

- Informes en Derecho: "Doctrina Procesal Penal 2009", N° 7.

## 6. Diálogos Participativos

Los Diálogos Participativos surgen de las políticas gubernamentales de participación ciudadana respecto al eje que propicia el encuentro y la relación de los servicios públicos con la comunidad y sus usuarios. En el caso de la Defensoría Penal Pública, desde el año 2009 se estimó enfocar estas acciones conocidas como Diálogos Participativos al espacio intrapenitenciario, a fin de enriquecer en éste la presencia de la institución y su relación con usuarios privados de libertad como grupo objetivo.

Estos encuentros se traducen en la visita de los equipos directivos regionales a las cárceles a fin de generar una presencia más amplia y como cuerpo institucional de la Defensoría en estos recintos.

Este ejercicio de retroalimentación con usuarios privados de libertad, tuvo lugar de forma permanente durante el año 2010 en todas las regiones del país, alcanzándose un total de 32 diálogos que beneficiaron a una población de 1.436 imputados privados de libertad, es decir, usuarios directos del servicio. Como medios de verificación se cuenta con informes y notas periodísticas con sus respectivas fotografías.

Como principales logros:



- Se establece un espacio de diálogo distinto a la relación bilateral que se da entre un usuario privado de libertad y su defensor penal público.
- Por la experiencia recogida en distintas regiones, estas actividades colectivas permitieron detectar otro tipo de inquietudes y demandas por parte de los internos, incluso dar respuesta a mitos y aprehensiones sobre el rol de la Defensoría y su relación con otros intervinientes del sistema.

## 7. Centro de documentación

El Centro de Documentación del Departamento de Estudios cumple la tarea de desarrollar una gestión profesional en el tratamiento y acceso al material bibliográfico y la documentación de la Defensoría Penal Pública. Esta Unidad de información especializada, atiende las necesidades de información de defensores locales, licitados, peritos, académicos y funcionarios, además de público externo. Durante el año 2010 ha consolidado sus servicios y colecciones, lo cual se ha reflejado en las cifras obtenidas este último año.

En 2010, la atención de público, tuvo un promedio actual de 252 atenciones de usuarios al mes, lo que significa un incremento del 29 por ciento respecto del año anterior. El servicio de préstamo de documentos, aumentó de un 21 por ciento respecto del año anterior y un 85 por ciento respecto del primer año de funcionamiento del servicio. Durante el año 2010 también se incrementó el uso y acceso a los servicios en línea bibliográficos, ya sea consulta a la referencia electrónica, o al catálogo en línea en un 96,7 por ciento respecto del año 2009.

En cuanto al sistema Lexdefensor, el incremento de documentos editados y/o ingresados al sistema en 2010, ha tenido un aumento de 280 por ciento, lo que implicó trabajar 1186 documentos, mientras que en el año 2009 ese número fue de 312 documentos, llegando a una colección total de 3000 sentencias disponibles para consulta. Asimismo se realizaron en forma sistemática talleres de capacitación en el uso de esta herramienta, contando durante el año 2010 un total de 6 capacitaciones en regiones, y 4 en la Región Metropolitana.

El patrimonio bibliográfico de la Defensoría Penal Pública, al año 2010, experimentó un incremento de un 22 por ciento respecto del año anterior. Durante el año pasado, la colección llegó a 9300 ejemplares de libros en total a nivel nacional, y 1700 artículos de revistas y otros documentos, todos los cuales están disponibles a través del catálogo.

## DESAFÍOS 2011

Durante el año 2011, la Defensoría se enfrentará a una profundización del trabajo en defensa especializada comenzado en 2010. En efecto, este desafío mejorará la aplicación de las garantías constitucionales y el acceso a la justicia de grupos de la población que se encuentran en mayor condición de vulnerabilidad, en particular indígenas, condenados privados de libertad, mujeres y adolescentes.

En materia de defensa penitenciaria, se implementará un programa de licitaciones de defensa penal penitenciaria que comenzará por las regiones de Coquimbo, Metropolitana y la provincia de Concepción, la que ha sido posible gracias a los datos aportados por el programa piloto realizado en la región de Coquimbo y por el estudio realizado por la DESUC.

Además, se implementará un nuevo modelo de defensa indígena que consistirá en aplicar el modelo formulado por la Defensoría y que tomó como base el estudio de la Universidad Central a otras etnias diversas de la mapuche.

Por otro lado, respecto del acceso a la información jurídica a través del sitio web de la biblioteca y del sistema lexdefensor requerirá propender su apertura a la comunidad jurídica e incorporar nuevas colecciones y/o contenidos.

Finalmente, será un desafío importante para la Defensoría, en 2011, la

implementación de dos versiones del nivel básico de la Academia de Defensores y dos versiones del nivel intermedio. Estas actividades permitirán la actualización continua de las habilidades de los defensores y profesionales que prestan defensa.



5

# DeFEnSA pENAL JuVeNiL



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública

Defensoría penal pública

## UNIDAD DE DEFENSA PENAL JUVENIL

La Unidad de Defensa Penal Juvenil (UDPJ) tiene como principal función proponer y ejecutar, en su caso, todas aquellas políticas y acciones destinadas a garantizar la especialización de la defensa penal de adolescentes. Su existencia manifiesta el compromiso y la convicción de la Defensoría de cumplir a cabalidad con el mandato legal de especialización de los principales actores del sistema de justicia juvenil.

A continuación entregamos una síntesis del trabajo que se consolidó durante el año 2010; cuyos ejes se definieron a mediados de 2008.



### I. Sistema de defensa especializado

#### 1.1 Proceso de definición del modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil

En 2008, la Defensora Nacional creó la Comisión Asesora sobre Dotación Institucional y Licitaciones de Defensa Juvenil cuyos principales productos se lograron el año siguiente y fueron el cálculo del costo de contratar en forma estable al actual equipo de defensa juvenil (abogados, asistentes sociales y administrativos), y la identificación de aquellos aspectos que una eventual licitación debieran poder satisfacer para garantizar la especialización de la defensa de adolescentes.

Durante 2009, con el objetivo de fortalecer las razones técnicas para adoptar la estratégica definición sobre el modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil, la Defensoría Penal Pública llevó a cabo los siguientes estudios:

- “Valoración de los Actores del Nuevo Sistema de Justicia Penal Adolescente acerca de la defensa penal juvenil”, que incluyó entrevistas y encuestas a jueces y funcionarios del Sename, arrojando contundentes resultados que confirman la importancia y necesidad de una defensa especializada de adolescentes, reconociendo el aporte de los defensores penales juveniles y la relevancia del apoyo de carácter psicosocial a dicha defensa. Estos resultados son consistentes, además, con los obtenidos en las auditorías externas 2009.

- “Sistematización de experiencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas de la defensa penal juvenil de la Defensoría Penal Pública”, que

permitió documentar el trabajo de defensa especializada que los defensores juveniles y las asistentes sociales especializadas han venido realizando desde la entrada en vigencia de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

- “Cobertura óptima de atención especializada de adolescentes imputados y condenados 2010-2012”, la que se determina para cada Defensoría Regional pero a partir de las realidades zonales, es decir del comportamiento que se proyecta de la demanda en cada tribunal de garantía.

Con estos antecedentes y análisis acumulados, el año 2010 a través de un proceso licitatorio se adjudicó a la Universidad Diego Portales la realización del estudio “Evaluación y propuesta de alternativas de contratación de servicios de defensa penal de adolescentes y estimación de sus costos”, cuyo objetivo fue contar con un análisis económico y de gestión que se pronunciara sobre la mejor forma de proveer los servicios de defensa de adolescentes imputados y condenados, desde la perspectiva de asegurar la prestación de servicios de defensa especializados.

Las proposiciones de este estudio sirvieron de insumo fundamental para determinar que el sistema más adecuado para una defensa especializada de adolescentes es aquel que asegure lo siguiente:

- Cobertura óptima: considerando el carácter especializado del sistema procesal de adolescentes, el sistema de defensa debe establecer una oferta de servicios que sea capaz de cubrir la totalidad de la demanda por servicios que se presente.

- Homologación técnica al sistema de defensa penal de adultos: los parámetros de costos y/o financiamiento de cualquier sistema propuesto deben tender a la equivalencia con aquellos del sistema de adultos. De esta manera, se pretende evitar el arbitraje que esta diferencia conlleva.

- Mantención del nivel de servicio profesional brindado en la actualidad: la principal problemática de crear un nuevo sistema es la incorporación de personal idóneo. Evidentemente, si se desea mantener o mejorar el nivel de servicio profesional se deberán pagar las mismas remuneraciones que en el caso del actual sistema de defensa penal adolescente. De la misma manera, se debe tender a igualar los salarios de los profesionales que se desempeñan en el área de adultos con aquellos que se desempeñan en el área de adolescentes, con el fin de evitar que la diferencia salarial determine que esta última área sea incapaz de retener a los abogados que se desempeñan, pues tienden a desplazarse al sistema adulto por la vía del concurso.

- Minimización de costos: cualquier sistema propuesto debe, teniendo a la vista las condiciones anteriormente citadas, minimizar los costos de operación del sistema.

En coherencia con lo anterior, en el marco de los compromisos institucionales asumidos con la Dirección de Presupuestos, la Defensoría Penal Pública ha propuesto un “Modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil”, sobre la base de un sistema de defensa de adolescentes mixto, que cuente con una columna vertebral de defensores penales juveniles como defensores locales a contrata, cubriendo el resto de la demanda y la que vaya creciendo en el futuro a través de defensores licitados.

### 1.2 Defensores penales juveniles

La Defensoría Penal Pública, a pesar de no contar -por razones presupuestarias- con defensores penales juveniles en todas las localidades del país, ha realizado un significativo esfuerzo en su gestión, logrando que la mayor parte de las causas de adolescentes sean efectivamente asumidas por los 50 defensores especializados en causas de adolescentes. En 2010 la Defensoría Penal Pública atendió a 30.498 imputados adolescentes, de los cuales 21 mil 585 fueron atendidos por defensores penales juveniles, por lo que el porcentaje a nivel nacional de adolescentes atendidos por un defensor penal juvenil fue de un 70,8%. Este esfuerzo se visibiliza de mejor manera al considerar que en 2008, este porcentaje fue de 61,7 por ciento y en 2009 alcanzó un 66,7 por ciento de defensa especializada de adolescentes.

Dentro del mismo marco presupuestario originalmente asignado, la Defensoría Penal Pública, que había comenzado con 40 defensores penales juveniles en 2006, aumentó el número de defensores penales juveniles, en atención a las nuevas necesidades de defensa. Durante 2008 se había llegado a 47 defensores penales juveniles en todo el país, y a comienzos de 2009 los defensores especializados llegaron a 50.



### 1.3 Incorporación de estándares de defensa especiales para adolescentes

Durante 2010, en el marco del proceso de revisión y actualización de los Estándares Básicos para el Ejercicio de la Defensa Penal Pública, se incorporaron en dichos parámetros normas, objetivos y metas específicos para la defensa penal juvenil. Dentro de ellos destacan el **Estándar de defensa especializada de adolescentes** y el **Estándar de la defensa de adolescentes condenados**, así como regulaciones en materia de privación de libertad, participación en diligencias de investigación y atención de familiares.

## 2. Actividades de capacitación.

La necesidad de prestar un servicio de defensa especializado de adolescentes ha implicado que las actividades de capacitación se constituyan en una de las principales tareas de la UDPJ.

En 2008, la Defensoría Penal Pública culmina una etapa en la capacitación de sus defensores y otros funcionarios en materia penal juvenil, al desarrollar el curso **“Reforzamiento, actualización y profundización sobre el Sistema de justicia penal juvenil, modalidad e-learning”**, que fue el tercero realizado bajo dicha modalidad, abarcando así a la inmensa mayoría de los defensores penales públicos (incluyendo a los licitados). Durante 2009 el plan de capacitación en esta materia fue definido participativamente a partir de las necesidades manifestadas por las Defensorías Regionales, las que fueron levantadas por la UDPJ a través de las consultas respectivas a las Unidades regionales de Estudios

y la posterior incorporación en sus correspondientes planes regionales de capacitación.

Paralelamente, en el marco del proyecto “Fortalecimiento institucional de la Defensoría Penal Pública. Apoyo al desarrollo de modelos y sistemas de defensa especializada”, y con la cooperación de la Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo, en 2008 y 2009, respectivamente, tuvieron lugar las dos versiones del curso tutorial sobre justicia juvenil en Barcelona, España.

En dichos cursos se tuvo la oportunidad de trabajar con destacados especialistas, tales como Elena Larrauri, José Cid, María José Bernuz, Jordi Cabezas, Carme Guil y Ed Hilterman, entre otros. El apoyo brindado por la Dirección General de Ejecución Penal en la Comunidad y de Justicia Juvenil y del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada, ambos del Departamento de Justicia de la Comunidad de Catalunya, resultaron también fundamentales para el éxito de esta actividad. En total asistieron 22 profesionales de la institución los que, cumpliendo con la obligación adquirida, han venido desarrollando actividades para replicar los conocimientos adquiridos en sus respectivas unidades de trabajo.

Consecuentemente, en 2010 la capacitación se concentró fuertemente en los defensores penales juveniles y aquellos otros defensores que prestan de manera más habitual servicios de defensa. Las actividades en esta materia fueron:

### 2.1. Academia de defensa penal juvenil

- Asistieron 30 defensores penales juveniles, 12 defensores penales pú-

blicos y abogados, cuatro asistentes sociales de apoyo a la defensa penal juvenil y tres profesionales de apoyo a la defensa.

Durante una semana se abordaron en profundidad temas como la Convención sobre Derechos del Niño e instrumentos internacionales sobre justicia juvenil, aspectos sustantivos de la Ley 20.084, sistema de determinación de sanciones penales juveniles, aspectos procesales específicos de Ley 20.084, ejecución de sanciones penales juveniles (sustitución, remisión, quebrantamiento y control de ejecución de condenas), derecho de defensa y rol del defensor juvenil, orientaciones técnicas del Servicio Nacional de Menores, planes de intervención individual de adolescentes, pericias para la defensa penal juvenil, psicología del desa-





### 3.1. Asesoría técnica y Sistema de atención de consultas

La UDPJ mantiene un diálogo permanente con los defensores penales públicos y unidades regionales de estudios, para discutir y proponer soluciones y argumentaciones jurídicas ante consultas que se producen en casos particulares. En 2008 se implementó un nuevo sistema de registro de consultas, el cual ha permitido controlar el tiempo de respuesta y aprovechar de mejor manera el trabajo anteriormente desarrollado. El acceso al sistema se produce por la vía del correo electrónico [udpj@dpp.cl](mailto:udpj@dpp.cl). Las respuestas a estas consultas implican, además del análisis jurídico y doctrinario correspondiente, una propuesta estratégica y el acompañamiento de la jurisprudencia relevante.

A través del sistema de registro de consultas desarrollado por la UDPJ, se controla el tiempo de respuesta y se aprovecha de mejor manera el trabajo anteriormente desarrollado. Durante 2010, la UDPJ recibió y respondió un total de 91 consultas de defensores, abogados de unidades de Estudio de todo el país y otros profesionales, relativas a aspectos jurídicos de la Ley de responsabilidad penal adolescente. Del total, 90 fueron respondidas dentro del plazo de dos días hábiles, lo que corresponde al 98 por ciento de las consultas, cumpliéndose ampliamente la meta establecida por la Unidad (95 por ciento) e informada en el Sistema de Gestión y Control.

### 3.2 Documentos de apoyo

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

- Documento de Trabajo N°16 “¿Cómo entrevistar a un adolescente imputado? Manual para el defensor penal juvenil”, elaborado por Frances Leño Peña, psicóloga y experta en peritajes a imputados.
- Documento de Trabajo N°17 “Lealtad, paternalismo y derechos: teoría del asesoramiento al cliente y rol del abogado del niño en casos de delincuencia”, traducción del texto “*Loyalty, paternalism, and rights: client counseling theory and the role of child's counsel in delinquency cases*”, de la profesora Kristin Hennig.
- Documento de Trabajo N°18 “Sustitución y remisión de sanciones penales de adolescentes. Criterios y límites para las decisiones en sede de control judicial de las sanciones”, del profesor Jaime Couso Salas.
- Documento de Trabajo N°19 “Los alcances del inciso primero del artículo 31 de la ley de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal (Ley n° 20.084)”, del profesor Mauricio Duce Julio.
- Documento de Trabajo N°20 “Determinación de la pena y concurso de delitos en la Ley 20.084”, del profesor Francisco Maldonado Fuentes.
- Documento de Trabajo N°21 “Barreras de género en materia de mujeres adolescentes, en especial de las privadas de libertad”, estudio de elaboración propia.

Además se envió un informe de jurisprudencia temático, relativo a la sustitución y remisión de condenas de adolescentes.

## 4. Colaboración interinstitucional, comisiones y mesas de trabajo.

### 4.1 Ministerio de Justicia y otras instituciones

El trabajo de coordinación y colaboración con el Ministerio de Justicia se ha venido desarrollando fuertemente desde los inicios del sistema de justicia penal de adolescentes. En ese contexto, se destaca la participación de la Defensoría Penal Pública, representada por el jefe de la Unidad de Defensa Penal Juvenil, en la Mesa Técnica Nacional sobre Responsabilidad Penal de Adolescentes, que coordina el Ministerio de Justicia y que está trabajando en una eventual reforma legal a la Ley 20.084. En esta última instancia participan, además, representantes del Poder Judicial, Ministerio Público, Servicio Nacional de Menores y Gendarmería de Chile.

### 4.2 UNICEF

Se ha mantenido una fluida relación de cooperación con UNICEF-Chile, lo que se ha traducido en varios hitos:

- En el marco del Curso sobre “Protección Jurisdiccional de los Derechos del Niño” que organiza UNICEF todos los años, la Defensora Nacional fue la encargada de dictar una charla en la inauguración de la versión de dicho curso que tuvo lugar en Bogotá en 2008. A su vez, en dicha versión y las de los años 2009 en Santiago y 2010 en Montevideo, el jefe de la Unidad de Defensa Penal Juvenil ha sido profesor de dicho curso. Destinado a jueces, fiscales, abogados de Argentina, Chile, Uru-

guay, Paraguay, Colombia y Brasil entre otros. Este curso cuenta con el patrocinio académico de la Universidad Diego Portales. En las versiones mencionadas, nueve defensores han participado como alumnos.

- En este período se ha venido consolidando un trabajo de colaboración entre ambas instituciones, en el marco de las Comisiones Regionales de Supervisión de los Centros de Privación de Libertad, creadas por el Reglamento de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil.

- En 2010, fruto de la labor de cooperación indicada, se firmó un convenio de colaboración entre ambas instituciones para un trabajo conjunto que busca mejorar la implementación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. En este contexto, se inició el trabajo para elaborar el informe estadístico de tres años de vigencia de ley de responsabilidad penal del adolescente (8 de junio de 2007 al 7 de junio de 2010).

### 4.3. CONACE

La Unidad de Defensa Penal Juvenil participa activamente en mesas técnicas a nivel nacional y regional, destinadas a la implementación y seguimiento de las denominadas Cortes de Drogas o Tribunales de Tratamiento, que han comenzado a aplicarse, con las especificidades correspondientes, a los adolescentes que presentan consumo problemático de drogas. En estas mesas participan, además, el Sename, Ministerio Público, Ministerio de Justicia y la Fundación Paz Ciudadana.

## 5. Cooperación Internacional.

En materia de cooperación internacional, la UDPJ ha continuado desarrollando actividades cuyos resultados y productos sintetizamos así:

### 5.1. Proyecto AECID

En 2008 se dio inicio al proyecto “Fortalecimiento Institucional de la Defensoría Penal Pública. Apoyo al desarrollo de Modelos y Sistemas de Defensa Especializada”, con la cooperación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. Ya se hizo alusión a los cursos de perfeccionamiento en Barcelona. Además en 2009 se realizaron las actividades para la sistematización de las experiencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas de la defensa penal juvenil, a que ya hemos hecho referencia.

Durante 2010 se llevó a efecto el Seminario-Taller Nacional “Análisis Experiencia Comparada de Defensa Penal Juvenil Chile – España”. A este seminario asistieron 33 participantes, entre defensores penales juveniles, jefes de unidades regionales de Estudios, defensores regionales y profesionales de apoyo a la defensa penal juvenil. Se escucharon los análisis y presentaciones efectuadas por la profesora española Beatriz Cruz Márquez, el profesor chileno Jaime Couso Salas y el Defensor Regional del Biobío, Georgy Schubert Studer.

### 5.3. Mesa binacional Bolivia–Chile sobre trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes

La Defensoría Penal Pública, representada por un abogado de la UDPJ, participó en el taller de fortalecimiento de las habilidades y destrezas institucionales, para la protección a víctimas de trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes, proyecto financiado por el Fondo Interamericano para la Infancia realizado en la ciudad de Cochabamba, Bolivia. El profesional expuso, especialmente, sobre la situación de adolescentes bolivianos que son utilizados para el tráfico de drogas, proponiendo alternativas para facilitar su identificación y repatriación.



6

# DeFEnSa AnTE laS CoRTeS



defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública

## LA DEFENSA ANTE LAS CORTES

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 como la Defensoría Penal Pública creó una Unidad de Corte de carácter funcional, para asesorar y asumir -en lo que corresponda- los recursos que sean necesarios interponer ante la Corte Suprema, sin perjuicio de las demás tareas que le son propias e inherentes a dicho fin.

A la natural actividad de la Unidad de Corte, 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.

### I. Trabajo de la Unidad de Corte

Durante los años 2008, 2009 y 2010 la Unidad de Corte centró sus actividades en asesorar a los defensores en la elaboración de los recursos y requerimientos de inaplicabilidad, y ha asumido 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 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.
- Otros.

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



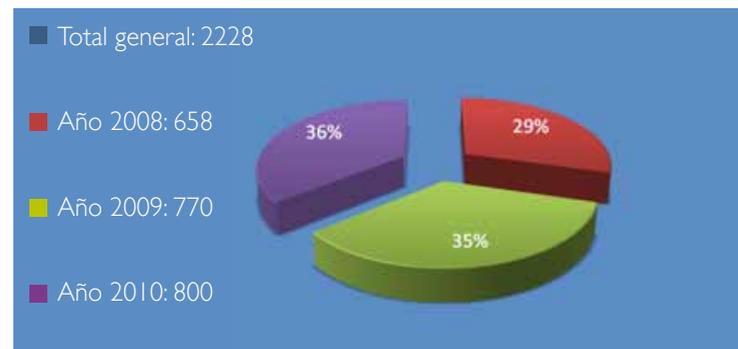
garantías individuales de nuestros beneficiarios, reclamándose por dichas vías infracciones y deficiencias en el procedimiento penal como la necesaria materialización de la supremacía constitucional.

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

## 2. Recursos ante la Corte Suprema

Durante el último trienio se presentaron ante la Corte Suprema un total de 2.228 medios de impugnación. En 2008 alcanzaron a 658, en 2009 fueron 770 y el año pasado llegaron a 800. Estos recursos inciden en procedimientos penales tramitados de acuerdo con la nueva justicia procesal penal, marcando un incremento cada año en relación al anterior:

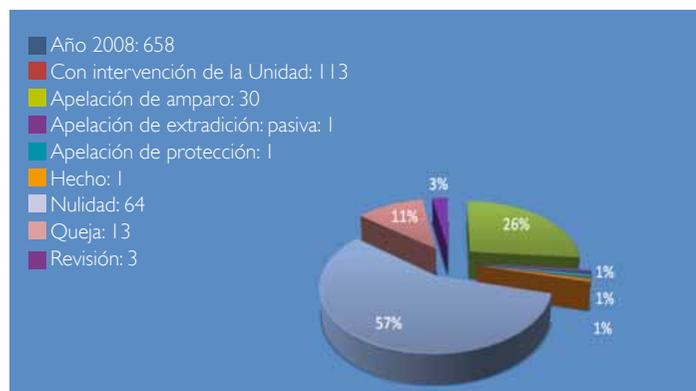
## RECURSOS INGRESADOS A LA CORTE SUPREMA



De este total de recursos o procedimientos seguidos ante la Excm. Corte Suprema, la Unidad de Corte ha tenido intervención en 669 recursos durante estos últimos 3 años, que se reparten de la siguiente manera:

- El año 2008 ingresaron 658 recursos de los cuales la Unidad de Corte intervino de forma directa en 113, que equivalen al 17%. Esta labor se distribuyó por materias conforme se indica en el siguiente gráfico:

## RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS CON INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD DE CORTE 2008



defensoría penal pública defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública defensoría penal pública

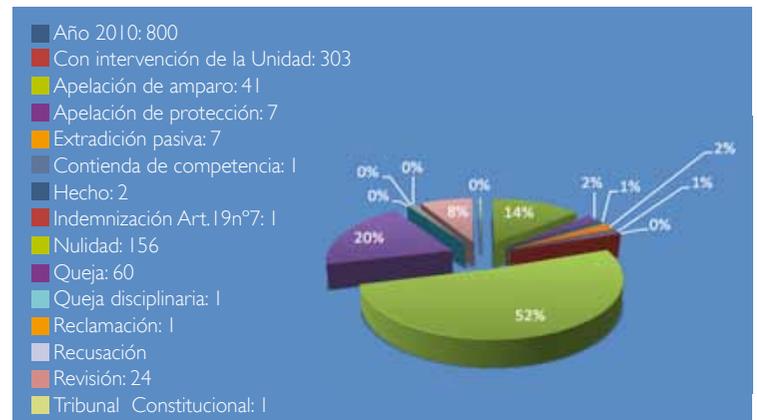
- El año 2009 ingresaron 770 recursos, de los cuales la Unidad de Corte intervino en 253, ya sea como recurrente o recurrido, aumentando su participación a un 33% del total de ingresos. Esta labor, por materias, se distribuyó de la siguiente forma:

### RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS CON INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD DE CORTE 2009



- Por último, durante el año 2010 ingresaron 800 recursos de los cuales la Unidad de Corte intervino en forma directa en 303, lo que equivale a un 38% del total de recursos ingresados. La distribución de nuestra labor, por materias, fue la siguiente:

### RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS CON INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD DE CORTE 2010



### 3. Extradiciones pasivas

Asimismo, la Unidad de Corte ha asumido 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 han ejercido la defensa de los requeridos en todas las etapas del procedimiento, el que se integra por una audiencia de discusión de cautelares, otra de juicio y la eventual revisión del fallo, por vía de recurso de nulidad o apelación.

### 4. Actuación ante el Tribunal Constitucional

También ha sido una tarea permanente de la Unidad el apoyo a los defensores en el estudio de eventuales requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad de disposiciones legales. No sólo se han asumido diversos requerimientos ante el Tribunal Constitucional y se ha participado en las audiencias correspondientes, sino que además se ha solicitado que la Defensoría sea parte en ciertos requerimientos de inaplicabilidad, donde se han expresado las consideraciones institucionales sobre el tema que se trate, tanto por escrito como en la audiencia en que se escuchan los alegatos.

Durante 2009 la Defensoría interpuso dos requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad y se hizo parte en una acción de inaplicabilidad y en una contienda de competencia. En los requerimientos interpuestos por la defensa pública se sostuvo la inaplicabilidad por inconstitucionalidad del artículo 365 del Código Penal y del artículo 457 del Código Procesal Penal. Durante el año 2010, nuevamente se presentaron requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad del artículo 365 del Código Penal, en los que tuvo directa participación la Defensoría a través de su Unidad de Corte.

### 5. Capacitación de 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. Fue así como en este último trienio se realizaron más de 18 talleres de capacitación en jurisprudencia de la Corte Suprema sobre recurso de nulidad y acción constitucional de amparo, en las distintas regiones del país, esta labor continuará durante el presente año, dada la permanente necesidad de actualización de nuestros defensores.



## 6. Elaboración de minutas jurisprudenciales

Las sentencias dictadas por la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional van generando una jurisprudencia de la mayor importancia, que necesariamente va a incidir en el trabajo de nuestros defensores. Por tal motivo, tal jurisprudencia es recogida y analizada en diversos boletines de jurisprudencia o documentos de trabajo, los que han sido remitidos a todos los defensores del país. Durante los años 2008, 2009 y 2010 se redactaron 14 boletines y documentos de trabajo que reúnen la jurisprudencia de nuestros máximos tribunales del país.

## 7. Ingreso de fallos de la Corte Suprema y Tribunal Constitucional

Una nueva labor que ha comenzado a desarrollar la Unidad de Corte en el presente año consiste en la incorporación a la plataforma de Lex Defensor de todos los fallos de relevancia jurisprudencial que sean dictados a partir del 1° de enero de 2011, tanto por la Excma. Corte Suprema como por el Tribunal Constitucional, que tengan incidencia en materias penales, sustantivas y procesales. De esta forma, se irá contribuyendo a esta importante base de datos, que pretende ser una útil herramienta de consulta para todos los defensores públicos del país.



# 7

# ReLAcIOnES InTErNACiOnaLEs

defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública



El objetivo de la Unidad de Relaciones Internacionales es apoyar la inserción internacional de la Defensoría Penal Pública a través del intercambio de experiencias, que fortalezcan y promuevan el desarrollo institucional. A la vez, sus objetivos específicos son proyectar las experiencias y capacidades técnicas nacionales hacia el exterior y colaborar en los procesos de desarrollo de países de la región en materia de justicia.

Los principales proyectos y actividades de cooperación realizadas durante el año 2010 estuvieron principalmente enfocadas en participar de las instancias internacionales de las cuales la Institución forma parte, y de recibir capacitación y apoyo para nuestros defensores y funcionarios.

### AGENCIA CANADIENSE PARA EL DESARROLLO INTERNACIONAL (ACDI), BARRA DE ABOGADOS DE QUÉBEC Y SERVICIO NACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA DE BOLIVIA.

Siguiendo con las actividades programadas en el proyecto que comenzó en 2008 y que continuó durante el año 2009, se contemplaron las últimas actividades de este proyecto que debía finalizar a comienzos del año 2010.

En este contexto, en el mes de febrero de 2010 una misión compuesta por dos abogados de la Defensoría Penal Pública viajó a Bolivia con el fin de participar como instructores en destrezas en litigación oral para defensores bolivianos.

Ambos defensores dictaron un taller enfocado en técnicas de litigación oral junto a otros dos expertos canadienses en el cual participaron una veintena de defensores de distintas partes de Bolivia.

Este proyecto tiene como principales objetivos la formación y capacitación de los defensores, la difusión de derechos y el diseño de mecanismos de apoyo a la gestión de la defensa. A través de este proyecto se mejorarán las habilidades y destrezas de los defensores en materias de litigación, como también se incrementará la capacidad de la Defensoría boliviana en el desarrollo de bases de datos y manejo de información jurídica relevante.

Producto del terremoto del 27 F la última actividad programada para los primeros días de marzo no pudo contar con la participación de dos capacitadores chilenos de la Defensoría Penal Pública. Esta actividad



consistía en la realización de un Seminario Deontológico para defensores públicos bolivianos. Además en esta instancia se hizo una evaluación del proyecto, en conjunto entre todos los socios del proyecto: Barra de Abogados de Québec, Servicio Nacional de Defensa Pública de Bolivia y la Defensoría Penal Pública, y se dio por finalizado con una excelente evaluación.

### ASOCIACIÓN INTERAMERICANA DE DEFENSORÍAS PÚBLICAS (AIDEF).

La Asociación Interamericana de defensorías públicas (AIDEF) fue creada el 18 de octubre de 2003 en la ciudad de Río de Janeiro 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.

En este contexto la Defensoría Penal Pública participó activamente en las reuniones de la AIDEF, realizadas durante el año 2010, teniendo como finalidad principal potenciar la cooperación interinstitucional con los demás miembros de la asociación y dar a esta instancia una mayor relevancia.

Durante el mes de marzo, en la ciudad de San José de Costa Rica, se realizaron la reunión del Comité Ejecutivo y la reunión extraordinaria del Consejo Directivo de la AIDEF teniendo como principales temas de interés la actuación de los defensores públicos en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos; el rol de la defensa pública en la

protección de los derechos de las personas privadas de libertad. A esta actividad no pudo asistir la delegación de Chile producto del terremoto del 27 F.

Durante el mes de junio de 2010, en Ciudad de Guatemala, Guatemala, la AIDEF convocó a elecciones para confirmar la directiva para los próximos dos años. La presidencia de la AIDEF recayó en Brasil, y Chile fue elegido vocal con participación plena en el comité Ejecutivo de dicha asociación.

Durante el mes de septiembre, en Asunción, Paraguay, la AIDEF reunió a su Comité Ejecutivo por primera vez desde las elecciones de junio y fue aprobado el plan de trabajo bianual de la asociación.

Durante el mes de noviembre, la AIDEF organizó el IX Congreso Nacional de Defensores Públicos en Campo Grande, Brasil.

### AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (AECID).

En el transcurso del año 2010 y continuando con lo programado durante el año 2009, a través de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) y la Agencia de Cooperación Internacional Chilena (AGCI), la Defensoría Penal Pública trabajó el proyecto de Cooperación "Fortalecimiento Institucional de la Defensoría Penal Pública. Apoyo al desarrollo de modelos y sistemas de defensa especializada".

Este proyecto busca concentrar en una sola herramienta de coope-

ración tres grandes áreas de defensa especializada que dicen relación con la defensa penal adolescente, la defensa indígena y la defensa penitenciaria.

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

Esta iniciativa regional, en la que la Defensoría Penal Pública participa, 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.

Durante el mes de mayo de 2010 la Defensoría Penal Pública, participó en la "XII Reunión Especializada de Defensores Públicos Oficiales del MERCOSUR" que se realizó en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. En esta reunión destacó la discusión de los programas de capacitación, perfeccionamiento e intercambio de experiencias destinados a defensores públicos oficiales.

Como parte de la política de integración nacional a las instancias regionales de cooperación, la Defensoría Penal Pública mantuvo una activa participación durante estas reuniones que se realizaron en los meses de mayo y diciembre de 2010.

En términos generales, los principales temas de interés son el desarrollo y fortalecimiento de las agendas de integración regional así como los acuerdos que se pueden alcanzar en el seno de la asociación con el fin

de fortalecer la defensa pública en los países miembros y asociados del MERCOSUR.

### BLOQUE DE DEFENSORES PÚBLICOS OFICIALES DEL MERCOSUR (BLODEPM).

En el mes de mayo de 2010, en la ciudad de Buenos Aires, el Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur cursó una invitación para que dos abogados de la Defensoría participaran en el Seminario Análisis de las 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad". En esta misma instancia, se realizó la reunión del BLODEPM, la que tuvo como principales objetivos la revisión de la normativa del Mercosur en materias de interés para la defensa pública de la región.

Las instituciones integrantes del Bloque, son exclusivamente aquellas cuyos miembros ejerzan la representación o defensa en juicio de las personas destinatarias del servicio de la defensa pública oficial en los



países del MERCOSUR, de acuerdo a las Constituciones Nacionales, Tratados Internacionales, normativa del MERCOSUR y a las leyes vigentes en los Estados Partes.

La Defensoría Penal Pública de Chile forma parte del Bloque de Defensores Públicos del Mercosur (BLODEPM), desde el 2 de octubre de 2009, habiendo solicitado su ingreso a dicha asociación con el fin de promover la cooperación y el trabajo conjunto entre las Defensorías del Mercosur.

En los meses de septiembre y noviembre de 2010, en las ciudades de Asunción, Paraguay, y Campo Grande, Brasil, respectivamente, la Defensoría Penal Pública participó de las reuniones del Consejo Directivo del BLODEPM con el fin de potenciar las áreas de capacitación y difusión que ya venía trabajando el año 2009. En esta misma oportunidad, la Defensoría fue invitada a participar en el IV Congreso del Ministerio de la Defensa Pública del Paraguay.

Junto con asistir a estas reuniones, la Defensora Nacional recibió una invitación de parte de la Asociación Nacional de Defensores Públicos del Brasil (ANADEP) para participar en el IX Congreso Nacional de Defensores Públicos como expositora.

## PROGRAMA DE INTERCAMBIO DEL BLOQUE DE DEFENSORES PÚBLICOS OFICIALES DEL MERCOSUR.

Durante el mes de mayo, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, dos defensores públicos participaron del Programa de Intercambio de Defensores Públicos. Este programa fue organizado de acuerdo al programa marco que fuera aprobado en la reunión del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del MERCOSUR en la ciudad de Buenos Aires el día 10 de marzo de 2008.

El programa de intercambio fue diseñado por la Defensoría General de la Nación Argentina y los defensores públicos acreditados ante el Bloque de Defensores Públicos del MERCOSUR.

El programa consistió en la realización de un intercambio entre defensores públicos de los países integrantes del MERCOSUR. Esta es una herramienta muy importante para la transferencia de experiencias y conocimientos respecto de la actuación de los defensores públicos, y busca mejorar el servicio, tanto para los anfitriones como para los visitantes.

Durante diez días, ocho defensores públicos: dos de Argentina, dos de Brasil, dos de Chile y dos de Uruguay tuvieron la oportunidad de conocer el trabajo de los Defensores de Argentina, sus buenas prácticas y formas de gestión así como las dificultades enfrentadas por los mismos.

## PROGRAMA MULTIRREGIONAL “LOS NIÑOS Y EL SISTEMA JUDICIAL DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA”.

La embajada de Estados Unidos en Chile cursó una invitación a la Defensora Nacional para participar en el Programa Multirregional “Los niños y el sistema judicial de los Estados Unidos de América”, junto a otros participantes de varios países del mundo. Este programa fue auspiciado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos de América y administrado por la sección cultural de la embajada de ese país en Chile.

En este contexto, la jefa de servicio tuvo la oportunidad de compartir con el resto de los participantes y conocer la realidad judicial y penitenciaria de Estados Unidos en una visita que duró tres semanas y que comenzó en Washington DC.

## SESIONES PRESENCIALES DEL CURSO DE POSTÍTULO “100 REGLAS DE BRASILIA Y SISTEMA INTERAMERICANO”.

En junio de 2010, en la ciudad de San José de Costa Rica, dos abogados de la Defensoría Penal Pública participaron de las clases presenciales correspondientes al postítulo que estaban cursando y que fue dictado por renombrados profesores de la Universidad de Chile y que contó con la participación de alumnos de toda América quienes pudieron asistir a la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Este postítulo tenía dentro de sus principales objetivos dar a conocer las 100 reglas de Brasilia en el contexto del Sistema Interamericano y entregar herramientas a los defensores y abogados de la Defensoría penal Pública que les permitan desarrollar de mejor forma su función.

## DIPLOMA DE POSTÍTULO “DERECHOS HUMANOS Y JUICIO JUSTO”.

Durante 2010 un abogado de la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional, asistió, en calidad de becario, a la última etapa del Diplomado “Derechos Humanos y Juicio Justo”, organizado por la Red Interamericana de Formación en Gobernabilidad y Derechos Humanos, en la ciudad de Buenos Aires, y cuya metodología consistió en clases presenciales y e-learning.

El diplomado, que se desarrolló entre mayo y julio de 2010, tuvo como principal objetivo formar a jueces, defensores y fiscales de nuestra región, en el conocimiento y uso de estándares, normas y principios del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, para posibilitar su posterior aplicación en el desempeño profesional de cada uno de ellos. De este modo, contribuyó al fortalecimiento de los sistemas de justicia y, consecuentemente, al pleno cumplimiento de las obligaciones internacionales que tanto la Convención Americana sobre Derechos Humanos, como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, imponen a los países de la región.

## PROGRAMAS DE “CAPACITACIÓN EN SISTEMA INTERAMERICANO PARA DEFENSORES PÚBLICOS OFICIALES DE AMÉRICA”.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas organizaron, en conjunto, un programa de capacitación para Defensores Públicos Oficiales de América. Dicho programa estuvo conformado por cuatro cursos que se hacen en diferentes países.

En este contexto, en el mes de agosto de 2010 en la ciudad de San José de Costa Rica, dos defensores de la Defensoría Penal Pública de Chile participaron en dicha capacitación.

Al respecto, la capacitación comprendió, entre otras actividades, la asistencia a las audiencias públicas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y a diversas ponencias que se ofrecieron exclusivamente a los defensores públicos que participaron de dicha capacitación.

## ENCUENTRO BINACIONAL BOLIVIA-CHILE PARA ABORDAR LA TRATA Y TRÁFICO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En octubre de 2010, la Defensoría recibió una invitación del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, dependiente del Ministerio de Justicia del Estado Plurinacional de Bolivia, con el fin de que un funcionario de la Unidad de Defensa Penal Juvenil de nuestra institución participara en un taller, que buscaba fortalecer las habilidades y destrezas institu-

cionales, para la protección a víctimas de trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes.

Esta actividad fue financiada por el Fondo Interamericano para la Infancia y se realizó en la ciudad de Cochabamba, y contó también con la participación de representantes del Servicio Nacional de Menores de Chile, de la Policía de Investigaciones, del Ministerio Público, de Carabineros de Chile, del Ministerio del Interior y del Ministerio de Justicia. Se expusieron las labores de diversas reparticiones públicas y privadas tanto de Bolivia como de Chile.

Este encuentro, de carácter binacional, permitirá continuar el trabajo que el SENAME y otros organismos del Estado de Chile están realizando con Bolivia para establecer mecanismos de coordinación en estos casos, especialmente en lo que dice relación con adolescentes que son explotados laboralmente y en los que son utilizados para la comisión de ilícitos (principalmente tráfico de drogas).

## CURSO INTERNACIONAL DICTADO POR UNICEF SOBRE “PROTECCIÓN JURISDICCIONAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO”, DIRIGIDO A JUECES, ABOGADOS Y FISCALES.

Desde el año 1998, UNICEF, viene realizando un curso internacional sobre “Protección Jurisdiccional de los Derechos del Niño” que tuvo por objetivo que los participantes desarrollen habilidades y conocimientos en derechos de los infantes, particularmente en materias de Justicia Penal de Adolescentes y de Familia, a través del análisis de la legislación, doctrina y jurisprudencia comparada y el estudio del Derecho

Internacional de los Derechos Humanos de los Niños.

Para esta versión del curso, que se realizó en octubre de 2010, el Representante de UNICEF Uruguay, cursó una invitación al Jefe de la Unidad de Defensa Penal Juvenil de la Defensoría Nacional, para participar como profesor y abordar el tema “La Defensa Penal Especializada”.

### SEMINARIO INTERNACIONAL “LA REFORMA PROCESAL PENAL Y SU IMPLEMENTACIÓN: EL CASO DE MÉXICO Y CHILE”.

Desde 2008 hasta el año 2010, el gobierno de México junto con el gobierno de Chile, desarrollaron un proyecto de cooperación y asociación estratégica en materias de información judicial, específicamente en el traspaso de experiencia en el área de legislación procesal, gestión de sistemas judiciales y modernización de la administración de justicia penal.

Este proyecto tiene su historia desde comienzos de 2006 cuando la República de Chile y los Estados Unidos Mexicanos suscriben un Acuerdo de Asociación Estratégica que tiene por objeto fortalecer la relación bilateral mediante el establecimiento de una asociación estratégica en materia política, económica, comercial y de cooperación, el que según señalan encuentra su fundamento en la reciprocidad, el interés común, la complementariedad y la profundización de las relaciones entre ambas naciones en todos los ámbitos.

Es así como en octubre se realiza el Seminario “La reforma procesal penal y su implementación: el caso de México y Chile”, cuyos princi-

pales objetivos fueron conocer los aspectos exitosos de la implementación de la reforma procesal penal en Chile y vislumbrar la viabilidad de incorporar dichas prácticas en la instrumentación del modelo de justicia penal acusatorio en México; sensibilizar a funcionarios sobre los requerimientos y apoyos –políticos, presupuestales, mediáticos- que demanda el tránsito al modelo penal acusatorio; impulsar los trabajos de implementación del sistema de justicia penal acusatorio en México. En este contexto se invitó, la Defensora Nacional, para exponer respecto de la experiencia chilena.

Las instituciones organizadoras fueron: Agencia de Cooperación de Chile. AGCI, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD Chile y Secretaría de Relaciones Exteriores. Dirección General de Cooperación Técnica y Científica.



## CONGRESO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “BENITO JUÁREZ” DE OAXACA, MÉXICO

Durante noviembre de 2010 la Defensora Nacional recibió una invitación para asistir en calidad de relatora magistral, al I Congreso Universitario Internacional de “Ciencias Penales”, organizado por la Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca, México.

La citada casa de estudios, ha participado como actor de origen en el proceso de reforma al proceso penal del Estado de Oaxaca; colaborando en la fijación de nuevas bases, tras un profundo cambio al sistema adjetivo punitivo.

En este orden de ideas, cabe señalar que el proceso aún no termina, por tanto, se requiere del análisis, crítica, propuesta y reflexión de todos los ciudadanos. Buscando satisfacer parte de este objetivo, es que se convocó a este I Congreso, en donde el rector de la Universidad de Oaxaca, cursó una invitación a la Defensora Nacional en el marco del conocimiento que tiene de esa materia.

Esta Defensoría Penal Pública, desde sus inicios ha estado llana a colaborar con otros países que están en etapa de implementación, desarrollo y modificación de sus sistemas penales.

## VIII SEMINARIO INTERNACIONAL DE GESTIÓN JUDICIAL, “PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y TECNOLÓGICO FRENTE AL NUEVO PERFIL DE LAS DEMANDAS CONTEMPORÁNEAS”, ORGANIZADO POR CEJA.

La Defensoría Penal Pública recibió durante el segundo semestre del presente año una invitación, proveniente del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, para participar en el concurso de ponencias, sobre experiencias innovadoras en el ámbito penal. En este contexto, la ponencia de la Defensoría denominada “Sistemas de Apoyo a la gestión de defensa penal” fue una de las doce seleccionadas y se presentó en el VIII Seminario Internacional de Gestión Judicial, “Planeamiento estratégico y tecnológico frente al nuevo perfil de las demandas contemporáneas”, que se realizó durante el mes de noviembre de 2010, en la ciudad de Brasilia, Brasil.

Los Seminarios Internacionales de Gestión Judicial, organizados por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, se han convertido en un espacio propicio para presentar y analizar los avances que en distintos ámbitos ligados a la gestión judicial, se han ido desarrollando los países de América Latina, y también para conocer la forma en que estos temas son abordados en otras latitudes, de tal forma que se puedan convertir en experiencias, de buenas prácticas y lecciones aprendidas, que de una u otra forma se capitalicen en los organismos administradores de justicia de la región.

Al igual que en versiones anteriores, se planificó que junto con las conferencias y los paneles de discusión sobre los principales contenidos del

seminario, se realizaría un concurso de presentaciones (ponencias), que buscó seleccionar experiencias de interés ya sea por su carácter innovador o por su relevancia en los procesos de modernización en marcha.

### CURSO “INVESTIGACIÓN JUDICIAL Y VIOLENCIA FEMICIDA” ORGANIZADO POR EL CENTRO DE FORMACIÓN DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO.

En consideración al incremento sostenido que ha tenido en la última década, los delitos de violencia y de abuso sexual contra la mujer, tanto en nuestro país como en el mundo entero, es que han ido apareciendo diversas instancias que tienen por objetivo, indagar en la problemática y abordarlo desde diversas perspectivas para plantear posibles soluciones a este tema.

En este contexto, la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico, (Fundación CEDDET), la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad Complutense de Madrid y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), organizaron el Curso “Investigación Judicial y Violencia Femicida” – II Edición – América del Sur, cuyos principales objetivos fueron: mejorar la capacidad de investigación de los operadores de Justicia de América del Sur en los casos de femicidio y profesionalizar a los diferentes actores de las diversas investigaciones en la materia. Durante la etapa presencial del curso participó una abogada del Departamento de Estudios de la Defensoría Nacional.

### VISITAS INTERNACIONALES A LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA DE CHILE

En el plan de fortalecer las relaciones con otras instituciones y organismos relacionados con la defensa pública, la Defensoría Penal Pública de Chile durante el año 2010 recibió varias visitas de delegaciones y representantes de países interesados en la experiencia de la reforma procesal penal chilena, en general, y en la Defensoría chilena, en particular. Haremos referencia a algunas de ellas:

- Visita de Director Ejecutivo del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
- Visita de defensores mexicanos quienes recibieron capacitación por parte de defensores y profesores chilenos en el Centro de Justicia de Santiago.
- Visitas de representantes del Consejo de Coordinación para la implementación del sistema de justicia penal en México.
- Visita Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
- Visita de integrantes del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Guanajuato, México.

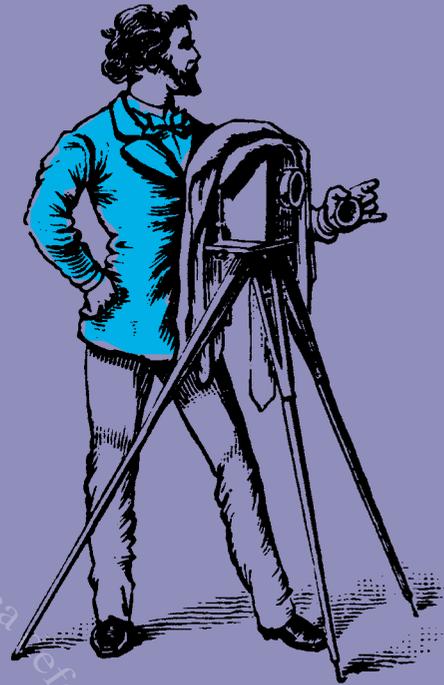


8

# CoMuNicaCiOnES

defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública



defensoría penal pública



## 1. Prensa

Desde mediados de 2008 a la fecha, los esfuerzos de las autoridades institucionales han estado enfocados en el posicionamiento de los servicios que presta la Defensoría en la opinión pública, lo que ha significado un vasto despliegue en la difusión de la misión y tareas institucionales, tanto a través de las charlas y actividades masivas, como a través de los medios de comunicación.

A nivel de prensa, durante 2010 se trabajó en la consolidación del posicionamiento institucional en los medios de comunicación, alcanzando el objetivo inicial, cual era situar a la Defensoría como una fuente autónoma del Ministerio de Justicia —en cuanto a sus puntos de vista y validada frente a los debates relacionados con el actual sistema de justicia penal y de seguridad ciudadana.

Es así como sólo el año pasado los principales voceros de la Defensoría Nacional tuvieron 74 apariciones —en formato de entrevistas o columnas— en diarios y revistas de circulación en todo el país, 60 entrevistas y opiniones en distintos canales de televisión y 41 entrevistas en radios.

Cabe destacar que, adicionalmente —y como parte de los Convenios de Desempeño Individual comprometidos por cada uno de los 16 defensores regionales—, durante 2010 se gestionaron ocho columnas o cartas al director, además de entrevistas radiales, en prensa escrita y televisión, destacando la misión y servicios que presta la institución en cada una de las oficinas regionales.

Los conceptos de “calidad de defensa”, “defensa de personas” y perfilarse como una institución que vela por las garantías y derechos de todas las personas fueron fuertemente asumidos en cada una de las vocerías institucionales, durante estos últimos tres años. Para 2011, el desafío ha estado centrado en el concepto de dignidad para quienes están imputados o condenados por algún delito.

En este trabajo hubo una coordinación permanente con nuestras autoridades regionales y sus respectivos periodistas, quienes se han encargado de reiterar el discurso emanado desde la Defensoría Nacional, además de generar sus propios mensajes en temas específicos emanados desde regiones.

En concordancia con el Estudio de Opinión Pública realizado en 2009 y cuyo objetivo era medir el grado de conocimiento y posicionamiento de la Defensoría, entre los líderes de opinión, académicos y medios de comunicación, en 2010 se desarrolló un nuevo informe —más acotado en objetivos y presupuesto— de análisis de contenido de los mensajes entregados por los voceros institucionales a los medios de comunicación.

El objetivo de este segundo estudio —que ganó por licitación pública la consultora Factor Estratégico— fue evaluar la forma en que eran percibidos los mensajes y opiniones ante los medios de comunicación de personeros de la Defensoría, en temas de contingencia nacional que guardara relación con el área justicia.

El estudio dividió a los voceros institucionales en tres grupos: Defenso-

ría Nacional, defensores regionales y defensores locales, y abarcó como período de análisis desde julio de 2008 hasta julio de 2010.

Adicionalmente y dando inicio a un plan de capacitación para defensores penales públicos y directivos regionales, se desarrolló durante 2010 un total de 12 talleres de vocerías, los que estuvieron a cargo de los respectivos periodistas regionales con el apoyo presencial de un profesional de la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional.

El objetivo de estas capacitaciones –cuya ejecución fue la meta comprometida para el Convenio de Desempeño Colectivo de la UCYP– fue entregar herramientas a los defensores institucionales, licitados y juveniles que les permitan posicionar las ideas fuerza y conceptuales de la institución, en los medios de comunicación.

## 2. Difusión

Desde su implementación gradual en todas las regiones del país –en concordancia con las otras instituciones pilares de la reforma procesal penal–, la Defensoría asignó especial importancia a su programa de difusión enfocado en explicar el rol de la institución en el actual sistema penal, así como los derechos y garantías de las personas a quienes brinda atención.

Para ello, desde 2005 se realizaron estudios que midieron la satisfacción de los usuarios que han recibido la atención de la Defensoría, iniciativa que hasta 2009 estuvo a cargo de esta Unidad con el apoyo del Departamento de Estudios.

En el marco del estudio realizado en 2009, y luego replicado en 2010

–esta vez a cargo del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones–, se constató la necesidad de centrar la campaña de difusión en los servicios que presta la Defensoría y en cómo acceder a esta prestación, dirigiendo estos mensajes a sus clientes directos –imputados– y sus familiares.

También se constató la importancia de las alianzas con los gobiernos locales o municipios, tanto para la difusión de esta información como punto de encuentro y de dirección hacia nuestras oficinas.

A partir de lo anterior, el presupuesto de la UCYP en esta materia se enfocó en el diseño e impresión de dípticos y cartillas que dieron cuenta de la misión institucional, un glosario que explica cada una de las etapas del sistema procesal penal, además de la carta de derechos ciudadanos y los derechos de los imputados adultos, menores, y también en las mujeres con hijos menores de dos años. Estos últimos tres materiales, ya habían sido distribuidos en 2009, reeditándose el año pasado, dada su demanda por parte de la comunidad.

Paralelamente y con el apoyo del Departamento de Estudios, se diseñó un protocolo básico para defensores institucionales y licitados, así como para asistentes administrativas en la atención de nuestros clientes y sus familiares.

En este sentido, también se elaboró una cartilla que cada defensor entregó a su cliente indicándole los datos más relevantes de su causa, así como próximas fechas importantes en su proceso penal.

El plan logístico buscó lograr una comunicación directa con los públicos seleccionados, por lo cual cada unidad regional de Comunicaciones se

centró en programar y aplicar la campaña de difusión siempre bajo la estrategia y el criterio de llegar efectivamente a nuestros clientes.

Para ello y mediante la coordinación con otros servicios públicos, se realizaron plazas de justicia en distintos penales del país, charlas en cárceles y visitas informativas a recintos para internos menores de edad.

La inversión total para diseñar e imprimir 5 mil trípticos de las etapas del derecho penal; 3 mil tarjetas de visita e información del defensor a su cliente, además de la reimpresión de 5 mil dípticos sobre la misión, derechos de imputados adolescentes y adultos; 3 mil dípticos con la carta de derechos ciudadanos de la Defensoría y 2 mil 500 trípticos informando sobre los derechos de las mujeres con hijos menores de dos años, involucró un gasto total de 3 millones 700 mil pesos aproximadamente.

A partir de lo anterior, es importante destacar que durante 2010 se realizaron 251 actividades de difusión, las que en total llegaron a 40 mil 897 personas.

### 3. Página web e Intranet

A la espera de un cambio profundo en el diseño, tecnología y contenidos de las plataformas electrónicas de la Defensoría Penal Pública (Intranet y Web), las que se llevarán adelante en 2011 con una empresa especializada y seleccionada a partir de una licitación pública, durante el año pasado se hicieron cambios profundos en las portadas y contenidos de ambas páginas.

Ya durante 2009, uno de los objetivos cumplidos fue la mejora de la

cobertura y actualización de contenidos institucionales, buscando lograr una mirada más 'periodística' que 'institucional', de modo que el protagonismo ya no estuviera en la Defensoría y en sus jefaturas específicas, sino en las personas que cotidianamente requieren los servicios de la institución para la defensa de sus derechos.

A partir de un profundo diagnóstico, realizado a nivel directivo y de regiones, se resolvió modificar los contenidos de la portada de la página web, destacando la misión institucional, aumentando la visibilidad de la Defensoría y de los servicios que realiza, optimizando la estructura de la información en su portada y modernizando la imagen gráfica.

Para ello, se modificó el tercio superior de la portada, la que aumentó su tamaño y se utilizó para difundir en forma permanente las campañas más destacadas desarrolladas por la institución. Asimismo, la sección de noticias cambió su nombre Sala de Prensa, integrándose además una sección de "Fotos y Vídeos" y otra de "Eventos y Seminarios".

Paralelamente, se eliminaron distintos banner escasamente visitados y se agregó una sección denominada "Destacado", que da la opción de colocar dos informaciones institucionales relevantes con sus respectivos íconos, además de otra sección con datos relevantes para abogados, denominada "Estado Diario".

De acuerdo con los informes de Cybercenter, empresa encargada de la administración de ambas páginas digitales de la institución, durante 2010 las secciones más visitadas en la web fueron los concursos, los procesos de licitaciones de defensa penal, las oficinas y teléfonos de la

defensoría a nivel nacional y las noticias institucionales.

Además, desde enero a diciembre de 2010, la página web de la Defensoría ([www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)) registró un total de 238 mil 450 visitas y 126 mil 399 usuarios únicos, siendo mayo y septiembre los meses con mayor tráfico.

Respecto de la Intranet, se determinó la necesidad de utilizar esta herramienta para difundir la política comunicacional interna de la Defensoría; funcionar como un medio de comunicación e intercambio de información entre los funcionarios de la institución (diario mural); informar las políticas de la Defensoría y las actividades realizadas y modernizar la imagen gráfica.

Como una forma de optimizar la comunicación institucional interna se crearon dos nuevas secciones "Mis placeres culpables" y "Perfiles", que cumplen la función de integrar a las personas que trabajan en esta repartición pública en un espacio de participación común y en formato de entrevista corta y perfil humano, respectivamente.

En 2010, las secciones más visitadas de la Intranet por parte de los funcionarios fueron la portada, los distintos sistemas de información interna -como SIGDP, SIAR, Argedo y OIRS- y el espacio de beneficios del Servicio de Bienestar, respectivamente.

Durante todo 2010, la página [www.intranet.dpp.cl](http://www.intranet.dpp.cl) registró 862 mil 766 visitas y 22 mil 333 usuarios únicos, con julio y agosto como los meses con mayor tráfico.

#### 4. Capacitaciones

En su afán permanente por proporcionar herramientas nuevas a los periodistas para optimizar el cumplimiento de sus funciones, la Unidad de Comunicaciones y Prensa solicitó en su plan de compras 2010 una capacitación en "Comunicación Corporativa", la que fue adjudicada a la empresa Ética Sur mediante licitación pública.

El curso, que tuvo una duración de 10 horas y estuvo dirigido a todos los periodistas institucionales a nivel nacional, tuvo como objetivos proporcionar una visión actualizada de la comunicación corporativa en las organizaciones públicas; establecer los ámbitos de acción de la administración de activos intangibles, en el marco de la construcción de identidad e imagen de la organización; y atender a la realidad de la institución y de sus periodistas a través de ejemplos y vivencias del equipo.



Adicionalmente, la UCYP también trabajó –en conjunto con la Consultora Abaco Comunicaciones- en la elaboración de un Manual de Crisis, cuyo objetivo es poner a disposición de la Defensoría Nacional y las defensorías regionales una guía que establezca procedimientos claros de gestión comunicacional en situaciones de crisis, que permita a la institución y sus colaboradores estar mejor preparados para manejar este tipo de situaciones y proteger los activos de imagen pública y la reputación corporativa de la institución -tanto a nivel interno como externo- a lo largo del país.

Este manual contiene conceptos, estrategias, procedimientos y líneas de acción para un mejor manejo de escenarios de crisis desde el punto de vista comunicacional, de manera de poder optimizar los recursos humanos y operativos en caso de presentarse situaciones como éstas, mejorar la capacidad de respuesta ante este tipo de eventos y blindar ante efectos negativos que este tipo de acontecimiento podría tener para la institución.

Además, este manual permitirá mejorar la calidad de las vocerías de la Defensoría frente a los medios de comunicación, alineando mensajes corporativos y precisando los conceptos que nos interesa colocar afuera, para abordar situaciones de crisis.

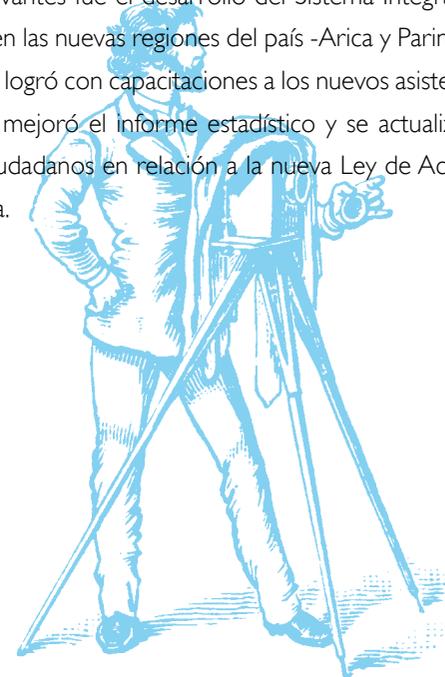
## 5. Activación del Sistema Integral de Atención de Usuarios

La Unidad de Comunicaciones y Prensa es la encargada de llevar a cabo el Programa de Mejoramiento para la Gestión (PMG) Sistema Integral de Atención de Usuarios (SIAC).

Durante 2009 se desarrollaron exitosamente 33 compromisos a nivel nacional en este ámbito. Sin embargo, uno de los hitos más importantes que cruzó en forma transversal el Sistema de Atención de Usuarios fue la puesta en marcha de la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, promulgada el 20 de abril de 2009.

De este modo, se sumó a las actividades ya comprometidas para el año la aplicación de esta nueva norma al SIAC. Para una puesta en marcha eficiente, se trabajó en forma coordinada con la Unidad de Asesoría Jurídica -responsable de la gestión de solicitudes de acceso a la información pública-, para desarrollar un manual sobre este tipo de peticiones. El nuevo procedimiento se convirtió en el soporte para realizar capacitaciones prácticas en todas las regiones del país a todos los funcionarios que tienen responsabilidad directa en la atención de público.

Otros de los hitos relevantes fue el desarrollo del Sistema Integral de Atención de Usuarios en las nuevas regiones del país -Arica y Parinacota y Los Ríos-, lo cual se logró con capacitaciones a los nuevos asistentes regionales. Además, se mejoró el informe estadístico y se actualizó la Carta de Derechos Ciudadanos en relación a la nueva Ley de Acceso a la Información Pública.



9

# GaRAnTÍA CaLidAD

defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública



## CALIDAD DE LA DEFENSA

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

El cumplimiento de esta función de evaluación y control se encuentra directamente ligado al resguardo de los estándares de defensa, que constituyen la norma que impone al defensor penal público parámetros destinados a proporcionar a los beneficiarios del servicio una defensa penal de calidad real y efectiva, ya que a partir de los objetivos de dichos estándares y sus metas asociadas, se evalúa el desempeño de los defensores para luego en la lógica de la mejora continua del servicio, implementar acciones de mejora que han de aplicarse año a año, respecto de las áreas débiles detectadas en dichas mediciones.



Así, durante 2010, se observan cuatro hitos de gran relevancia, relacionados con la calidad del servicio y por ende, con las funciones de este Departamento. Estos son: la dictación de nuevos estándares de defensa, la implementación del plan trienal de auditorías externas y la consolidación del sistema de planes de mejoramiento como cierre del ciclo de calidad del servicio.

## NUEVOS ESTÁNDARES DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

Durante los años 2008 y 2009 las auditorías externas realizadas detectaron problemas en la formulación de los estándares, ya que éstos no contaban con categorías precisas de evaluación, se superponían en determinados ámbitos y se identificaban distintos tipos de estándares que, a pesar de apuntar a diversos objetivos, eran tratados de manera homogénea, generando problemas metodológicos a la hora de evaluarlos y de interpretarlos.

Por otra parte con la evolución de la Reforma Procesal Penal fueron aumentando las exigencias de nuestra prestación, haciendo imprescindible una revisión y adecuación de los estándares originales a los nuevos requerimientos de calidad de nuestros clientes y del sistema.

Por este motivo, -y en consideración de que los estándares de defensa buscan asegurar la calidad del servicio y que las deficiencias en este instrumento no permitía una evaluación efectiva de la calidad de la defensa,- a partir del año 2009, la Defensora Nacional formó una comisión integrada por diversos estamentos de la institución y cuya coordinación

encomienda al DECR, con el fin de analizar y reformular los estándares de defensa, la que trabajó durante fines de dicho año, en el diagnóstico y revisión de los estándares y luego, en 2010, en una propuesta de reformulación de los mismos, haciéndose cargo de una serie de hallazgos y recomendaciones efectuadas en las auditorías externas de calidad del servicio, de las necesidades de nuestros clientes y tomando en consideración la opinión de todas las defensorías regionales, unidades y departamentos del nivel central y asociaciones de funcionarios.

A partir de ese trabajo, la Defensora Nacional dictó los nuevos estándares básicos para la prestación de defensa penal, que fueron oficializados con fecha 04 de noviembre de 2010, a través de la resolución N° 3389 que los aprueba. En la nueva modalidad, los estándares se clasifican de acuerdo a si tienen relación con la competencia profesional del abogado en las actividades de defensa, a si se vinculan con la relación del abogado con el cliente, o a la gestión administrativa que sobre sus causas debe tener un defensor; todo esto desde una perspectiva de mayor exigencia en la calidad de la prestación del servicio de defensa penal pública.

Este escenario de revisión y reformulación de los estándares, obliga al DECR a revisar las metodologías y sistemas de evaluación de desempeño de los prestadores del servicio, por lo que éstos deben adaptarse metodológicamente a los nuevos niveles de exigencia institucionales. Así pues, durante 2010 se trabajó en la revisión de la metodología de inspecciones y en la implementación de un plan trienal de auditorías externas, aprobado por la Defensora Nacional.

## CAMBIO EN LA METODOLOGÍA DE INSPECCIONES

Los nuevos estándares son la base del trabajo que deben desarrollar los inspectores y su labor de evaluación del desempeño de los defensores, ya que establece el marco a través del cual se resguarda la garantía de una defensa de calidad.

Por este motivo, se decidió modificar la forma en que se estaban desarrollando las inspecciones, adecuándola a los nuevos requerimientos impuestos por el cambio de estándares actualizando la metodología de inspecciones, de tal forma que midiera efectivamente lo que la institución comenzaría a exigir a los defensores.

Para ello, se realizaron dos talleres con participación de todos los profesionales de las Inspectorías Zonales y del DECR luego de los cuales se generó una nueva metodología de inspecciones que hace hincapié en la emisión de un juicio de experto por parte de los inspectores respecto a los aspectos jurídicos más complejos y de fondo del desempeño de los defensores, dejando los aspectos formales de la evaluación de estándares a la medición de las auditorías externas.



Para esto, se generó un nuevo modelo de informe que se vincula directamente a las metas e indicadores de los nuevos estándares de defensa que requieren de interpretación jurídica a través de una mirada experta. Además, se estableció un sistema de control y seguimiento permanente del DECR, respecto del cumplimiento del programa de inspecciones, cuya aprobación radica en la Defensora Nacional, regulando las consecuencias de la inspección para el defensor sometido a esta medida, las observaciones del defensor al informe de inspección y uniformando criterios para la confección de informes.

Todo esto en la lógica de que estas evaluaciones deben ser útiles a la institución, proporcionando información relevante para el ciclo de calidad y sirviendo de base a la mejora continua.

### PLAN TRIANUAL DE AUDITORÍAS

Otro de los mecanismos de evaluación de la defensa con que cuenta el DECR son las auditorías externas que, desde el año 2009 se han dividido en Auditoría de Calidad de la Atención, a través de estudios de Satisfacción de Usuarios y Auditoría de Estándares. Pese a lo anterior, los contenidos específicos de estas auditorías no estaban definidos previamente y podían variar de un año a otro, lo que no hacía comparables los resultados impidiendo una evaluación longitudinal.

Por este motivo, el mes de enero de 2010 se estableció un Plan Trianual de Auditorías Externas, que define claramente las áreas a medir en cada una de las auditorías y establece en términos generales los siguientes puntos:

- Medición de todos los estándares como punto de partida.
- Seguimiento permanente del nivel de satisfacción de usuarios medido por primera vez dentro del ámbito de las auditorías en el año 2009.
- Medición del estándar de gestión de defensa año por medio.
- Medición y análisis cualitativo de curvas de desempeño el tercer año, para la auditoría de estándares y la de satisfacción de usuarios.

Con estas orientaciones, el año 2010 se definió como el año 1 del Plan Trianual ejecutándose, de acuerdo a lo programado, una auditoría de estándares con evaluación íntegra de todos los nuevos estándares de defensa, sobre la base de los indicadores que se utilizarán en el año 3. Esto con la finalidad de generar la línea base de la medición sobre la que se establecerán metas de mediano plazo para el mejoramiento posterior.



Además, se realizó la Auditoría de Satisfacción de Usuarios, sobre la base de la misma metodología y muestra de la ejecutada el año 2009 (Imputados en libertad luego de la primera audiencia y atención de imputados y familiares en oficinas), pero agregando la evaluación de satisfacción de imputados en prisión preventiva.

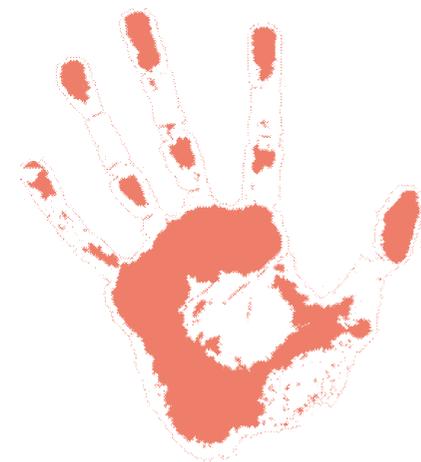
Los resultados generales arrojan importantes desafíos en el área de información a imputados y familiares y calidad de las visitas de cárcel. Asimismo, reflejan un alto índice de satisfacción de nuestros clientes en causas que terminan en primera audiencia y respecto de nuestra atención en oficinas, lo que también desafía a mantener dichos altos índices en el tiempo.

## PLANES DE MEJORAMIENTO

Una vez obtenidos los resultados de las auditorías externas y agregados los resultados de las inspecciones, el DECR informa a cada defensoría Regional, cuáles son las áreas débiles detectadas. Con esto, los equipos directivos regionales proponen un plan de mejoramiento, que el DECR y el Departamentos de Estudios y Proyectos en conjunto deben aprobar.

Durante 2010, el DECR implementó un sistema de seguimiento y control de dichos planes de mejoramiento, el cual tenía por objeto colaborar con las regiones en su efectivo cumplimiento.

Gracias a ello, se obtuvo un 99,65 por ciento de cumplimiento de las actividades de mejora aprobadas, lo que constituye la consolidación del sistema de planes de mejoramiento, como mecanismo aglutinador de los sistemas de control y del ciclo de la calidad de la defensa.

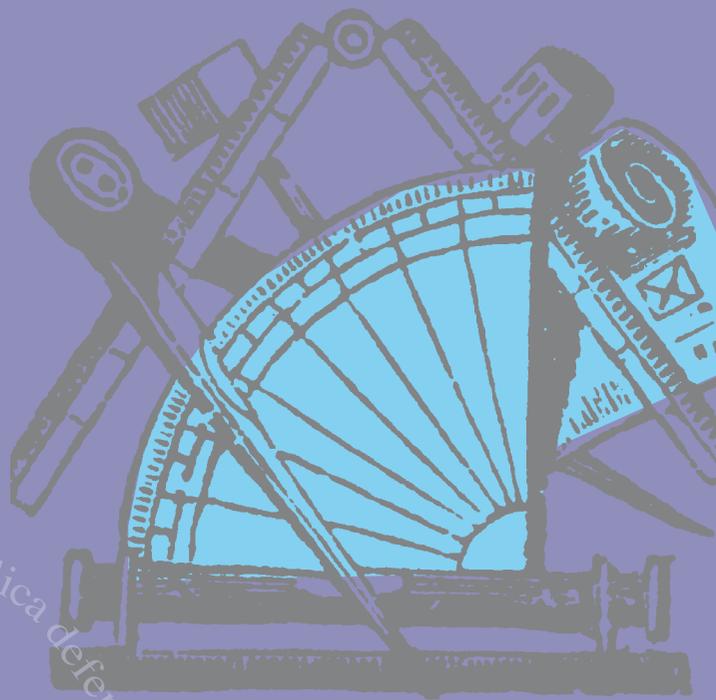


10

# CoNtRoL LeGAlIDaD

defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública



## UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA

La UAJ ha sido concebida como un órgano de control de legalidad de los actos jurídicos emanados o dictaminados por la Defensoría, resguardando además que el respeto a la legalidad sea en equilibrio con el apego a los principios que rigen el actuar de la administración, como son los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, probidad, transparencia y publicidad entre otros.

Entre las funciones particulares que le han sido asignadas se encuentran las de orientar sobre el sentido y alcance de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el actuar de la administración; 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; responder consultas sobre diversos temas a requerimiento de los distintos departamentos y unidades de la Defensoría Nacional; ser ministro de fe de los actos de la Defensoría; coordinar el cumplimiento de las disposiciones sobre transparencia pasiva y asumir las demás funciones que la Defensoría Nacional le encomiende.



En el cumplimiento de sus funciones, durante 2010 la Unidad de Asesoría Jurídica efectuó la revisión de 2 mil 197 actos administrativos, contemplando entre los principales actos sujetos a revisión resoluciones, elaboración o revisión de bases administrativas de licitación y contratos administrativos; en su función de orientar sobre el sentido y alcance de las normativa que rige a los órganos de la administración y responder consultas de las diversas unidades de la Defensoría, se realizaron 31 pronunciamientos formales.

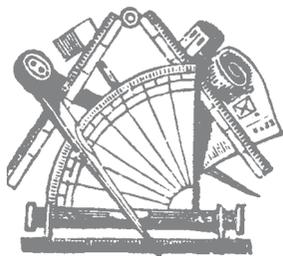
## Capacitación

Con la finalidad de mejorar las capacidades técnicas y conocimiento de los asesores jurídicos que se desempeñan en cada una de las Defensorías regionales, se realizó durante octubre la Primera Jornada de Capacitación para Asesores Jurídicos, en la cual durante una semana se recibió capacitación o actualización en aspectos como contratación pública y elaboración de bases de licitación; protección de datos personales; responsabilidad administrativa; gobierno electrónico, documentos y firma electrónica, y la utilización y responsabilidad de herramientas electrónicas; acceso a la información pública; contraloría y toma de razón a la luz de la resolución 1.600; ejecución presupuestaria; licitaciones de defensa y recursos administrativos aplicables a éstas; y procedimiento para trámite de reclamaciones de defensa.

Con la finalidad de mejorar la gestión documental de esta Unidad, durante 2010 se desarrolló un sistema de seguimiento documental y gestión de carga de trabajo (SISDA), el que se puso en marcha en enero de 2011 y el que permitirá optimizar los tiempos de respuesta a los clientes de Asesoría Jurídica

Otro aspecto relevante es el inicio de trabajo de revisión de la normativa interna de la institución, a fin de estandarizar un procedimiento de aprobación, verificar su vigencia o necesidad de actualización, y la consolidación de toda la normativa en un espacio accesible a toda la institución.

Finalmente cabe destacar que concluyó el proceso de estandarización de actos administrativos en el área de Recursos Humanos y se inició su inclusión en el sistema computacional de generación de los mismos, lo que será puesto en marcha el año 2011.

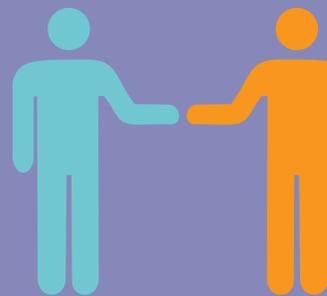
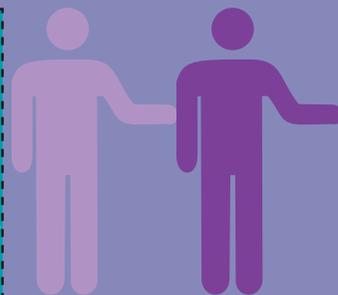
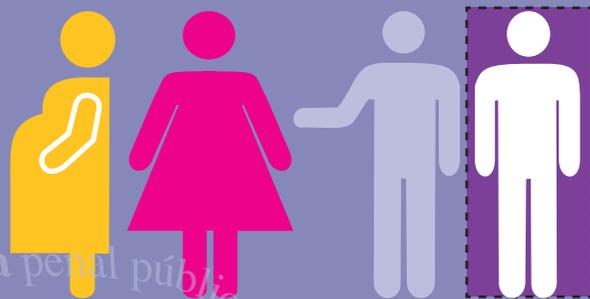


11

# ReCURSOS HUmAnOS

defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública



## I. PRESENTACIÓN

Al 31 de diciembre del año 2010, la Defensoría Penal Pública contaba con una dotación efectiva de 612 funcionarios en el país, de los cuales 293 correspondían a mujeres y 319 a hombres. Respecto de ese total, el 40.52 por ciento tenía la calidad jurídica de planta y el 59.48 por ciento restante la calidad de contrata.

Distribución según tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Planta	130	118	248
Contrata	163	201	364
<b>Total dotación efectiva</b>	<b>293</b>	<b>319</b>	<b>612</b>

### DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIPO DE CONTRATO



En la siguiente tabla se muestra la distribución de la dotación efectiva de personal, por estamento y sexo:

Distribución según estamentos	Mujeres	Hombres	Total	% en relación al total
Directivos Profesionales	20	42	62	10,1 %
Profesionales	107	202	309	50,49 %
Técnicos	20	13	33	5,39 %
Administrativos	111	17	128	20,92 %
Auxiliares	35	45	80	13,07 %
<b>Total dotación efectiva</b>	<b>293</b>	<b>319</b>	<b>612</b>	<b>100 %</b>

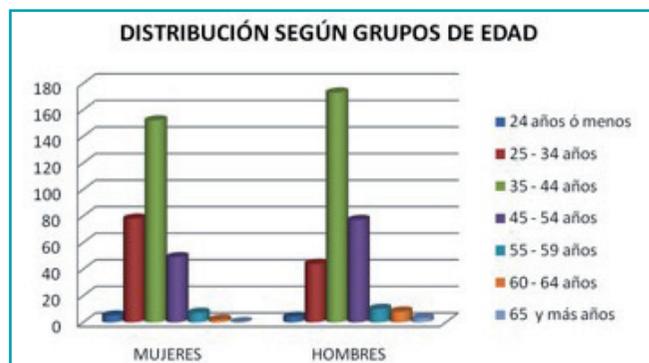
Respecto de la información anterior, se puede señalar que el 60.62 por ciento de los funcionarios (as) de la Defensoría Penal Pública (371 personas), cuenta con título profesional de, al menos, 10 semestres, los cuales se encuentran en el estamento directivo y profesional. Un 5.39 por ciento de los funcionarios (as) (33 personas) tiene formación técnica y/o técnica-profesional, el 20.92 por ciento de los funcionarios (as), pertenece al escalafón administrativo, correspondiente a 128 personas y, finalmente el 13.07 por ciento restante (80 personas) pertenecen al escalafón auxiliar del servicio.



Respecto de la distribución etaria del personal al 31 de diciembre de 2010, el 74.51 por ciento de los funcionarios de la Defensoría tenía 44 años o menos, siendo el segmento de más alta concentración, el tramo comprendido entre los 35 a 44 años, correspondiente al 53.11 por ciento del total, seguido por el tramo de 45 a 54 años, el cual el congrega el 20.59 por ciento del personal.

Distribución según grupo de edad	Mujeres	Hombres	Total	% en relación al total
24 años o menos	5	4	9	1,47%
25-34 años	78	44	122	19,93%
35-44 años	152	173	325	53,11%
45-54 años	49	77	126	20,59%
55-59 años	7	10	17	2,78%
60-64 años	2	8	10	1,63%
65 y más años	0	3	3	0,49%
<b>Total dotación efectiva</b>	<b>293</b>	<b>319</b>	<b>612</b>	<b>100%</b>

## DISTRIBUCIÓN SEGÚN GRUPOS DE EDAD



Ahora bien, respecto del universo de las mujeres, el 80.2 por ciento tiene menos de 45 años, en tanto que del total de hombres, el 69.27 por ciento se ubica en igual tramo de edad.

Cabe destacar, que el 95.1 por ciento del total de la dotación total tiene menos de 55 años, y que solamente un 0.49 por ciento de la dotación, tiene 60 años o más.

Adicionalmente, un total de 101 personas se desempeñaron en 2010 en la modalidad de honorarios a suma alzada, las que en su mayoría se vincularon al Programa de Defensa Penal Juvenil, el cual a nivel país, a esa data, contaba con 52 profesionales abogados, 13 profesionales asistentes sociales y 25 asistentes administrativos.

Durante 2010 se desarrollaron importantes procesos de reclutamiento y selección, destacando entre ellos los señalados a continuación:

- Concurso: Director Administrativo Regional para La Araucanía y Jefe de la Unidad de Estudios Regional para Coquimbo.
- Concurso: Defensor Regional de La Araucanía
- Concurso: Jefe de la Unidad de Estudios para la Región de Los Lagos
- Proceso de Selección, para un Profesional de apoyo a la Gestión del Departamento de Estudios y Proyectos Proceso de Selección de un Profesional de apoyo al área de Administración del Departamento de Administración y Finanzas.

## 2. ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN 2010

### 2.1. Antecedentes del Plan Anual de Capacitación (PAC 2010) ejecutado

#### CUADRO N°1

1.Total de actividades de capacitación realizadas 2010	280
2. Porcentaje de actividades de capacitación realizadas con evaluación aprendizaje	68.08%
3. Porcentaje de participantes capacitados con Evaluación de Aplicabilidad en el puesto de trabajo	24.7%
4.Total de actividades de capacitación desarrolladas dentro de la jornada laboral, en relación al total de actividades ejecutadas 2010.	272
5. Porcentaje de actividades de capacitación desarrolladas dentro de la jornada laboral	97%
6.Total de actividades ejecutadas con 11 o menos horas de duración	165
7. Porcentaje de actividades ejecutadas con 11 o menos horas de duración, en relación al total de actividades ejecutadas 2010	59 %
8.Total de funcionarios/as capacitados/as 2010	4611
9.Funcionarios/as capacitados/as / dotación efectiva 2010	767

### 2.2. Resumen de Antecedentes Presupuestarios año 2010

#### CUADRO N°2

1.- Presupuesto asignado por glosa para capacitación institucional 2010.	\$187.272.000
2.- Presupuesto ejecutado y/o en ejecución respecto del total del presupuesto 2010 según glosa.	\$187.097.403
2.1.- Presupuesto ejecutado o en ejecución en Cursos Contratados con Terceros y en Pago a Profesores y Monitores.	\$ 187.097.403
2.2.- Presupuesto ejecutado o en ejecución en otros gastos asociados exclusivamente a actividades de capacitación, sean éstos viáticos y/o pasajes	\$ 0
3.- Porcentaje del presupuesto ejecutado y/o en ejecución respecto del total del presupuesto 2010 según glosa	99.91%
4.- Porcentaje del presupuesto utilizado en actividades con evaluación de aprendizaje, respecto del monto total ejecutado en actividades de capacitación 2010	68.08%
5.- Presupuesto aún por comprometer.	\$ 174.597
6.- Porcentaje del presupuesto aún por comprometer respecto del total del presupuesto 2010 según glosa.	0,09%
7.- Otros fondos obtenidos el 2010 para capacitación, sin considerar los recursos de glosa.	\$ 0
8.- Disminuciones presupuestarias realizadas en el periodo	NO HUBO

Se entiende como funcionario/a capacitado/a a la sumatoria de todos los funcionarios/as que participaron en actividades de capacitación durante el año 2010. Difiere del concepto de participante dado que el "funcionario capacitado" es contado sólo una vez, aunque haya participado en diferentes cursos durante el año.

### 2.3. Principales competencias adquiridas por los funcionarios(as) a través de las actividades de capacitación 2010:

Durante el año 2010, la institución centró su estrategia de capacitación en fortalecer las habilidades de los funcionarios de forma que les permitan en el mediano plazo, optimizar el servicio de defensa a través del uso eficiente de las herramientas institucionales y de la gestión, competencias orientadas a la planificación y al trabajo de calidad. Las principales competencias desarrolladas en los cursos realizados, fueron las siguientes:

#### 2.3.1. Competencias Transversales

- Probidad
- Actualización profesional
- Comunicación efectiva
- Orientación al cliente
- Trabajo en equipo
- Auto-cuidado y manejo de estrés

#### 2.3.2. Competencias Directivas

- Liderazgo
- Gerencia pública
- Comunicación
- Negociación
- Dirección de Equipos de Trabajo

#### 2.3.3. Competencias Específicas

- Gestión de Calidad
- Derecho Procesal Penal
- Derecho Penal Juvenil
- Sistema PMG
- Calidad de Servicio
- Orientación al cliente
- Atención de Público y Usuarios
- Derecho administrativo
- Actualización en sistemas informáticos especializados de la DPP.
- Análisis y síntesis de la información
- Justicia penal y proceso
- Control de gestión
- Contabilidad gubernamental





### 3.1. Evaluación de Resultados

#### 3.1.1. Programa de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales

El Plan y Programa de Trabajo consideró específicamente el desarrollo de 131 actividades. De éstas, 115 corresponden a actividades de carácter regional y las restantes 16 a actividades de carácter transversal, es decir que se realizan a nivel nacional.

Así también es preciso indicar que de estas actividades un 62 por ciento correspondió a actividades programadas en materias de higiene y seguridad, 31 por ciento a actividades de mejoramiento de ambientes laborales, 5 por ciento a actividades relacionadas con los planes de emergencia y un 2 por ciento a actividades a reforzar el conocimiento relacionado con el procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. A su vez, del total de actividades programadas 125 corresponden a actividades consideradas principales, lo que equivale a un 95 por ciento del total, y 6 actividades son consideradas no principales lo que representa el 6 por ciento restante.

Del total de actividades del plan y programa de trabajo tenemos, que desde la perspectiva de su ejecución, se clasifican en los siguientes 3 grupos:

- "Realizadas", 121 actividades, que representan un 92,37 por ciento.
- "En Ejecución", 1 actividad, que representa un 0,76 por ciento.
- "No Realizadas", 9 actividades, lo que representa 6,87 por ciento

Dentro del grupo de las actividades "realizadas" que alcanzan 92,37 por ciento encontramos:

- 46,56 por ciento, "realizada en plazo"
- 42,75 por ciento, "realizada reprogramada".
- 3,05 por ciento, "realizada parcialmente ejecutada".

Del total de actividades realizadas, 61 de ellas se ejecutaron en el plazo programado inicialmente, 56 se realizaron en un plazo distinto al programado, y sólo 4 de ellas se hicieron parcialmente. Es decir, no de la manera programadas.

Es importante destacar que hubo actividades que se ejecutaron en un plazo distinto, debido fundamentalmente al retraso en la obtención y priorización de presupuestos, que fue afectada fundamentalmente por el ajuste de presupuestos, reprogramación de los procesos de compras, y disponibilidad de apoyo y asesoría por parte de la Asociación Chilena de Seguridad, todo lo cual fue afectado e impactado por las consecuencias del terremoto ocurrido el 27 de febrero de 2010.

Entre las actividades "En Ejecución" que alcanzan un 0,76 por ciento, tenemos sólo una actividad cuyo estado es en "ejecución reprogramada". Esta actividad correspondiente a realizar las gestiones con la municipalidad para la reparación de las veredas frente a la Defensoría Local de Rengo, se retrasó puesto que esta necesidad quedó postergada por otras necesidades de mayor impacto, producto del terremoto. Finalmente, entre actividades "no realizadas", que alcanzan al 6,87 por ciento, corresponden a 9 actividades que fueron "no realizadas suspendidas", fundamentalmente por motivos presupuestarios.

Finalmente es preciso destacar el impacto que tuvieron las actividades transversales, que se ejecutaron en todas las regiones. Entre las que se destacan:

- La séptima versión de la “Semana de la Seguridad”, efectuada durante la semana del 16 al 20 de Agosto de 2010, que se realizó bajo el lema “La Seguridad es un Trabajo de Equipo”; esta actividad se realizó en todas las regiones.
- Elaboración y difusión de un boletín trimestral, que constó para este año con un nuevo diseño y nuevas secciones tales como: Editorial, Conozca Más, Noticias y Sabía Ud.
- Capacitación de más del 80 por ciento de los nuevos funcionarios que ingresaron a la Defensoría Penal Pública, durante el año en materias de prevención de riesgos. Ello representó un universo de 36 funcionarios que tuvieron un contrato mayor a 30 días. Durante el año se realizaron 3 Jornadas de Capacitación, cuya modalidad fue mixta, puesto que se contó con la participación presencial de funcionarios de Santiago y mediante videoconferencia de aquellos participantes de regiones.
- Cursos de orientación respecto de los Planes de Emergencia y otros relacionados con él, tales como cursos de manejo de extintores, cursos de primeros auxilios, entre otros.
- Difusión permanente del procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, a través de medios como la intranet y el correo electrónico.
- Dictación de un curso de investigación de accidentes para comités paritarios y delegados regionales.
- Realización de dos Jornadas de Trabajo, una de planificación y otra de evaluación con todos los comités paritarios y delegados regionales.
- Talleres de Autocuidado y manejo de estrés.
- Otros.

### *3.1.2. Análisis de los resultados de los indicadores de desempeño para evaluar el Plan Anual.*

Se definieron 6 indicadores para medir los resultados del plan de higiene y seguridad, 3 de ellos dicen relación con los accidentes de trabajo y otros 3 están relacionados con enfermedades profesionales. Los indicadores de accidentes son: tasa de accidentabilidad, tasa de días perdidos por accidentes del trabajo, e índice de gravedad de los accidentes del trabajo.

En 2010, existieron 8 accidentes de trabajo, un número inferior al año pasado, por lo tanto se cumple con el indicador “tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo”. No obstante, estos accidentes tuvieron un mayor número de días perdidos, lo que implicó que no se cumple con los indicadores de tasa de días perdidos por accidente del trabajo e índice de gravedad de los accidentes del trabajo.

Por su parte los indicadores asociados a enfermedades profesionales son: tasa de incidencia de enfermedades profesionales, tasa de días perdidos por enfermedades profesionales, e índice de gravedad de enfermedades profesionales. Todas las metas propuestas para estos indicadores durante el presente año, se alcanzan, fundamentalmente porque se reducen las enfermedades profesionales y los días perdidos por cada una de ellas. (Para mayor detalle ver tabla 2.)

Respecto de los resultados de los indicadores de mejoramiento de ambientes, en noviembre se invitó a todos los funcionarios de la DPP, a responder vía web, una encuesta que permitiera medir el grado de satisfacción con las acciones y mejoras efectuadas en materias de higiene y seguridad. Un total de 285 funcionarios acogió este llamado.

Un total de 285 funcionarios respondió esta encuesta y calificó las acciones y actividades realizadas, en términos generales, de la siguiente manera:

- 16% Excelente
- 55% Bueno
- 24% Regular
- 5% Deficiente.

Dado lo anterior, y considerando que quienes respondieron "Excelente" y "Bueno", pueden considerarse como indicadores de satisfacción de los funcionarios, es que se logró alcanzar un 71 por ciento de satisfacción. Los resultados, de la encuesta son extremadamente posi-

tivos, puesto que demuestran que la mayoría de los funcionarios se encuentran satisfechos con las actividades emprendidas en materias de higiene, seguridad y mejoramiento de ambientes laborales. No obstante, representa un desafío de mejoramiento y esfuerzo para revertir la opinión de aquel segmento que aún califica como deficiente o regular la gestión realizada, fundamentalmente en las áreas de capacitación y en el mejoramiento de algunas condiciones físicas de las oficinas.

### 3.1.3. Capacitación

Destacan dentro de las tareas de Higiene y Seguridad las múltiples actividades de capacitación, realizadas a lo largo de Chile en legislación de prevención de riesgos, gestión de comités paritarios, conducción a la defensiva y bajo condiciones adversas, prevención de riesgos en el hogar y primeros auxilios, entre otras temáticas.



#### 4. ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR DURANTE 2010

El Servicio de Bienestar de la Defensoría Penal Pública se rige por los Decretos Supremos N° 33/2002, N° 28/1994, y N° 263/2010 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. El objetivo del Servicio de Bienestar es contribuir al bienestar de sus afiliados/as y grupos familiares, cooperando con su adaptación al medio y con la elevación de sus condiciones de vida. Es administrado por un Consejo Administrativo, integrado por tres representantes de la institución y tres representantes de los afiliado/as, dos de los cuales son elegidos por éstos y el tercero designado por la Asociación de Funcionarios. El Servicio de Bienestar de la Defensoría Penal Pública tiene un total 585 afiliados activos al 31 de diciembre de 2010, lo que equivale al 92.3 por ciento de los funcionarios de planta y contrata de la Defensoría Penal Pública.

Durante 2010 el Consejo sesionó en la forma y frecuencia establecidas en el Reglamento, adoptando acuerdos en temas de políticas generales y administración del Servicio de Bienestar; tales como:

- Definición de criterios y ajustes presupuestarios para responder a la emergencia derivada del terremoto de febrero de 2010, otorgándose 17 subsidios de catástrofe.

- Estudio, aprobación de bases y convocatoria a la postulación a Becas de Enseñanza Superior para afiliados/as y cargas familiares.

- Revisión de bases, convocatoria y evaluación de proyectos regionales 2010.

- Ajustes en la tabla de beneficios en función de la ejecución presupuestaria a abril de 2010, en el ítem de pagos complementarios por exclusión, tope dental y plazos vencidos.

- Distribución de aportes y procedimientos de asignación de recursos en celebraciones de fiestas patrias y navidad de los afiliados/as y sus cargas familiares para el año 2010.

- Revisión y aprobación de modificaciones presupuestarias en los meses de junio y octubre.

- Revisión y aprobación de anteproyecto presupuestario 2011, remitido a la Superintendencia de Seguridad Social.

Revisión de Propuesta y aprobación de la Tabla de Beneficios 2011.

- Definición de contratación de un seguro complementario de salud para los afiliados y sus cargas familiares, período enero a diciembre 2010.

##### 4.1 Estructura de gastos durante el período 2010

En 2010 el Servicio de Bienestar dio cumplimiento a sus obligaciones reglamentarias en lo referente a:

Pago de subsidios de catástrofe a 17 afiliados/as afectados por el terremoto.

Ayudas no restituibles (subsidios) de nacimiento, vacaciones, escolaridad, becas, etc., con un gasto promedio anual de \$ 88.000 por afiliado.

Financiamiento del seguro complementario de salud, con un gasto promedio anual de \$ 199.000 por afiliado/a.

Cofinanciamiento de 16 proyectos concursables de actividades recreativas y culturales en las unidades regionales, financiamiento de las celebraciones de fiestas patrias y navidad, con un gasto promedio anual de \$ 84.000 por afiliado/a.

EGRESOS		
Ítem	Monto	Porcentaje
Reembolsos médicos	\$ 8.548 .000	3.5
Seguro complementario de salud	\$ 116.581.000	48.1
Subsidios	\$ 51.588.000	21.3
Préstamos	\$ 16.517.000	6.8
Beneficios facultativos	\$ 49.326.000	20.3
<b>Totales</b>	<b>\$ 242.560.000</b>	<b>100</b>

#### 4.2. Hitos en la gestión del Servicio de Bienestar durante 2010

- Mantenimiento y fortalecimiento de una estrategia de comunicación directa con afiliados/as, a través de correos masivos de difusión e información.

- Organización y ejecución de la II Jornada de Capacitación de Encargados Regionales de Bienestar, con la participación directa de los consejeros representantes de los afiliados/as.

- Renovación de los representantes de los afiliados/as al Consejo de Bienestar, a través de un proceso de elección universal, directa y secreta realizado en el mes de agosto de 2010.

- Gestión de la incorporación, administración, mantención y obtención de beneficios de los afiliados y afiliadas a través del Seguro Complementario de Salud en Convenio Marco a nivel nacional, periodo febrero a diciembre de 2010.

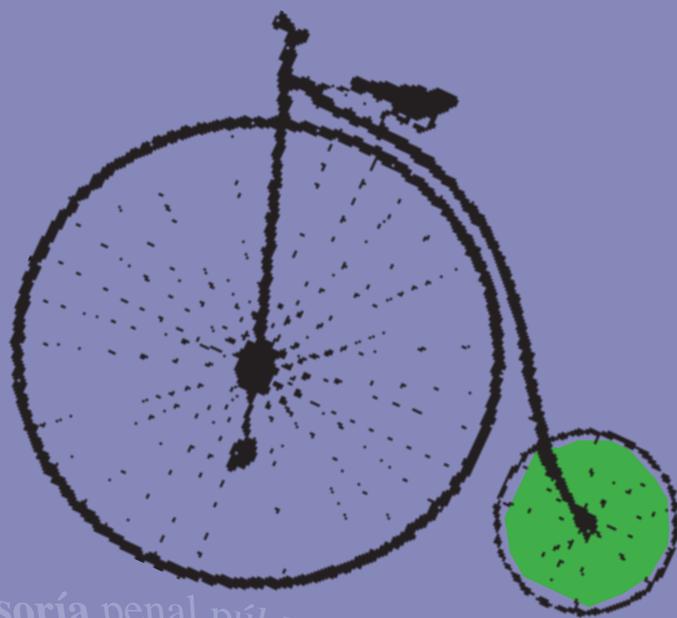
- Coordinación nacional de los proyectos regionales, desde su convocatoria hasta la evaluación anual del gasto y cumplimiento, con la participación aproximada de 420 afiliados y afiliadas de todo el país.

- Cumplimiento de meta de desempeño colectivo del Departamento de RRHH y DO, en lo que se refiere a la licitación de convenios de Bienestar a través de la Ley 19.886. Se licitan convenios de: farmacia, gimnasios, óptica, dental y financiero.



12

# LICITACIONES



defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública

## UNIDAD DE GESTIÓN DE DEFENSA PENAL

### 1. Licitaciones de defensa penal sistema mixto

#### 1.1 Introducción.

El sistema para la prestación de defensa que se ha construido bajo la ley 19.718, y por mandato de ésta, es de carácter mixto, en que una parte mayoritaria de la prestación de defensa se lleva a cabo por la vía de prestadores externos al servicio, elegidos mediante el sistema de licitación pública.

Este sistema, ya plenamente instalado, es sin duda una innovación importante en los esquemas de prestación de defensa a personas de escasos recursos en nuestro país, tanto sobre los sistemas anteriores existentes en esta materia como en el contexto latinoamericano.

#### 1.2 Modificación del sistema

En 2010 el sistema mixto de prestación de defensa experimentó una de sus evoluciones más importantes. Como es sabido, el sistema que tuvo la virtud de instalar un modelo mixto de prestación de defensa penal se remonta al año 2003. Dicho sistema funcionó durante un par de ciclos de contratos, y si bien tuvo aciertos en su implementación, la acumulación de nueva información, además de las evaluaciones efectuadas al mismo, llevaron a la necesidad de introducirle ajustes para su funcionamiento futuro.

Las modificaciones tuvieron por base un trabajo transversal e inclusivo, en que se contempló tanto instancias externas como internas, así como participación del Ministerio de Justicia. Todo ello para estructurar propuestas que finalmente fueron conocidas por el Consejo de Licitaciones de Defensa Penal.

El primer trabajo correspondió a una comisión, integrada por defensores regionales, directores administrativos regionales, y profesionales de la Defensoría Nacional, que efectuó un diagnóstico inicial y el análisis del sistema original de prestación de defensa licitada, generando un primer documento de trabajo con sus planteamientos. Los lineamientos de este trabajo fueron validados en una jornada interna de directivos que contó con la presencia de todos los defensores regionales y sus equipos de trabajo.



Se consideró fundamental incluir dentro de la metodología de trabajo la emisión de opiniones de expertos externos, que hicieron pronunciamientos sobre los cambios propuestos. Tales expertos externos fueron Jorge Rivera, profesor de la Universidad de Chile, y don Claudio Agostini, profesor de la Universidad Alberto Hurtado. Ellos emitieron sendos informes que resultaron luego de gran utilidad en los ajustes propuestos.

Asimismo, se desarrolló una encuesta entre los actuales prestadores para conocer sus opiniones y posición respecto de los eventuales diseños, y del funcionamiento del sistema.

Paralelamente se instalaron comisiones de trabajo internas para la construcción y validación de indicadores, así como para establecer los impactos presupuestarios del sistema.

En este proceso, y con los insumos hasta aquí generados, se desarrollaron conversaciones, con el Ministerio de Justicia y se fueron sometiendo al Consejo de Licitaciones, para ir desarrollando las versiones definitivas.

El Consejo de Licitaciones de Defensa Penal, concluyó a fines de 2009, concluyó el análisis de los instrumentos y ello generó un texto que fue enviado a la Contraloría General de la República para el proceso de toma de razón.

De este procedimiento, finalmente resultaron tomadas de razón con fecha 27 de julio de 2010 los instrumentos de licitación: bases admi-

nistrativas y Técnicas y Anexos que se emplearían en la licitación de defensa.

Un punto fundamental de innovación es el uso del portal de Chile-compra, y la sujeción a la ley de compras del sistema de licitaciones de defensa penal, tal como se lleva a cabo la provisión de servicios de la generalidad de las prestaciones públicas.

### 1.3. Características del nuevo sistema

El nuevo sistema de licitaciones de defensa penal tiene como características principales, las siguientes:

#### - Licitación de un porcentaje de causas esperadas por zona, estableciendo límites a la carga anual de los abogados.

Se reemplazó la anterior licitación por número de causas por la licitación de un porcentaje de las causas proyectadas para la zona. Esto permite que la Defensoría tenga mayor adaptabilidad de los contratos a los aumentos de demanda. Asimismo, se señala un número máximo de causas de ingreso anual, a objeto de resguardar la calidad de las prestaciones.

#### -Reemplazo del sistema de pagos / Introducción de pago variable

Fue reemplazado el sistema de pago por causa terminada por un sistema de pago mensual de cuota fija, contra entrega de informes de prestación de defensa y cumplimiento de indicadores. También se incorporó un sistema de pago variable, orientado a conseguir una mejor

prestación de defensa, dado el cumplimiento de indicadores.

El sistema de pago anterior consideraba un precio que debía pagarse por cada causa terminada. En cambio, este sistema diseña un pago fijo contra la entrega de informes regulares y cumplimiento de indicadores que den cuenta de las gestiones realizadas. Asimismo, el nuevo sistema establece un pago variable contra el logro de metas y productos que son de particular relevancia en materias de calidad de las prestaciones que se entregan a los beneficiarios de la Defensoría.

**-Establece mecanismos de control de la prestación a través de un conjunto de indicadores.**

El sistema innova al introducir medición por indicadores, tanto relacionados con la gestión regular de los contratos como al esquema de pago variable. La información para la construcción de tal sistema de indicadores nace precisamente de los datos acopiados por la gestión de la defensa penal pública a lo largo de los años y permite monitorear de manera adecuada la prestación, así como ir mejorando o ajustando las exigencias cada vez que en la operación de procesos futuros se compruebe con datos ciertas variaciones de tendencias y mejoramientos del desempeño.

A continuación se señalan los indicadores que emplea el nuevo sistema de licitaciones:

## INDICADORES DE CONTROL

Visita de cárcel
Solicitud de plazo judicial de investigación
Apercibimiento del plazo judicial vencido
Tiempos de ingreso de datos al SIGDP
Causas con inconsistencia de datos
Tasa de término de causas con inicio de procedimiento
Índice de producción

## INDICADORES DE PAGO VARIABLE

Tasa de simplificado efectivo
Reclamaciones
Entrevista con imputado citado
Asistencia a actividades de capacitación y clínicas jurídicas
Rotación de abogados
Imputados con omisión o inconsistencia de datos
Tramitación de procedimiento en SIGDP

### -Sistema de evaluación de ofertas orientado a mayor calidad de los prestadores.

El nuevo sistema de evaluación da cuenta del avance del esquema mixto de prestación de defensa, puesto que su operación y la generación de un mercado de abogados y empresas que en él compiten permiten mejorar las exigencias dentro de los recursos con que se cuenta.

El sistema de calificación, por una parte, integra la calificación técnica y económica mediante puntaje, en que cada una de estas evaluaciones tiene un peso relativo de 50 por ciento. Ello marca una diferencia importante con el esquema anterior; en que la evaluación técnica se medía por determinado nivel mínimo, compitiéndose luego exclusivamente por precio.

En relación con la evaluación técnica, se atribuye puntajes a los subfactores de experiencia y calificación, asignándose mejores puntajes a aquellos abogados con gran experiencia en el nuevo sistema procesal penal y a los que tengan mejores puntajes en la prueba habilitante, así como estudios complementarios en el nuevo sistema. Todo ello a fin buscar abogados de buena calidad. Estos puntajes de los abogados se encuentran ponderados por su participación en la oferta

Los demás criterios de apoyo administrativo se continúan calificando a través de estándares mínimos exigibles, los que, en todo caso, son mejorados respecto de los empleados anteriormente. Ello también en la búsqueda de propuestas de mejor calidad.

### 2. Instalación del nuevo modelo: primer proceso de licitación bajo el nuevo modelo. 12° llamado a licitaciones de defensa penal / plan de capacitación y difusión

El Consejo de Licitaciones, en su sesión 54° de 26 de agosto de 2010, aprobó el 12° llamado a licitaciones de defensa penal, consistente en la licitación de 254 jornadas de abogados en 74 zonas de licitación.

Este fue el primer proceso que se llevó a cabo bajo las nuevas reglas de licitación. Abarcó la totalidad del territorio, con zonas situadas en todo el país, alcanzando 16 defensorías regionales, y en él se buscaba contratar un total de 254 abogados, para lo que se contó con un presupuesto total de M\$28.838.700, para tres años de operación de contratos.

Para preparar este proceso, la Defensoría diseñó un plan de difusión y capacitación que abarcó tanto a los operadores internos del sistema como a los posibles oferentes interesados en participar en los procesos.

REGION	Número de propuestas	Porcentaje de Ofertas Evaluadas Técnica y Económicamente	Número de abogados ofertados	Proponentes Adjudicados	Jornadas Licitadas	Jornadas Adjudicadas
Arica y Parinacota	3	100%	19	1	8	8
Tarapacá	3	67%	19	2	11	11

TABLA N° I

Antofagasta	6	83%	17	4	9	9
Atacama	7	100%	12	4	7	7
Coquimbo	10	60%	17	5	16	14
Valparaíso	23	87%	37	14	29	25
O'Higgins	16	100%	50	9	24	23
Maule	20	60%	38	8	18	18
Biobío	31	74%	87	15	42	40
La Araucanía	10	20%	7	2	9	5
Los Ríos	7	71%	13	4	10	10
Los Lagos	13	23%	34	3	20	9
Aysén	3	33%	3	1	2	2
Magallanes	3	33%	4	1	4	4
Metropolitana Norte	26	38%	20	5	23	21
Metropolitana Sur	27	70%	76	10	22	20
	<b>208</b>	<b>65%</b>	<b>453</b>	<b>88</b>	<b>254</b>	<b>226</b>

De este modo se desplegó regionalmente un equipo de la Defensoría que efectuó charlas técnicas a personal de las defensorías regionales, para preparar capacitadores, y presentaciones a los abogados de las diferentes regiones, para entregarles antecedentes sobre el nuevo sistema y motivar su participación.

Para asistir a los objetivos de capacitación y promoción de la oferta se generaron aplicaciones informativas: tutoriales, sistema de contacto de abogados, aplicaciones para dar cuenta de la experiencia en el sistema procesal penal, para informar resultados de la prueba de calificación técnica: aplicación para simulación de ofertas, etc. Todas las que se pusieron a través de la web a disposición de los interesados.

El proceso se inició el 6 de septiembre, cerrándose la recepción de ofertas el 5 de octubre de 2010. Todo el proceso se hizo bajo el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

La tabla N° 1 resume el llamado en cuanto al número de ofertas y abogados presentados y las jornadas adjudicadas.

Las 208 ofertas correspondieron a tres proponentes, de los cuales el 57 por ciento presentó únicamente una oferta.

La mayor cantidad de propuestas por zona se observó en la Región Metropolitana. En San Miguel se recibieron nueve ofertas, mientras que en Estación Central y Ñuñoa se recibieron ocho y en Lo Prado, siete. El promedio de ofertas en la RM fue de 4,41 ofertas.

Es interesante observar que en relación con llamados anteriores, no se

produjo deterioro en la participación. En el 8° llamado el promedio de ofertas presentadas fue de 2,24 y en el 9° de 4,22. Se adjudicaron 88 proponentes con un total de 226 jornadas de abogados, que corresponden al 89 por ciento de lo licitado.

De las propuestas adjudicadas el precio promedio fue de \$2.511.574. El mayor ahorro se produjo en la RMN con un 25 por ciento, y en el Biobío con un 22 por ciento. El menor ahorro se generó en Los Lagos y Los Ríos con un 4 por ciento y 5 por ciento, respectivamente. En Atacama y Arica no se generó ahorro.

El puntaje técnico promedio de las propuestas adjudicadas fue de 73,17.

El puntaje técnico promedio de las no adjudicadas fue de 62,13. Ello muestra claramente que el precio no lo fue todo y que en una parte importante el sistema sirvió para la selección de mejores propuestas.

En general, la evaluación del llamado fue positiva, pues aspectos que inicialmente fueron motivo de preocupación, tales como la incerteza de la participación bajo el nuevo esquema, se vieron superados. Esto, creemos, se debió al trabajo comunicacional y de difusión que se realizó para dar a conocer el nuevo sistema y a la adaptabilidad de los abogados al nuevo tipo de postulación on line. De todos modos, el Consejo de Licitaciones determinó efectuar algunos ajustes finales al esquema, sobre todo los relativos a la composición de la evaluación, para aumentar la ponderación de la evaluación técnica, lo que hará el sistema aún más consistente con sus objetivos de aumentar la calidad de los prestadores.

TABLA N° 2

Cod	Región	Número de contratos vigentes durante 2010	Número de defensores vigentes durante 2010	Consumo en causas pagadas a estos contratos en 2010
18	Arica	3	8	\$ 120.779.839
1	Tarapacá	2	10	\$ 159.699.429
2	Antofagasta	7	19	\$ 754.858.208
3	Atacama	4	7	\$ 170.936.505
4	Coquimbo	4	10	\$ 121.170.349
5	Valparaíso	13	23	\$ 665.269.564
6	O'Higgins	3	9	\$ 186.363.143
7	Maule	9	23	\$ 180.571.828
8	Biobío	14	28	\$ 495.124.304
9	Araucanía	9	22	\$ 763.383.347
17	Los Ríos			\$ 7.833.600
10	Los Lagos	6	13	\$ 208.679.194
12	Magallanes	1	4	\$ 105.444.840
13	DRM Norte	12	59	\$ 1.370.139.432
14	DRM Sur	12	59	\$ 1.278.654.274
	<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>294</b>	<b>\$ 6.588.907.856</b>

### 3. Datos sobre ingresos y desempeño del sistema mixto

Del total de imputados con causas ingresadas durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2010, el 64,4 por ciento de ellos, es decir 206 mil 133 ingresos, correspondieron a empresas licitadas y contratos de convenio directo, teniendo presente que en el año 2009 este porcentaje fue de un 49,9 por ciento.

Durante 2010 prestaron servicios de defensa penal pública bajo contratos antiguos 99 contratos licitados que proveyeron un total de 294 defensores penales, según la siguiente distribución por región: (tabla N° 2)

Además, durante el año 2010 entraron en vigencia 24 Contratos del nuevo modelo, los que se muestran en la siguiente tabla:

#### CONTRATOS NUEVO MODELO

REGIÓN	Número de contratos iniciados 2010	Número de jornadas de abogados
Tarapacá	2	11
Atacama	2	2
Coquimbo	3	5
Valparaíso	7	8
O'Higgins	1	2
Biobío	1	2
DRM Norte	2	2
DRM Sur	6	9
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>41</b>

Asimismo, durante el año se contó de forma excepcional con un gran número de convenios directos, suscritos según la facultad que confiere el artículo 49° de la Ley 19.718, a fin de asegurar la cobertura de defensa mientras se encontraba en tramitación ante la Contraloría la modificación de bases antes referida. La tabla N° 3 resume la cantidad de convenios directos suscritos por región y mes calendario 2010.

### 4. Modelo de operación eficiente (MOE)

Desde el se comenzó a trabajar en el Modelo de Operación Eficiente (MOE). En ese momento fue contratado un estudio que levantó los procedimientos operativos de las defensorías locales y licitadas, en las áreas de atención de público; tramitación de causas y preparación de audiencias. Tal estudio entregó como producto un conjunto de procedimientos que reflejaban las mejores prácticas de la institución. Se estimó que aquellos procedimientos podían ser replicados en todas las Defensorías, no importando su tamaño ni su naturaleza, institucional o privada. De este estudio, la Defensoría determinó que para avanzar en un modelo que se adapte a la eficiencia, debe tender necesariamente hacia la optimización de los recursos humanos de asistentes y defensores, como también que debe sustentar este modelo sobre un sistema que permita su continua revisión, para mejorar su desempeño en búsqueda de la satisfacción del cliente.

En cuanto a la optimización en el uso de los recursos, se buscó eliminar la ineficiencia producto de duplicidad de tareas realizadas en las defensorías locales y licitadas. Para ello se detectaron brechas que se ha ten-



dido a eliminar mediante la puesta en ejercicio de sistemas informáticos de asistencia. Estas áreas son:

- Facilitar la administración de carpetas de causas.
- Implementar un sistema de agenda de audiencias automático con el Poder Judicial.
- Programación de turnos de audiencias y comunicación desde el sistema.
- Transparentar la atención de público.
- Corregir omisiones en la tramitación de causas (revocaciones, recalificaciones).
- Apoyar la gestión de preparación del protocolo y de las visitas de cárcel.

Sobre estos puntos se estableció un plan de trabajo de largo plazo para ir entregando soluciones a cada una de estas brechas, paralelo a la implementación y retroalimentación del modelo, ya que cada vez que se liberó una nueva aplicación, se ha actualizado el modelo con esta nueva aplicación.

Respecto de implementar el modelo en un sistema de gestión que permita una continua adecuación teniendo como objetivo la satisfacción del cliente es que se consideró oportuno encausarlo al cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2008, con la finalidad de dar sustento a un sistema que permita mejorar continuamente. Es por eso que se agregó al modelo una serie de procedimientos de gestión, y se estableció un plan de trabajo para ajustar lo más posible a los requisitos de la norma.

Una vez definida la estrategia anterior, comenzó durante 2010 su implementación que tuvo como objetivo ejecutarlo en las regiones Arica y Parinacota, Coquimbo, Metropolitanas, Biobío y Los Lagos, a las que se sumó, por iniciativa propia, la región de Valparaíso. Por otro lado, producto de los resultados obtenidos por la auditoría externa de atención de público, se determinó implementar los procedimientos relacionados con esta área en todas las defensorías del país.

En el mes de abril los Defensores Regionales enviaron sus observaciones al MOE respecto de la primera versión del modelo comunicada en 2009. Con estas propuestas enviadas por las regiones la UGDP elaboró una nueva versión del MOE, la cual fue comunicada en ese mismo mes a todos los directivos regionales.

Entre mayo y junio de 2010 se realizaron las capacitaciones del modelo, primero preparando a los directivos y profesionales regionales como monitores regionales del MOE, para que posteriormente ellos lideraran sus respectivas capacitaciones en regiones.

Posteriormente se realizó un trabajo de asesoría permanente con cada una de las Defensorías Regionales para que éstas pudieran implementar el MOE en la oportunidad y forma esperada, para lo que se realizaron visitas a terreno y se sostuvo comunicación constante para aplicar los procedimientos de gestión del modelo, que tenían que ver con el desarrollo de auditorías que miden la conformidad de los procedimientos, para culminar en cada una de las regiones que implementaron el modelo completo con la aplicación del procedimiento de revisión gerencial, del cual se obtuvo el producto de informe que permitió la retroalimentación del modelo.

Para 2011 se proyecta la implementación del modelo en el resto de las regiones, con la introducción de todos los mejoramientos que los procesos de revisión continua le aportan.

Ha sido positiva la experiencia desarrollada en esta área. Si bien todos sabemos lo difícil que es que abogados trabajen dentro de procedimientos, propios de las ciencias de la ingeniería, es gratificante escuchar el comentarios de asistentes, defensores locales, defensores locales jefes y directivos regionales respecto de cómo esto nos da las bases para organizar nuestra institución en un camino hacia el mejoramiento continuo, sobre todo con nuestros licitados, para los cuales este modelo es la regla de cómo deben administrar sus negocio y como se deben relacionar con su entorno y hacer de esta institución un solo cuerpo desde Arica a Punta Arenas.

## 5. Aranceles

### 5.1. Antecedentes

El servicio de defensa penal que presta la Defensoría Penal Pública será gratuito, excepto para quienes cuenten con recursos económicos, quienes deberán pagar parcial o totalmente los aranceles por prestación. Por su parte, los adolescentes imputados sujetos a las disposiciones de la Ley N°20.084 están exentos de pago, sea cual sea su situación socioeconómica.

En la actualidad, la Defensoría Penal Pública mantiene cinco aranceles vigentes:

N° Resolución	Año
Res. Exenta N° 343	2003
Res. Exenta N° 1031	2006
Res. Exenta N° 434	2007
Res. Exenta N° 593 y Res. Exenta N° 708 (rectificatoria)	2008
Res. Exenta N° 3559	2009

Cada resolución trae consigo una metodología distinta para la determinación de la capacidad de pago del beneficiario del servicio y el procedimiento administrativo que regula y explica las acciones a seguir. El sistema de aranceles disponible en el SIGDP permite una labor administrativa regional de mayor rapidez, al eximir de cobro las salidas básicas, las causas terminadas en una única audiencia y las causas en que el beneficiario es un adolescente.

Durante 2010 se mantuvieron en vigencia las resoluciones exentas 593 de 2008 y su rectificatoria, y la resolución exenta 3559 de 2009.

### 5.2. Sistema de cobro

Para efectos del cobro de los servicios de defensa, la Defensoría Penal Pública ha establecido un arancel que contiene un listado de productos o servicios definidos como salidas o resultados posibles en el nuevo sistema procesal penal, precios para cada servicio de defensa y un mecanismo para determinar la capacidad de pago del beneficiario, estableciendo distintas tasas de copago dependiendo del respectivo tramo de ingreso en el que se encuentre.





Actualmente, el mecanismo para la captura de los datos necesarios para el cálculo de la capacidad de pago de datos que son consignados en una ficha única de ingreso (FUI) se realiza mediante una entrevista personal realizada por el abogado defensor al imputado.

Para determinar qué personas quedan afectas a pago, la ley establece que se debe considerar al menos su nivel de ingresos y capacidad de pago, además del número de personas que del beneficiario (imputado) dependan. En este aspecto, la Defensoría Penal Pública ha buscado equiparar los tramos de afectación a pago con el resto de las instituciones públicas mediante la utilización de un modelo basado en una ecuación de Mincer:

De acuerdo con este ejercicio, los tramos de copago contemplados en el periodo 2010 fueron:

### TRAMOS DE COPAGO AÑO 2010

Tramo	Co-pago	Capacidad de Pago	
		Desde	Hasta
1	0%	\$0	\$350.000
2	42%	\$350.001	\$690.000
3	100%	\$690.001	\$infinito

#### 5.3. Afectación a pago

De acuerdo con los datos entregados por el sistema SIGDP, durante

el periodo 2010 un total de 327 mil 239 causas de imputados fueron terminadas, de los cuales 322 mil 032 imputados se hallan exentos de pago, lo que representa un 98,4 por ciento del total.

Los motivos de exención de cobro son de dos tipos: en virtud de la oportunidad y calidad de la salida procesal respectiva, y en función de las características socioeconómicas del imputado. Del primer tipo es la exención a las causas terminadas en una única audiencia y aquellas que terminan por una salida básica, esto es, facultativa de fiscalía o derivación. Este tipo de exención significa la exclusión del 67 por ciento de los imputados.

La segunda clase de exención obedece a características socioeconómicas o condiciones personales del imputado, como su calidad de adolescente, su condición de privación de libertad, entre otros antecedentes. Del total de imputados que recibió (ingresaron a) la Defensoría en 2010 (un total de 320 mil 223 imputados) solamente 717 tenía alguna capacidad de pago calculada a priori para pagar el servicio de defensa.

Ahora bien, de ese total de causas terminadas, considerando únicamente las causas de adultos y con proceso de arancel finalizado, esto es, un total de 84 mil 821 imputados, solo 200 están afectos a algún valor de cobro, es decir, aproximadamente el 0,2 por ciento. En el resto de las causas el proceso de evaluación de aranceles no ha finalizado o no se cuenta todavía con información suficiente para determinar su situación de cobro. Estas cifras se encuentran dentro de la tendencia histórica de afectación de los servicios de defensa penal pública.

El siguiente cuadro muestra el valor cobrado por región, en causas con proceso de arancel finalizado.

Región	Imputados con proceso de arancel finalizado que resultaron afectos a pago	Monto a cobrar
XV	5	\$ 970.339
I		
II	4	\$ 779.701
III	6	\$ 1.351.587
IV	7	\$ 602.622
V	11	\$ 3.350.414
VI	12	\$ 4.765.165
VII	5	\$ 186.381
VIII		
IX	13	\$ 3.798.118
XIV	3	\$ 1.377.579
X	5	\$ 966.532
XI	13	\$ 4.616.466
XII	21	\$ 9.958.790
DRM	95	\$ 34.205.789
<b>Total general</b>	<b>200</b>	<b>\$ 66.929.483</b>

#### 5.4. Recaudación

Según lo establecido en el artículo 34 de la Ley de 19.718 de la Defensoría Penal Pública, en relación con lo establecido en el artículo 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 nuestra institución 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 el 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.

Los montos que han sido cobrados y percibidos en Tesorería, en relación a los precios fijados en cada Resolución Exenta y para cada tipo de servicio, son los que a continuación se indican:



## COBRO TOTAL 2003-2010

Región	CAUSAS	TOTAL \$
XV	1.322	\$ 100.242.777
I	2.052	\$ 161.865.286
II	4.858	\$ 381.885.895
III	1.273	\$ 119.159.203
IV	1.072	\$ 130.824.397
V	4.933	\$ 396.766.008
VI	2.543	\$ 247.189.353
VII	2.861	\$ 187.820.138
VIII	1.139	\$ 86.395.014
IX	1.688	\$ 136.100.186
XIV	346	\$ 24.835.236
X	1.448	\$ 102.204.864
XI	836	\$ 74.719.767
XII	957	\$ 133.778.949
DRM	28.202	\$ 2.382.660.243
<b>Total</b>	<b>55.530</b>	<b>\$ 4.666.447.316</b>

De acuerdo con la información entregada por la Tesorería General de la República, se ha recaudado entre los años 2003-2010 un total de \$ mil 443 millones 313 mil 554 pesos, correspondiente a un 30,9 por ciento de los cobros efectuados a través del sistema informático de la DPP.

## RECAUDACIÓN TESORERÍA AÑO 2003 - 2010

Región	\$ Total Recaudado 2003-2010
1 Tarapacá	\$ 9.292.878
2 Antofagasta	\$ 11.997.953
3 Atacama	\$ 4.783.528
4 Coquimbo	\$ 2.974.862
5 Valparaíso	\$ 13.694.818
6 Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	\$ 2.247.953
7 Región del Maule	\$ 5.988.391
8 Región del Biobío	\$ 5.752.443
9 Región de La Araucanía	\$ 11.067.220
10 Región de Los Lagos	\$ 3.671.234
11 Aysén	\$ 2.017.692
12 Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	\$ 5.557.711
13 Región Metropolitana de Santiago	\$ 149.553.926
Total 2010	\$ 228.600.609
<b>Total Acumulado 2003-2010</b>	<b>\$1.443.313.554</b>

Es importante destacar que la Tesorería General de la República hizo efectiva la facultad otorgada por la Ley de Administración Financiera del Estado para imputar a las devoluciones de impuestos en la "Operación Renta 2010" de todas las deudas que los beneficiarios mantenían con la administración desde el inicio de la gestión de cobro de aranceles. Lo anterior permitió una mayor recaudación para el periodo, correspondiendo en su gran mayoría a causas gestionadas con antelación al último periodo.

### 5.5. Nuevo sistema de aranceles

Como una forma de incrementar la eficiencia en la determinación de la capacidad de pago del beneficiario del servicio de defensa penal, y con el objeto de mejorar la focalización del gasto en defensa penal, la Defensoría Penal Pública ha introducido importantes modificaciones al sistema de aranceles, mediante la dictación de la Resolución N° 4413 del 31 de diciembre de 2010, que recogió un importante trabajo interno de comisiones de estudio y análisis, además de la debida coordinación con otros entes públicos, tales como el Ministerio de Planificación, para incorporar estos materiales en el diseño de un nuevo arancel. Estas modificaciones entrarán en vigor a partir de 2011.

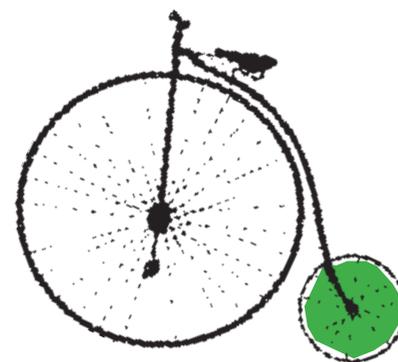
Los cambios más importantes consisten en la sustitución de la recopilación de información por parte de la propia Defensoría, requiriéndola de los imputados que son atendidos, para ingresarla en nuestras bases de datos y mediante la aplicación de la ecuación de Mincer proceder a la determinación de la capacidad de pago del imputado.

En realidad, este nuevo arancel busca alinear y coordinar un instrumento de focalización como es el arancel, con las otras iniciativas públicas que se orientan en ese sentido y que cuentan con gran desarrollo y especialización en crear instrumentos para focalizar gasto.

Por ello, en lugar de generar información propia, tarea que ya se había vuelto crítica, la Defensoría consultará directamente a Mideplan el puntaje que la persona haya obtenido en la Ficha de Protección Social (FPS) y entregará un plazo para que el beneficiario concurra a la municipalidad respectiva en caso de contar con el referido puntaje.

De esta forma, se manejará en forma expedita y directa la información que permite, en el marco del sistema general de protección social, identificar las personas más necesitadas de gasto público.

No obstante, de la misma forma que en el caso de los sistemas anteriores, se admite la reconsideración administrativa que permite la rebaja de un 50 por ciento o un 30 por ciento del valor inicialmente cobrado, o determinar la exención total del pago.



13

# AUdiToRÍA InTerNA



defensoría penal pública defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública defensoría penal pública



aporte profesional del equipo de Auditoría y de un profesional del departamento de Informática y Estadísticas se logró poner en marcha una aplicación en ambiente que permite optimizar los recursos existentes y alcanzar los siguientes beneficios:

- Aporte a la transparencia de la gestión: todos los centros de responsabilidad del servicio cuentan con información respecto de los procesos de auditoría en que han participado. Quedan registros históricos de los ingresos de información, sin que exista la posibilidad de intervenir (eliminar documentos, alterar fechas, etc).

- Optimización de recursos: la Unidad de Auditoría Interna está formada por dos profesionales, con los cuales existía algún grado de dificultad para estar plenamente informado tanto respecto de las auditorías que estaban en ejecución, como a la vez efectuar seguimiento a los compromisos suscritos dentro de plazos establecidos.

- Ahorro de recursos: ya que los sistemas o soluciones existentes en el mercado se encuentran por un valor superior a los M\$ 15.000 y esta aplicación sólo tiene como costo las horas hombre contempladas en la remuneración mensual; sin valores adicionales.

- También se busca eliminar el envío de documentación vía valija de correspondencia y evita sacar duplicados o fotocopias de documentos ya que sólo basta con escanear los medios de verificación para que luego sean grabados en el sistema vía archivos electrónicos.

- Aporta información en línea a la dirección de la Defensoría: la auto-

ridad del servicio y las respectivas jefaturas de cada centro de responsabilidad tienen la posibilidad de conocer y consultar en forma permanente los informes de auditoría, hallazgos y compromisos por ejecutar:

- Acceso en línea bajo ambiente web, desde cualquier punto del país, por lo que el sistema está disponible para reportar estados de avance durante las 24 horas.

Para 2011, se espera trabajar en la versión 2.0 del sistema y complementarlo con un ajuste de los procedimientos existentes.

### 3. Documentación de procedimientos

Desde 2009 y el primer semestre del año 2010 se trabajó en la elaboración y documentación de los procedimientos de auditoría, con sus correspondientes diagramas de flujo, identificación de registros y medios de conservación, determinación de input y output según los siguientes seis procedimientos:

PUAI .01: Identificación de requerimientos de clientes.

PUAI .02: Planificación de auditoría.

PUAI.03: Programación de auditoría.

PUAI.04: Ejecución de auditoría.

PUAI.05 Seguimientos de compromisos de auditoría.

PUAI.06 Elaboración de informes de gestión anual de auditoría.

Con lo anterior se definió el siguiente Mapa de Procesos de Auditoría, que permite identificar la secuencia lógica de cada procedimiento señalado anteriormente.



Respecto de satisfacción de clientes, en una escala de 1 a 4, la evaluación de clientes externos, es decir, el auditor ministerial de Justicia y el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno han dado su satisfacción respecto de los productos entregados y el nivel de colaboración prestada, según evaluaciones de los años 2009 y 2010.

Cliente/Usuario	Promedio 2009	Promedio 2010
Auditoría Ministerial	3.9	3.8
CAIGG	3.9	4.0

#### 4. Certificación bajo norma ISO 9001:2008

En 2010, la empresa Bureau Veritas, luego de un proceso de precertificación que se realizó los días 8 y 9 de septiembre de 2010 y finalmente según auditoría de certificación realizada el 28 de octubre del mismo año, se obtuvo la aprobación final para su certificación, sin presentar observaciones o no conformidades, lo que refleja el nivel de gestión y profesionalización alcanzado y reconocido en estas instancias de evaluación externa. El Certificado ISO 9001:2008 y NCH 9001 Of 2009 corresponde al N° 5943 del 18 de noviembre de 2010.



#### 5. Generación de lineamientos de control interno

Luego de concluidos los trabajos anteriores en los años 2009 y 2010, resta para el año 2011 la generación y publicación en la intranet de la institución de un conjunto de seis lineamientos de control, que permitirán a la totalidad de los centros de responsabilidad regional establecer sus propios mecanismos de autocontrol bajo una lógica del auditor, de tal forma que se permitan anticipar situaciones de riesgos y así mitigar eventuales observaciones por parte de entidades evaluadoras externas como la Contraloría General de la República.

Estos lineamientos corresponderán a las siguientes materias de gestión:

Procesos
Convenio de Desempeño Colectivo 2011.
Gestión de Peritaje.
Conciliaciones Bancarias.
Procesos de Compras.
Declaraciones de Interés y Patrimonio.
Gestión de Reclamos.

## 6. Cumplimiento del programa de auditoría y seguimiento de compromisos

Respecto de la ejecución de auditorías, en 2009, se ejecutaron cuatro auditorías vinculadas a productos estratégicos, correspondientes a tres auditorías gubernamentales encargadas a través del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, una ministerial y seis institucionales autorizadas por la Defensora Nacional. Se realizó el seguimiento al 100 por ciento (117) de los compromisos del año, logrando un 99 por ciento de cumplimiento.

Durante 2010, se realizaron ocho procesos de auditoría, revisiones que consideraron la totalidad de los productos estratégicos de la Defensoría. La distribución fue: en dos gubernamentales, uno ministerial y cinco institucionales, ejecutándose el 100 por ciento del programa anual. Asimismo, se ejecutó un seguimiento al 100 por ciento (50) de los compromisos adoptados por los centros de responsabilidad auditados y para 2011 están pendientes de implementación 66 compromisos respecto de los cuales les corresponderá hacer seguimiento.

Respecto del Programa de Mejoramiento para la Gestión (PMG): la Unidad de Auditoría puede contar entre sus logros el que en el trienio 2008-2010 logró siempre la validación de su sistema por parte del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y la Dipres, sin recibir observación alguna, lo que ejemplifica el nivel de gestión alcanzado.



14

# GEsTiÓN PreSUPueSTaRiA



defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública

## GESTIÓN PRESUPUESTARIA

### Misión de Administración y Finanzas

El Departamento de Administración y Finanzas asesora y apoya la gestión de la Defensoría Nacional y defensorías regionales, a través de la generación e implantación de normas, procedimientos y sistemas orientados a la administración eficiente de los procesos administrativos, financieros y de infraestructura, tendientes a facilitar el logro de los objetivos institucionales.

Entre sus objetivos se encuentra el desarrollar y establecer los mecanismos que permitan satisfacer al menor costo y en forma oportuna las demandas que realizan las distintas unidades de la Defensoría Nacional y las defensorías regionales.

Entre sus objetivos específicos está el velar por la eficiente asignación de recursos que permitan facilitar el manejo transparente de los fondos públicos; asesorar a las distintas unidades de la Defensoría Nacional en materias referidas al manejo administrativo y presupuestario; instruir a las defensorías regionales en la administración y ejecución de los recursos que se les asignen para el desarrollo de sus funciones; implementar los sistemas de información de apoyo a las funciones de administración y finanzas.

### 1. Ejecución presupuestaria DPP

Los ingresos totales del año 2010 alcanzaron a los M\$ 40.672.891 correspondiente al 100,1 por ciento del presupuesto vigente del año. Es decir, se percibieron mayores ingresos que lo presupuestado, debido principalmente a la mayor recuperación de recursos por licencias médicas.

El gasto total al mes de diciembre del año 2010 alcanzó los M\$ 39.846.12, equivalentes al 98,6 por ciento del Presupuesto autorizado. El cuadro muestra el presupuesto final año 2010 y la ejecución devengada acumulada al mes de diciembre, a nivel de Ley (Tabla N° 1).



TABLA N° I

	Ley de Presupuestos 2010	Presupuesto Final 2010	Ejecución Devengada al 31/12/2010	% de Ejec.	Saldo por Ejec.	Notas
<b>TOTAL INGRESOS</b>	39.913.868	40.404.749	40.672.891	100,66%	-268.142	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	16.432	16.679	288.881	1732,00%	-272.202	(1)
Otros	16.679	16.679	288.881	1732,00%	-272.202	
APORTE FISCAL	39.891.129	38.521.221	37.549.277	97,48%	971.944	(2)
Remuneraciones	17.709.111	19.714.987	19.714.987	100,00%	0	
Resto	22.182.018	18.806.234	17.834.290	94,83%	971.944	
VENTA DE ACTIVOS	4.060	4.060	0	0,00%	4.060	(3)
Vehículos	4.060	4.060		0,00%	4.060	
SALDO INICIAL DE CAJA	2.000	1.862.789	2.834.733	152,18%	-971.944	(4)
	Ley de Presupuestos 2010	Presupuesto Final 2010	Ejecución Devengada al 31/12/2010	% de Ejec.	Saldo por Ejec.	Notas
<b>TOTAL GASTOS</b>	39.913.868	40.404.749	39.846.121	98,62%	558.628	
GASTOS EN PERSONAL	17.709.111	20.296.154	20.146.946	99,26%	149.208	(5)
Sueldos	16.871.673	18.118.596	18.190.789	100,40%	-72.193	
honorarios	139.690	1.459.187	1.450.055	99,37%	9.132	
Trabajos extraordinarios	131.390	135.273	112.178	82,93%	23.095	
Viáticos nacionales	566.358	583.098	393.923	67,56%	189.175	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.795.363	5.618.992	5.617.087	99,97%	1.905	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.365.389	13.020.145	12.675.349	97,35%	344.796	
Aplicac. art. n° 20 letra h) ley 19.718	552.714	552.714	551.939	99,86%	775	(7)
Auditorías externas	511.290	511.290	486.425	95,14%	24.865	(8)
Programa de licitaciones defensa penal pública	13.844.509	11.956.141	11.636.986	97,33%	319.155	(9)
Programa de coordinación reforma judicial	456.876	0	0	#DIV/0!	0	(10)
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	197.722	187.836	180.791	96,25%	7.045	(11)
Vehículos	13.416	13.416	13.140	97,94%	276	



- En Venta de Activos se planificó la venta de un vehículo cuya reposición se efectuó durante el año pero no alcanzó a materializarse su venta, en espera de la autorización para su enajenación por parte del Ministerio de Justicia, la cual se obtuvo una vez efectuado el cierre anual.

- El saldo inicial de caja que aparece en la columna de ejecución corresponde al saldo real de disponibilidad obtenido el año 2010. Se incorporaron recursos por los siguientes conceptos:

- M\$ 1.279.622 para financiar proyectos de inversión y deuda flotante

- M\$ 581.167 para financiar la diferencia de reajustes de las remuneraciones más aguinaldos y bonos.

- En Gastos en Personal la ejecución alcanzó M\$ 20.146.946, equivalentes al 99,3 por ciento del Presupuesto final del año 2010. El presupuesto inicial se incrementó en M\$ 1.315.368 para la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, solicitados en Honorarios para financiar la contratación de los defensores penales juveniles, asistentes técnicas y administrativas; M\$ 621.508 por concepto de modernización en su fracción institucional; M\$ 581.167 por diferencia de reajuste, bonos y aguinaldos, y M\$ 69.000 por aumento de la tasa de accidentabilidad que se paga a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

El presupuesto permitió financiar los sueldos de 622 funcionarios y los gastos inherentes por concepto de viáticos y horas extraordinarias de los mismos, además de los honorarios del personal del Programa de Responsabilidad Juvenil contratado bajo dicha modalidad.

- En Bienes y Servicios de Consumo la ejecución devengada del Subtítulo alcanzó los M\$ 5.617.087, equivalentes al 99,97 por ciento. El Decreto N° 338 rebajó el presupuesto inicial en M\$ 289.768 y se incrementó en M\$ 113.397 mediante el Decreto N°830 para financiar las reparaciones necesarias producto del terremoto. El presupuesto permitió financiar la operación normal de las 16 defensorías regionales y 73 defensorías locales; los gastos de capacitación del personal; los gastos por concepto de atención a comparecientes a audiencias y juicios; y las reparaciones de los inmuebles afectados con ocasión del terremoto de febrero de 2010.

- En Transferencias Corrientes, específicamente en "Aplicación art. 20 letra h) de la Ley 19.718", (peritajes), los recursos ejecutados alcanzaron a M\$ 551.939, equivalentes al 99, por ciento, los que permitieron financiar un total de 6.059 informe periciales. Con ello, el 1,9 por ciento de las causas contaron con un peritaje. El gasto por tipo de pericia lo presenta la siguiente tabla:

Tipos de Peritajes	Gasto \$	% sobre el total
Investigaciones privadas	18.593.000	3,4%
Informes en derecho	1.400.000	0,3%
Peritajes sociales	189.276.000	34,3%
Peritajes psicológicos	169.150.342	30,6%
peritajes psiquiátricos	74.789.611	13,6%
Peritajes medicina legal clínica	21.563.000	3,9%
Peritajes fotográficos	1.598.000	0,3%
Peritajes criminalísticos	16.523.000	3,0%
Peritajes neurológicos	13.109.750	2,4%
Peritajes tránsito	1.587.000	0,3%
Otros peritajes	44.349.007	8,0%
Total	551.938.710	100%

- En Auditorías Externas el gasto 2010 alcanzó a los M\$ 486.425, equivalente al 95 por ciento de ejecución, correspondientes a los convenios firmados con IPSOS Chile por un monto de M\$ 106.500 por auditoría sobre la calidad de la atención prestada por la Defensoría Penal Pública año 2010 y con el Consorcio entre Universidad de Chile y Universidad Católica del Maule por un monto de M\$ 379.925 por auditoría sobre la observancia de los estándares básicos de defensa penal pública año 2010.

- En el Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública el presupuesto aprobado por Ley año 2010 sufrió una rebaja respecto del presupuesto Ley de M\$ 1.315.368, para financiar el programa de honorarios para la contratación de defensores penales juveniles, los profesionales y técnicos de apoyo en esta materia. Asimismo, se rebajó un monto de M\$ 573.000 debido a excedentes producidos por la demora en la toma de razón de las nuevas bases de licitación de los servicios de defensa penal. La ejecución alcanzó a los M\$ 11.636.986 equivalente al 97,3% del presupuesto autorizado. Cabe señalar que al 31 de diciembre de 2010, los montos anticipados a licitados pendientes de devolución ascendieron a M\$ 173.720, con lo cual el saldo del Programa de Licitaciones disminuiría a M\$ 145.435.

A continuación se presenta un cuadro de la ejecución regional.

Región	Ejecución	Monto de Anticipos	Total gasto Financiero
Arica-Parinacota	302.657	0	302.657
Tarapacá	436.451	0	436.451

Antofagasta	770.823	43.908	814.731
Atacama	331.323	0	331.323
Coquimbo	536.454	0	536.454
Valparaíso	1.194.207	7.322	1.201.529
O'Higgins	766.485	0	766.485
Maule	686.114	5.199	691.313
Bío Bío	1.428.446	3.775	1.432.221
La Araucanía	882.722	1.852	884.574
Los Lagos	724.301	0	724.301
Los Ríos	262.549	0	262.549
Aysén	10.221	0	10.221
Magallanes	151.898	0	151.898
DRM Norte	1.442.391	62.472	1.504.863
DRM Sur	1.679.519	49.192	1.728.711
D.Nacional (*)	30.423		30.423
Totales	11.636.986	173.720	11.810.704

- En el Programa de Coordinación de la Reforma Judicial se rebajó el presupuesto mediante Decreto N° 1374, dado que no fue autorizada por la Contraloría General de la República, la transferencia a la Subsecretaría de Justicia por el pago de las cuotas del Subsidio Fijo a la Operación del Centro de Justicia de Santiago, debido a la necesidad de formalizar el prorrateo que deben pagar las instituciones involucradas: Ministerio Público, Poder Judicial y Defensoría Penal Pública, situación que no fue posible materializar en 2010.

- En el Subtítulo Adquisición de Activos no Financieros la ejecución para el año 2010 alcanzó a los M\$ 180.791, equivalente a un 96,3 por ciento. Dichos recursos permitieron financiar entre otras cosas un vehículo para la Región del Bío Bío, la reposición de mobiliario y equipamiento en las regiones afectadas por el terremoto de 2010 y cámaras de vigilancia para los inmuebles de las Defensorías Regionales de las nuevas regiones de Los Ríos y de Arica y Parinacota, además de la Región de O'Higgins.

- En Iniciativas de Inversión el presupuesto incorporó mediante el Saldo inicial de caja los recursos para la continuidad de los proyectos de inversión iniciados el año 2009, incrementado el presupuesto en M\$ 1.209.477 mediante el decreto N° 264, identificándose para las obras de Concepción M\$ 548.279 y para Punta Arenas M\$ 661.198. Ambos proyectos concluyeron en octubre del año 2010, ejecutándose un total de M\$ 1.154.844

- En Transferencias de Capital los recursos contemplados inicialmente en la Ley de presupuestos para el Programa de Coordinación de la Reforma que correspondía al pago de las cuotas del Subsidio Fijo a la Construcción por el Centro de Justicia de Santiago, se rebajaron mediante Decreto N° 1374 dado que no fue autorizada por la Contraloría General de la República, la transferencia a la Subsecretaría de Justicia para pagar dichas cuotas, debido a la necesidad de formalizar el prorrateo que deben pagar las instituciones involucradas: Ministerio Público, Poder Judicial y Defensoría Penal Pública, situación que no fue posible materializar en el año 2010.

- En Servicio de la Deuda, se incorporó el presupuesto de saldo Inicial de Caja para financiar las operaciones devengadas y no pagadas al 31 de diciembre del año 2009, pagándose efectivamente un total de M\$ 71.104.-

## 2. Gestión de compras dpp

De acuerdo a los datos oficialmente emitidos por la Dirección de Compras, podemos resumir lo siguiente:

Año 2010 (al 30/11/2010)		
Total 2010 :	\$ 1.472.742.763	USD 3.068.214
Año 2009 (al 30/11/2009)		
Total 2009 :	\$ 1.120.531.355	USD 2.334.440

Durante 2010 se incrementó en un 23,9 por ciento del total transado en la plataforma, lo que equivale a USD 733.774.

Los montos indicados son lo que efectivamente la DPP generó en órdenes de compra, por tanto, no necesariamente son ejecutados presupuestariamente.

A contar de septiembre de 2010 se incorporó la defensa penal licitada al sistema de compras públicas. Desde esa fecha al 31/12/2010 se realizaron 74 procesos de licitación.

En los montos no se encuentra la información respecto a la inclusión de las licitaciones de defensa penal, ya que si bien es cierto, se licitaron durante 2010, no todas alcanzaron a ser adjudicadas en el periodo. Por consiguiente, no todas generaron ordenes de compras.

Finalmente, la Defensoría Penal Pública cuenta con el 100 por ciento de sus funcionarios acreditados en el área de abastecimiento.

### 3. Eficiencia energética dpp

La Defensoría Penal Pública se compromete con la Eficiencia Energética, el cuidado del medio ambiente y las condiciones de contratación sustentable:

A contar de 2010 la Defensoría Penal Pública comenzó a implementar una serie de medidas tendientes al cuidado del medio ambiente, a ser eficiente energéticamente y responsable socialmente. Es así como durante el año se firmó un contrato para realizar un diagnóstico sobre el estado en que se encontraba la Defensoría Penal Pública, en materia de eficiencia energética.

Además, durante el mismo 2010, se firmó convenio de colaboración con la empresa E-conciencia, que consiste en generar una política insti-

tucional de reciclaje de papel, cartón, lo cual se ampliará en el futuro al reciclaje de basura tecnológica. (Convenio firmado el día 16/11/2010).

Finalmente durante el mismo año se firmaron una serie de políticas internas tendientes al fortalecimiento del área en cuestión, pero ya aplicada a las compras institucionales. Es así como se fijaron metas para la inclusión de criterios de sustentabilidad en licitaciones públicas a nivel nacional y la consideración de elementos de sustentabilidad a la hora de elegir convenios marcos, entre otras.

### 4. Hitos importantes del departamento de Administración y Finanzas

Reparación Post Terremoto en Sedes de la Defensoría en distintos puntos del país.

A un costo cercano a 100 millones de pesos en total, las oficinas de la DPP en Valparaíso, Talca, Rancagua, Cauquenes y San Javier fueron recuperadas de los daños causados por el terremoto de 2010.

Como parte de un proyecto destinado a corregir los daños provocados por el terremoto del 27 de febrero, las sedes de tres defensorías regionales y dos defensorías locales fueron reparadas en distintos puntos del centro sur del país.

La iniciativa incluyó obras en las Defensorías Regionales de Valparaíso, O'Higgins y Maule y en las sedes locales de Cauquenes y San Javier, respectivamente.

En el caso de la Defensoría Regional de Valparaíso fue el más emblemático, "pues se trata de un edificio neoclásico, al que se tuvo que aplicar restauración manual y artesanal. En la ejecución de las obras se detectó un alto nivel de corrosión en las vigas metálicas, por lo que fueron reemplazadas en su totalidad".

La obra, que tuvo un costo total superior a 23 millones de pesos, incluyó tecnología moderna, como el uso de hormigón celular y de polímeros para fabricar moldes de las complejas figuras de cemento que adornaban la entrada al recinto, una de las cuales debió ser replicada, pues estaba destruida.

En Talca, y a un costo cercano a 40 millones de pesos, la sede de la defensoría regional recibió dos tipos de reparaciones: una para la losa, a la que se le aplicó un refuerzo en fibra de carbono –material de uso reciente en faenas estructurales- y otra para intervención de terminaciones dañadas por el megasismo de febrero.

Por último, las obras en la Defensoría Regional de O'Higgins sumaron cerca de 26 millones de pesos, mientras que los gastos en las oficinas de Cauquenes y San Javier fueron cercanos a 4 millones de pesos en cada caso.

## 5. Programa de infraestructura

Durante 2010, se terminaron de ejecutar y se entregaron los edificios de las siguientes defensorías regionales y locales.

### *Defensoría Regional y Local de Punta Arenas*

Ubicado en calle Carrera n° 450, Punta Arenas, con una superficie de 587.50 M2 y un monto de Inversión de \$ 619.093.748 pesos, el edificio fue construido por la empresa SALFA en un plazo de 322 días corridos, mediante un convenio entre la Defensoría Penal Pública y la Dirección de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas y entregado a explotación el 29 de octubre de 2010.



### *Defensoría Regional y Local de Concepción*

El edificio está ubicado en Avenida San Juan Bosco n° 2038, Concepción, tiene una superficie de 729.23 M2 y significa un monto de inversión de \$ 638.190.000 pesos.

El edificio fue construido por la empresa Oscar Gebrie Sanhueza en un plazo de 345 días corridos, mediante un convenio entre la Defensoría Penal Pública y La Dirección de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas, y entregado a explotación el 02 de diciembre de 2010.



### *Defensoría Regional y Local de Arica*

El inmueble adquirido por la Defensoría Penal Pública en 2009 está ubicado en calle Gallo n° 294, Arica, en un terreno de 560 m2 con una superficie construida de 482.00 M2 y un monto de inversión de \$205.000.000 pesos.

El edificio fue remodelado por la empresa Constructora e Inmobiliaria Karavel Ltda., por un monto de \$58.543.802 pesos, en un plazo de 60

días corridos. Se basó en el proyecto de habilitación elaborado por los arquitectos de la Defensoría Penal Pública y entregado a explotación en diciembre de 2010



### *Defensoría Regional y Local de Valdivia*

El inmueble, adquirido por la Defensoría Penal Pública en 2009, se ubica en calle Beauchef n° 889, Valdivia, en un terreno de 704.25 m2 con una superficie construida de 324.00 M2 y un monto de Inversión de \$58.479.468.-

El edificio fue remodelado por la empresa CY C Ltda., por un monto de \$58.479.468 pesos, en un plazo de 59 días corridos, sobre la base del proyecto de habilitación elaborado por los arquitectos de la Defensoría Penal Pública y entregado a explotación en noviembre de 2010.





Con el fin de sistematizar los procedimientos de control de pagos a proveedores y control de documentos valorados de la institución, que hasta 2009 se efectuaban a través de planillas electrónicas, el departamento de Administración y Finanzas trabajó durante el primer semestre de 2010 en el diseño lógico y desarrollo del "Sistema Informático de Seguimiento de Facturas y Documentos Valorados (SEGFAC)", materializándose su puesta en marcha en todas las defensorías regionales, a contar de julio del mismo año. Este sistema de apoyo informático, que tiene como objetivo principal apoyar la gestión administrativa de la institución, permite:

- Centralizar los documentos valorados de las diferentes defensorías Regionales y la Defensoría Nacional, en un solo sistema de fácil acceso y consulta.
- Gestionar la aprobación de los documentos valorados por las jefaturas responsables, utilizando el sistema informático.
- Monitorear el estado de: ingreso, derivación a VºBº, aprobación de la jefatura responsable y materialización del pago, para todas las facturas, boletas de servicios, boletas de honorarios y boletas de garantías que se gestionan en las defensorías regionales y Defensoría Nacional.
- Emisión automática de los reportes sobre los plazos de pago a proveedores, exigidos en el PMG Financiero Contable y Convenio de Desempeño Colectivo.

Mediante esta herramienta de control se pudo verificar el cumplimiento de uno de los requisitos técnicos del PMG de Administración Financiero Contable relacionado con el pago a proveedores, determinándose que durante 2010, la Defensoría Penal Pública cursó el pago de un total de 17 mil 887 documentos de cobro, entre facturas y boletas de

servicios, con un plazo promedio de pago de 4,3 días, contados desde la recepción conforme del documento entregado por dicho proveedor.

## 7. Diseño lógico del Sistema Informático de Costos

La Defensoría se propuso desarrollar un estudio para la determinación de los costos de defensa, tanto para las causas de adultos (locales y licitadas) como para las causas de imputados de responsabilidad penal juvenil. Para dicho efecto se constituyó una comisión de trabajo liderada por el departamento de Administración y Finanzas e integrada por los Directores administrativos regionales de las regiones VIII, X y XIV, así como por profesionales del departamento.

En tal sentido, durante el año 2010 se trabajó en:

La metodología para la estandarización de los procedimientos de contabilización. Asimismo, durante el año 2010 se efectuó la contabilización del gasto en función de este nuevo procedimiento estandarizado.

El diseño lógico y configuración para el desarrollo del sistema informático que permitirá generar información sobre "costo por causa" desagregado en costos de producción (directos e indirectos) y gastos de administración, diferenciando el costo por tipo de causa (adulta local, adulta licitada y juvenil).

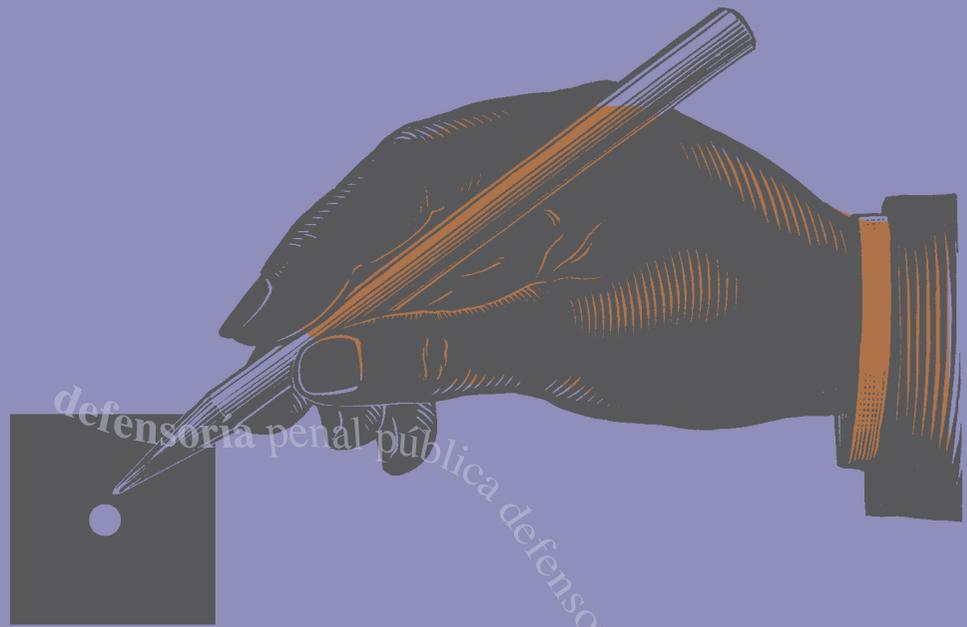
Para 2011 se espera efectuar las pruebas de validación del sistema y el informe final de resultados.



15

# PLaNiFicACIóN GEstiÓN AdMINiSTRaTIVA

defensoría penal pública defensoría penal pública



defensoría penal pública defensoría penal pública

## PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según lo establecido en el artículo 9° de la Ley N° 19.718, que creó la Defensoría Penal Pública, la Dirección Administrativa Nacional tiene la responsabilidad de organizar y supervisar las unidades administrativas del servicio, sobre la base de las instrucciones generales, objetivos estratégicos, políticas y planes de acción que fije la Defensora Nacional.

También diseñar y promover los diferentes instrumentos de gestión que permitan desarrollar un sistema de control de gestión, suministrando con información fiable, oportuna y significativa, evaluar el seguimiento de compromisos de la institución y elaborar distintos informes solicitados por instituciones públicas externas de supervisión.



Dentro de este marco de acción, la Dirección Administrativa Nacional, a través de la creación de la Unidad Operativa de Control de Gestión, ha liderado con gran espíritu de cambio el sistema control de gestión institucional desde 2008 a la fecha, focalizando su quehacer en seis áreas de trabajo prioritarias, orientadas directamente en otorgar el máximo de información sistematizada a la autoridad; para facilitar la eficaz, eficiente y efectiva toma de decisiones. A continuación se detallan:

### I. Instrumentos de planificación y control de gestión

#### I.1. Planificación estratégica 2010 - 2012

Entre los días 20 y 22 de enero de 2010, el equipo directivo nacional -encabezado por la Defensora Nacional, Paula Vial Reynal- y todos los defensores regionales, junto a los jefes de Estudios y los directores administrativos de las 16 regiones del país se reunieron para realizar la planificación estratégica 2010-2012.

En la actividad, la Defensora Nacional realizó un análisis del actual escenario político post elecciones presidenciales y de cómo se sitúa la Defensoría en este marco, según las prioridades planteadas por el Presidente. Se dio cuenta de las metas trazadas para 2010 y el grado de cumplimiento alcanzado a nivel nacional. Se presentaron los objetivos Estratégicos de la institución que fueron revisadas y validadas en la planificación, y que orientan sendas líneas de acción -declarados por la Defensoría Nacional para el período 2010-2012-, las cuales plantean las siguientes perspectivas: calidad en la prestación del servicio de defensa a los imputados, difusión de la labor que realiza la DPP, mejoramiento de la gestión interna y bienestar en el trabajo.

Estos tópicos fueron expuestos por los encargados de distintos departamentos y unidades para luego discutirlos con la asamblea, de manera de concluir la actividad con los compromisos de desempeño que comprometieron los equipos nacionales y regionales con miras a 2012.

Finalmente, de la planificación estratégica surgieron por primera vez los Convenios de Desempeño Individual (CDI), de responsabilidad de los defensores regionales y sus respectivos equipos, los cuales han sido una gran experiencia de trabajo y avance en el mejoramiento de la gestión, así como un semillero de iniciativas de gestión que posteriormente han sido replicadas en los distintos instrumentos de control y seguimiento institucional.

### 1.2 Convenio de Desempeño Colectivo año 2010

El convenio de desempeño colectivo año 2010 fue aprobado por Resolución Exenta N° 3427, del 15 de diciembre de 2009, en el cual se comprometieron a 637 funcionarios distribuidos en 22 centros de responsabilidad, con un total de 109 metas de gestión a cumplir:

Durante todo el período de gestión 2008-2010 las metas comprometidas en este instrumento de gestión han sido validadas en un 100 por ciento por la Unidad de Auditoría Interna y la Unidad de Auditoría Ministerial, razón por la cual la totalidad de los funcionarios que componen cada centro de responsabilidad ha contado con el beneficio 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 porcentaje de cumplimiento de metas se presenta en la siguiente tabla:

**TABLA N° I:** Nivel de cumplimiento de Convenio de Desempeño Colectivo 2010 de los Equipos de Trabajo.

Centro de responsabilidad	N° metas	Dotación efectiva	% cumplimiento de metas
Dirección Administrativa Nacional	5	25	100%
Departamentos de Estudios y Proyectos	5	17	100%
Departamento de Administración y Finanzas	5	19	100%
Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	6	29	100%
Departamento de Recursos Humanos	4	16	100%
Departamento de Informática y Estadísticas.	4	10	100%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	5	14	100%
Defensoría Regional de Tarapacá	5	17	100%
Defensoría Regional de Antofagasta	5	25	100%
Defensoría Regional de Atacama	5	22	100%
Defensoría Regional de Coquimbo	5	24	100%
Defensoría Regional de Valparaíso	5	43	100%

Centro de responsabilidad	Nº metas	Dotación efectiva	% cumplimiento de metas
Defensoría Regional Metropolitana Norte	5	74	100%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	5	76	100%
Defensoría Regional de O'Higgins	5	28	100%
Defensoría Regional del Maule	5	31	100%
Defensoría Regional del Bío Bío	5	47	100%
Defensoría Regional de La Araucanía	5	33	100%
Defensoría Regional de Los Ríos	5	15	100%
Defensoría Regional de Los Lagos	5	27	100%
Defensoría Regional de Aysén	5	25	100%
Defensoría Regional de Magallanes	5	20	100%
<b>Totales</b>	<b>109</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>

### 1.3 Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

Respecto del cumplimiento de los PMG de 2009 y 2010, la Defensoría alcanzó la validación del 100 por ciento de los objetivos de gestión, correspondiente a la aprobación total de los sistemas comprometidos en dicho programa. Especialmente en 2010 se validaron todos los sistemas en primera instancia. Particularmente, se adicionó una mayor comple-

jidad en el año 2010, con la incorporación de un nuevo sistema PMG, "Seguridad de la información", actualmente bajo la responsabilidad del Departamento de Informática y Estadísticas.

Por otra parte, cabe destacar que la Defensoría se encuentra eximida temporalmente del Sistema de Gestión Territorial Integrada -desde 2005 hasta 2010-, debido a que por las características de la institución se limita su participación en el Gabinete Regional ampliado y su relación con otros servicios en la región, no siendo posible compartir información relevante con otros servicios, todos ellos elementos fundamentales del sistema.

A partir de 2009 la Defensoría Penal Pública comprometió dos sistemas en el marco avanzado; Sistema de Planificación/Control de Gestión y Sistema de Auditoría Interna, y en el año 2010 se avanzó con los sistemas de Capacitación de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de los Ambientes de trabajo.

El marco avanzado (MA), que corresponde a una etapa superior al Marco Básico, permite normalizar o estandarizar el desarrollo de los sistemas de gestión definidos para los servicios públicos en el programa marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), con estándares de calidad predefinidos y certificados por organismos externos al Ejecutivo, reconocidos nacional e internacionalmente a través del sistema de certificación Norma ISO 9001:2008.

Cómo requisito PMG MA se realizó el primer proceso de certificación de la Norma ISO 9001:2008, basado en la aplicación de auditorías ex-

temas a cargo de la empresa certificadora Bureau Veritas Certification, contratada para dicho servicio. El objetivo fue verificar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría Penal Pública conforme Norma ISO 9001:2008, para los Sistemas PMG de Planificación/Control de Gestión y Auditoría Interna. El resultado implicó la validación de ambos Sistemas PMG a través del Certificado N° 5943 del 18 de noviembre de 2010.

Habiéndose dado cumplimiento al 100 por ciento de los objetivos de gestión comprometidos en el PMG Marco Básico y Avanzado, todos los funcionarios de la institución recibirán durante 2010 el ciento por ciento de la asignación señalada en el artículo 6 de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones posteriores.

El informe de cumplimiento del PMG para el año 2010, se detalla en la Tabla N° 2

### ***1.5. Sistema Programa de Mejoramiento de Gestión de Planificación/Control de Gestión.***

Este sistema esta a cargo de la Dirección Administrativa Nacional y tiene como objetivo central diseñar e implementar los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la institución disponer de la información necesaria, respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos estratégicos, conjuntamente con rendir cuenta de la gestión Institucional.

Durante el período 2008-2011 se realizaron mejoramientos al sistema

de información de la gestión, en cuanto a reportes, disponibilidad de la información, mejoramiento de los soportes tecnológicos, entre otros aspectos, con el objeto de potenciarlo como herramienta útil para la toma de decisiones del más alto nivel jerárquico.

Además, dentro de los desafíos planteados en el Marco Avanzado, se implementó durante 2009 un sistema de gestión de la calidad, bajo Norma ISO 9001:2008 para los dos sistemas PMG comprometidos. Esto implicó desarrollar una serie de iniciativas de gestión basadas principalmente en creación de una Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, un Manual de la Calidad y personal responsable, establecimiento de procedimientos operativos del sistema PMG y procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2008, control de documentación y registros, formación de auditores de calidad, ejecución de auditorías de calidad en los sistemas PMG comprometidos en el marco avanzado y la instauración de reuniones con la autoridad, para revisar el estado del sistema de gestión de la calidad y tomar las decisiones de mejora del sistema.

Finalmente, se logró la validación del Marco Básico en primera instancia, con la complejidad adicional que implicó publicar en el sistema Dipres los medios de verificación de los siete indicadores estratégicos de desempeño presupuestario y la revisión externa de analistas de gestión de Dipres distintos a los analistas designados a cada organismo público. Se validó además el Marco Avanzado, a partir de la información entregada en cuanto al certificado de validación del PMG conforme Norma ISO 9001:2008, por la empresa externa Bureau Veritas.



### 1.6. Indicadores de desempeño estratégico vinculados a la Ley de Presupuestos año 2009.

Dentro de los procesos que compromete el ciclo presupuestario, a la Dirección Administrativa Nacional le corresponde definir y preparar la información para completar los formularios mencionados a continuación, además de coordinar las prioridades y aspectos técnicos en que se basa el proyecto de presupuesto de la institución:

Formulario	Detalle
A-I	Definiciones Estratégicas
F	Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
H	Indicadores de Desempeño presupuestario.

La información contenida en dichos formularios, realizada durante el período 2008-2010, ha sido presentada oportunamente al Ministerio de Hacienda junto con la propuesta de presupuesto, antecedentes que a la fecha se encuentran debidamente validados y aprobados con la publicación de las respectivas Leyes de Presupuesto del Sector Público para cada año.

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 siete indicadores de desempeño vinculados con la formulación del presupuesto del año 2010. El resultado de los indica-

dores de desempeño presupuestario, obtenido al 31 de diciembre de 2010, alcanzó un 95 por ciento de cumplimiento global, lo que da cuenta del desarrollo que se ha alcanzado en el sistema de control de gestión, ámbito que seguirá siendo perfeccionado a partir de los aprendizajes desarrollados en los ejercicios anteriores y con el fortalecimiento y apoyo de herramientas metodológicas de gestión y de nuevas medidas administrativas que se implementarán en el transcurso de 2011.

TABLA N° 3

Producto Estratégico al que se vincula	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta 2008	Efectivo 2008	Meta 2009	Efectivo 2009	Meta 2010	Efectivo a dic. 2010	Medios de verificación
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	<b>Calidad/Producto</b> Porcentaje de reclamos por prestación de defensa penal respondidos dentro del plazo legal en el periodo t, respecto de los reclamos por prestación de defensa penal ingresados en el periodo t.  Aplica desagregación por sexo: NO	(N° de reclamos por prestación de defensa penal respondidos dentro del plazo legal en el periodo t/N° de reclamos por prestación de defensa penal ingresados en el periodo t)*100	No aplicó	94.5 % (913.0/966.0) *100	No aplicó	94.1 % (460.0/489.0) *100	100.0 % (970.0/970.0) *100	97,9% (1328/1357)*100	<b>Reportes/ Informes</b> Reporte de reclamos de defensa que conste fecha de ingreso y fecha de documento que dé respuesta al reclamo

Producto Estratégico al que se vincula	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta 2008	Efectivo 2008	Meta 2009	Efectivo 2009	Meta 2010	Efectivo a dic. 2010	Medios de verificación
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	<p><b>Calidad/Producto</b></p> <p>Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.</p> <p>Aplica desagregación por sexo: SI</p>	(N° de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t/N° de imputados en prisión preventiva en el año t)*100	<p><b>85%</b></p> <p><b>Pero la meta aplicó como visitas de cárcel y no como imputados visitados</b></p>	89.4 % (6202.0 /6938.0) *100	<p><b>91%</b></p> <p><b>Pero la meta aplicó como visitas de cárcel y no como imputados visitados</b></p>	93.5 % (7001.0 /7485.0) *100	93.1 % (7260.0 /7800.0)*100	95,3% (7.097,3 /7.443,5) *100	<p><b>Base de Datos/ Software</b></p> <p>Reporte del SIGDP por Defensoria Regional y Nacional</p> <p><b>Formularios/ Fichas</b></p> <p>Reporte de datos oficiales agregado nacional</p>

Producto Estratégico al que se vincula	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta 2008	Efectivo 2008	Meta 2009	Efectivo 2009	Meta 2010	Efectivo a dic. 2010	Medios de verificación
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	<b>Calidad/Producto</b> Porcentaje de defensores penales públicos inspeccionados en el año t, respecto del número de defensores penales públicos vigentes al 31 de enero del año t  Aplica desagregación por sexo: NO	(N° de defensores penales públicos inspeccionados en el año t/N° de defensores penales públicos vigentes al 31 de enero del año t)*100	No aplicó	50.3 % (282.0 /561.0) *100	51.3 % (283 /552) *100	50 % (285 /570.0) *100	51.3 % (283.0 /552.0) *100	50,4% (287/569) *100	<b>Reportes/ Informes</b> Informe con los resultados obtenidos de las inspecciones efectuadas a los defensores estarán contenidos en un servidor dispuesto para consulta

Producto Estratégico al que se vincula	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta 2008	Efectivo 2008	Meta 2009	Efectivo 2009	Meta 2010	Efectivo a dic. 2010	Medios de verificación
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	<b>Eficacia/Resultado Intermedio</b> Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados ingresados en el año t  Aplica desagregación por sexo: SI	(número de imputados con proceso penal finalizado en el año t/ número de imputados ingresados en el año t)*100	Aplicó a stock de causas terminadas	0.0 % (0.0/0.0) *100	79.0 % (238759/302227) *100	79.3% (253065.0/319326.0) *100	79.0 % (284661.0/360331.0) *100	79,4% (247.934/312.354) *100	<b>Base de Datos/Software</b> Reportes e informes emitidos por el Sistema Informático Gestión de Defensa Penal (SIGDP), emitidos a la fecha de corte de la extracción del dato.  <b>Reportes/ Informes</b> Planilla de reportes oficiales agregado nacional

Producto Estratégico al que se vincula	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta 2008	Efectivo 2008	Meta 2009	Efectivo 2009	Meta 2010	Efectivo a dic. 2010	Medios de verificación
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	<b>Calidad/Producto</b> Porcentaje de defensores inspeccionados con cumplimiento de desempeño de lineamientos de inspección igual o superior al 70%, respecto de defensores inspeccionados en el año t.  Aplica desagregación por sexo: NO	(N° de Defensores que cumplen promedio de Evaluaciones de desempeño de defensores inspeccionados en el año t./N° de defensores penales públicos inspeccionados en el año t.)*100	No aplicó	0 % (0/0) *100	90 % (243/270)*100	94,74% (270/285) *100	90 % (254/283) *100	99,7% (286/287)*100	<b>Reportes/ Informes</b> Resumen mensual de nivel de desempeño por Defensores Inspeccionados terminados  <b>Formularios/ Fichas</b> Resumen mensual global

Producto Estratégico al que se vincula	Indicador	Fórmula de cálculo	Meta 2008	Efectivo 2008	Meta 2009	Efectivo 2009	Meta 2010	Efectivo a dic. 2010	Medios de verificación
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	<b>Calidad/Producto</b> Porcentaje de defensores auditados en el año t con nivel de desempeño inferior al 50% de cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal respecto del total de defensores auditados en el año t Aplica Aplica desagregación por sexo: NO	(Número de defensores auditados con nivel de desempeño inferior al 50% en el año t/ Número de defensores auditados en el año t)*100	No aplicó	0 % (0/0) *100	15 % (41/270) *100	11,76% (24/289) *100	12 % (34/289) *100	31% (92/297) *100	<b>Formularios/ Fichas</b> Informes de Auditorías Externas



### *1.7. Programa de seguimiento de indicadores estratégicos*

Este instrumento de gestión es un complemento a la gestión de los indicadores de desempeño presupuestario (Formulario H), que aplica cuando sus resultados no alcanzan la meta comprometida o superan por sobre el 100 por ciento la proyección de desempeño esperada. Por lo tanto, se programan acciones correctivas o preventivas, plazos y responsables para su ejecución en el año siguiente, permitiendo obtener información de mayor calidad para tomar medidas correctivas o preventivas que van directamente a mejorar el desempeño de los indicadores o identificar su comportamiento, de manera de proyectar con mayor certeza una meta acorde a las posibilidades que presente la Defensoría

La Defensoría durante el período 2008-2010 ha elaborado sus respectivos programas de seguimiento, siendo validados por Dipres a través de la revisión de PMG.

### *1.8. Matriz de riesgos institucional y estratégica*

La dirección de la Defensoría utiliza esta herramienta de control y de gestión para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de una institución, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos que producen estos riesgos (factores de riesgo). Igualmente, permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos operativos y estratégicos que impactan la misión de la Defensoría.

Durante el período 2008-2010 se han realizado importantes actividades en las áreas de capacitación, con el objeto de comprender el proceso de elaboración de una matriz de riesgo, definición de un plan estratégico de gestión y administración de riesgos. Además, junto a la dirección, se han realizado periódicas revisiones a las políticas de riesgo de la Defensoría Penal Pública; Roles y responsabilidades del comité de riesgos; y elaboración de estatutos. Se ha mantenido constantemente la actualización de la aplicación informática de acuerdo a los requerimientos incorporados por el Consejo de Auditoría Interna de Gobierno, (CAIGG).

Dentro de los principales beneficios que otorgó el proceso de matriz de riesgo, se encuentra la amplia participación de los funcionarios en la elaboración de este instrumento y en la aplicación de las estrategias de administración de los riesgos identificados, además de tener el apoyo y organización del Comité de Riesgos apoyado por la Unidad de Control de Gestión, que ha tenido a cargo la implementación de las mejoras y continuidad del Proceso de Gestión de Riesgos.

Respecto de los resultados, se puede mencionar lo siguiente: en el proceso de elaboración de la matriz de riesgos año 2009 y plan de tratamiento 2010, se identificaron cuatro riesgos críticos asociados a: gestión de defensa licitada, prestación de defensa, administración de TIC'S y control de gestión. En el proceso 2010 y plan 2011 se identificaron 20 riesgos críticos, correspondiendo la mitad de ellos a riesgos que afectan el uso adecuado de los recursos (financieros) y la otra mitad a riesgos que afectan la imagen, procesos y resultados, los cuales serán tratados principalmente por las defensorías regionales.

### 1.9. Convenio de Desempeño Individual DAN y Regionales

Este convenio es un nuevo instrumento de gestión, creado por la Defensoría Nacional, producto de la planificación estratégica 2010-2012, en que cada Defensoría Regional se comprometió con un programa de actividades de mejoramiento de la gestión regional, operacionalizadas a través de indicadores de gestión el cual se constituyó en un Convenio de Desempeño Individual (CDI) suscrito entre la Defensora Nacional y los defensores regionales de las 16 unidades organizacionales del país.

Dichos convenios han sido evaluados por la Dirección Administrativa Nacional, a través de la Unidad de Control de Gestión, para constatar el nivel de avance logrado y apoyar con información objetiva la evaluación de desempeño de los defensores regionales que la Defensora Nacional realiza anualmente.

Respecto al cumplimiento de los Convenios de Desempeño Individual suscritos entre la Defensora Nacional y cada uno de los defensores regionales durante el año 2010, se puede apreciar que las siguientes defensorías regionales han presentado un 100 por ciento de cumplimiento al 31 de diciembre de 2010:

Defensoría Regional XV Región de Arica y Parinacota.

Defensoría Regional II Región Antofagasta.

Defensoría Regional Metropolitana Norte.

Defensoría Regional X Región de Los Lagos.

Defensoría Regional XI Región de Aysén.

El resto de las defensorías regionales presentan un adecuado cumpli-

miento, alcanzando un rango de cumplimiento entre 93 por ciento y 99,7 por ciento.

### 1.10 Plan de acción institucional

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Subsecretaría de Justicia, la Defensoría ha presentado anualmente el Plan de Acción Institucional, incluyendo el cumplimiento de metas, varias de las cuales se vinculan con los indicadores de desempeño estratégicos y el resto con carácter de metas internas.

La evaluación de cumplimiento de las metas comprometidas en el plan fue satisfactorio y entregado formalmente al Ministerio de Justicia, organismo evaluador del instrumento.

En cuanto al plan de acción año 2010, se programaron cinco metas de gestión con cuatro compromisos estratégicos y uno de apoyo, asociados a indicadores de gestión de: proceso penal finalizado, desempeño de los defensores respecto de la evaluación de auditoría externa, adolescentes atendidos por defensores penales juveniles, defensores inspeccionados y ejecución de la glosa presupuestaria de capacitación. De estos indicadores, cuatro cumplieron la meta comprometida y sólo el indicador denominado "Cautelar que los defensores auditados con nivel de desempeño inferior al 50% de cumplimiento de los estándares básicos de Defensa Penal no excedan en el año t el 15 por ciento del total de defensores auditados en el año t", no cumplió la meta, alcanzando un 31 por ciento, respecto a una meta de 15 por ciento. Pese a lo anterior, se generaron medidas de gestión, asociadas a la elaboración de un programa de seguimiento que propone medidas correctivas de acción.

Durante noviembre de 2010, el Ministerio de Justicia informó la suspensión de este instrumento para el año 2011, justificado en la necesidad de actualizar los modelos de evaluación y control de la gestión de esa cartera.

### *1.11. Programación gubernamental*

En este instrumento de gestión -controlado por la Secretaría General de la Presidencia (División de Coordinación Interministerial) - la Defensoría Penal Pública, comprometió para el año 2009 dos metas asociado a tres compromisos: proceso penal finalizado, cuatro informes de descripción de la gestión de defensa penal durante el año 2009 y cuatro informes del comportamiento del SIAC, es decir de las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios de la Defensoría Nacional.

En cuanto a las metas del año 2010, la Defensoría se comprometió con tres compromisos del indicador proceso penal finalizado, seis informes de gestión de descripción de la gestión de defensa penal durante el año y la implementación de un mecanismo sistemático de análisis estadístico de reclamaciones, desagregadas a niveles de defensorías regionales y locales.

La Defensoría Penal Pública cumplió con el 100 por ciento de los compromisos adquiridos ante la Secretaría General de la Presidencia División de Coordinación Interministerial. No obstante lo anterior, en 2010, sólo se informó los avances al primer trimestre, puesto que la entidad validadora suspendió la aplicación de este instrumento debido principalmente a cambios en las directrices del nuevo Gobierno.

## **2. Instancias de coordinación, supervisión y control de estado de avance de los instrumentos de gestión.**

### *2.1 Instancias de coordinación y control de gestión- funcionamiento del SIG*

La Dirección Administrativa Nacional mantiene una coordinación, supervisión y control permanente sobre la programación, estado de avance y grado de cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos por la institución y por los centros de responsabilidad, en términos de contenidos, exigencias o requisitos técnicos.

Dicho control de seguimiento se realiza a través del Sistema de Información para la Gestión (SIG), el cual se desarrolla a través de una aplicación informática que recoge las metas e indicadores de gestión de cada uno de los centros de responsabilidad, los cuales deben reportar periódicamente los avances en su desempeño, analizar el comportamiento del indicador y acompañar los respectivos medios de verificación que respaldan la ejecución de los compromisos.

La Dirección Administrativa Nacional instruye una vez en el año el funcionamiento del SIG, y mediante reuniones de trabajo o videoconferencias mantiene los niveles de coordinación requeridos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, informa sobre los lineamientos generales de gestión e instruye acciones correctivas en caso de presentarse desviaciones en el desempeño de los indicadores estratégicos.

En tanto, la Unidad de Control de Gestión operacionaliza las instrucciones directivas a través de asistencia técnica vía reuniones y videoconferencias, y también a través de la aplicación informática SIG, su manual del SIG y los informes de gestión elaborados trimestralmente.

## 2.2. Supervisión Ministerio de Justicia

Como bien lo establece la Ley 19.718 que crea la Defensoría Penal Pública, el Ministerio de Justicia tiene el objetivo de supervigilar el actuar de la institución, para lo cual ha desarrollado instrumentos de control, seguimiento y verificación del cumplimiento de los compromisos establecidos.

El control presupuestario lo realiza a través del proceso de formulación presupuestaria y los informes de saldos de caja, entre otros requerimientos. El seguimiento de la gestión lo realiza semestralmente a los avances del Convenio de Desempeño Colectivo y trimestralmente a todos los sistemas de PMG comprometidos y el plan de acción. En cuanto a la evaluación de la gestión, se realiza auditoría a los resultados de los Convenios de Desempeño Colectivo suscritos por los equipos de la Defensoría Penal Pública y el Ministerio de Justicia, para verificar el cumplimiento de las metas comprometidas.

Para facilitar la comunicación de las instrucciones ministeriales, la Unidad de Auditoría Ministerial se ha constituido como el principal interlocutor de los requerimientos del ministerio.

## 3. Instrumentos de evaluación de la gestión institucional

### 3.1. Balance de Gestión Integral

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.

Durante el período 2008-2010 la Defensoría ha elaborado el BGI y lo ha sometido a la revisión y aprobación de la Dirección de Presupuestos 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.

Una mirada resumida en cifras informa:

- 1 millón 667.388 imputados a nivel nacional desde el inicio del sistema procesal penal hasta el 31 de diciembre de 2010.
- 1 millón 596.167 se encuentran con sus causas terminadas, lo que equivale al 95.7 por ciento de los imputados atendidos.
- 71 mil 211 casos con sus causas en tramitación, lo que representa el 4.3 por ciento del total de imputados ingresados.
- Presupuesto final 2010 de M\$40.404.749,.
- Gasto devengado al 31 de diciembre M\$39.846.115, que representa el 98.6 por ciento del presupuesto autorizado.

- En la ejecución de los contratos de licitaciones, durante el 2010 se asignaron 98 mil 332 causas.
- 8 mil 314 de ellas terminaron en el transcurso del mismo año.
- El programa de implementación del nuevo sistema de licitaciones alcanzó a las 16 regiones del país.
- Se licitaron 258 jornadas de abogado para atender alrededor de 540 mil causas en los próximos tres años.
- A diciembre de 2010, la Defensoría Penal Pública contó con una dotación de personal efectiva de 612 funcionarios; de ellos 248 en calidad de planta (40 por ciento) y 364 a contrata (60 por ciento). Adicionalmente, 101 personas en modalidad a honorarios a suma alzada.

Cabe destacar que frente a la difícil situación generada por el sismo del 27 de febrero para nuestro país, esta institución hizo frente a las consecuencias generadas en el servicio de defensa, especialmente en materia de infraestructura, siendo resueltas en el mismo 2010. Asimismo, se tomaron las medidas de gestión tendientes a mitigar los efectos que tuvo el evento en recintos penitenciarios y que afectaron gestiones de visitas de cárcel y metas de inspecciones, lo que finalmente (gracias al compromiso institucional) fue resuelto satisfactoriamente.

Finalmente, la Defensoría centró sus desafíos de 2010 principalmente en las áreas de calidad de la prestación del servicio de defensa penal y de fortalecimiento, con mayores exigencias en los mecanismos de evaluación, la reformulación de los estándares requeridos para su desempeño, el fortalecimiento de la difusión del rol institucional en el marco del sistema de justicia penal, el fortalecimiento de la gestión interna y mejoramiento del clima laboral.

### 3.2. Evaluación Comprehensive del Gasto

La Evaluación Comprehensive del Gasto tiene por objeto evaluar el conjunto de procedimientos, programas y políticas que administra un ministerio. Lo anterior implica evaluar la racionalidad de la estructura institucional y la distribución de funciones entre los distintos servicios o instituciones que componen un ministerio, así como también evaluar la eficacia, eficiencia y economía en el uso de los recursos institucionales.

En 2008, la Defensoría fue seleccionada para aplicar el instrumento de Evaluación Comprehensive del Gasto. En términos resumidos se puede mencionar que de la evaluación realizada se generaron un total de 41 compromisos a realizar desde 2009 a 2011. Del total de compromisos suscritos para el 2009, quince (15), se cumplieron adecuadamente. El resto de los compromisos tiene plazos que vencen en junio y diciembre de 2010 y 2011.

Para el año 2010, la Defensoría debía implementar 19 compromisos al 31/12/10 y logró ejecutar a esa fecha 16, quedando tres compromisos en ejecución. Los compromisos que se mantienen en ejecución son:

- Poner en marcha el nuevo sistema de aranceles en regiones.
- Capacitar a los defensores públicos y licitados en el uso del nuevo sistema de aranceles.
- Elaborar un informe que realice un benchmarking entre regiones, investigando las razones que existen en las regiones que presentan mayor porcentaje de reclamos y el tipo de estos reclamos, a fin de proponer planes de acción a nivel regional.

Es importante señalar que la Defensoría cuenta con la evaluación realizada por DIPRES respecto de aquellos compromisos con plazo de ejecución al 30 de junio de 2010 y los correspondientes al segundo semestre aún están en proceso de revisión.

#### 4. Innovaciones tecnológicas de apoyo a la gestión institucional

Dentro de las iniciativas de mejoramiento continuo que se plantea la Dirección Administrativa Nacional (DAN) durante el período 2008-2010 se encuentran las siguientes innovaciones tecnológicas de apoyo a la gestión institucional.

##### 4.1 Nueva aplicación informática para el Sistema Gestión de la Calidad (SIG)

Acogiendo los requerimientos de nuestros usuarios internos, la DAN decidió contratar un servicio de arriendo de una aplicación informática para Internet, que permite planificar y controlar la gestión de la Defensoría sobre la base de objetivos estratégicos, productos, centros de responsabilidad, indicadores de gestión y actividades, lo cual se constituye en un sistema de información para la Gestión SIG.

Este sistema incluye nuevas funcionalidades que permiten generar un ciclo completo de gestión, desde la planificación hasta la evaluación final del desempeño de los compromisos suscritos, incluyendo un modelo de *Balanced Scorecard* que apoyará a la dirección en el control de sus principales objetivos.

##### 4.2 Monitoreo en línea de indicadores estratégicos

En forma especial, se releva esta herramienta inserta en el SIG para apoyo regional, que constituye una innovación de la funcionalidad, que busca potenciar el seguimiento de indicadores, sobre la base de la entrega diaria y en línea del comportamiento de los principales indicadores estratégicos de la institución. Este modelo permite a cada defensoría regional tomar medidas de gestión oportunas y proactivas, antes que se produzca el corte oficial de medición de los indicadores.

En palabras simples, es una fotografía diaria de la situación en que se encuentran las defensorías en visitas de cárcel, proceso penal finalizado, causas terminadas en primera audiencia, porcentaje de errores en el sistema de defensa (SIGDP), entre otros. Esta funcionalidad, por tanto, es una potente herramienta que permite gestionar anticipadamente acciones, focalizando adecuadamente las acciones correctivas que busquen mejorar desempeños y resultados de indicadores, sobre todo cuando se evidencian importantes desviaciones respecto a los comportamientos óptimos.

La aplicación fue desarrollada por profesionales de la propia institución, para facilitar el trabajo de control de la gestión directiva y obtener el mejor desempeño institucional en pos de una óptima calidad para nuestros clientes.

#### 4.3 Medios de verificación en línea de indicadores estratégicos

En la misma línea de lo anterior, la funcionalidad del SIG incluye la emisión automática de los medios de verificación de los indicadores. Esto quiere decir que el sistema toma los resultados de la base de datos programada con la fecha de corte oficial y los muestra en el momento en que sea requerido. De esta forma, se cumple responsablemente con los requisitos establecidos en el PMG de Planificación/Control de Gestión en cuanto a disponer de respaldos fidedignos, oportunos y consistentes con los resultados de desempeño de indicadores estratégicos informados a las entidades validadoras de los distintos instrumentos de gestión. Por otra parte, apoya la política de transparencia pasiva que deben cumplir los servicios públicos, en cuanto a disponer de información de calidad cuando sea requerida por los ciudadanos.

### 5. Reconocimientos a la gestión

#### 5.1 Reconocimiento de entidades internacionales

Un total de 93 experiencias, desarrolladas en 17 países de la región, fueron postuladas el año pasado a un concurso organizado por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, (CEJA) y el Consejo Nacional de Justicia de Brasil (CNJ).

La convocatoria llamaba a presentar trabajos relacionadas con experiencias concretas y exitosas vinculadas a los contenidos generales de gestión del VIII Seminario Internacional de Gestión Judicial "Planteamiento estratégico y tecnológico frente al nuevo perfil de las demandas contemporáneas". En otras palabras, describir experiencias innovadoras

en materia de gestión en los distintos ámbitos y procesos de trabajo en las instituciones de los distintos sistemas de justicia. Es decir, poderes judiciales, ministerios públicos y defensorías penales.

En este caso, la ponencia presentada por la Defensoría Penal Pública -titulada "Sistemas de Apoyo a la Gestión de Defensa Penal" -fue una de las doce seleccionadas, lo que implicó su presentación en el mencionado seminario internacional realizado a fines del año pasado en Brasilia y su publicación en el sitio web de CEJA.

El premio fue valorado como un logro institucional, pues han existido varias instancias y profesionales de la Defensoría que han aportado al desarrollo de un sistema de control de gestión moderno y que aporte realmente al desempeño de la institución.

#### 5.2 Evaluación satisfacción de clientes internos

Durante el mes de octubre de 2010 se realizó la segunda evaluación de satisfacción de clientes internos, respecto de los productos que entrega el Sistema de Planificación y Control de Gestión, priorizando en dos productos; el sistema informático SIG y los informes de control de gestión. El resultado de la evaluación de satisfacción de clientes arrojó una nota de un 3.26 respecto a un máximo de 4.

La nota refleja un nivel "Bueno" de satisfacción y representa al 81 por ciento respecto de las evaluaciones. Este resultado permite destacar el trabajo realizado durante el año para mejorar los productos.

En conclusión, se puede afirmar que hubo un mejoramiento en el nivel de satisfacción de los clientes respecto del año anterior, dando cumplimiento a cabalidad al objetivo de la calidad planteado.

### 5.3 Cumplimiento 100 por ciento de los sistemas del PMG de la Defensoría

La Defensoría validó, en primera instancia, los once sistemas de PMG comprometidos para 2010, lo cual fue positivamente destacado por la analista de gestión de Dipres, quien felicitó a la institución por sus resultados, considerando los cambios presentados en las instrucciones relacionadas con el ingreso de reportes, informes y medios de verificación. Además de la externalización del proceso de evaluación de los sistemas PMG en analistas distintos a los responsables de asistir a las instituciones en el proceso de formulación e implementación de los sistemas durante el año presupuestario. Particularmente, el Sistema de Planificación/Control de Gestión presentó todos los medios de verificación de los indicadores de desempeño presupuestario, a diferencia del año anterior, en que sólo se solicitaba los medios de verificación de 1 o máximo dos medios de verificación.

## 6. Otras medidas implementadas para perfeccionar la administración

### 6.1 Levantamiento de procesos de la Defensoría Penal Pública

Con el fin de conocer las actuales prácticas de trabajo y su nivel de estandarización, la Defensoría Penal Pública llevó a cabo un estudio de

levantamiento de procesos, para lo cual contrató los servicios de la empresa Deloitte durante el periodo febrero-julio de 2010.

Los resultados de este estudio fueron expuestos ante representantes de todas las defensorías del país por el Director Administrativo Nacional, destacando que la información permitirá revisar y proponer continuamente acciones de mejora en sus procesos, lo cual contribuirá enormemente al ordenamiento institucional.

El trabajo desarrollado por la empresa tuvo como objetivo general levantar y documentar los procesos actuales de la DPP, con especial foco en aquellos procesos considerados “críticos” o asociados a la prestación de defensa. En esta línea, se recopilaron los procesos actuales de negocio y de apoyo; documentaron los procesos en base a los formatos acordados con la Defensoría; identificaron las duplicidades en los procesos levantados, y velaron porque en el trabajo final existiera una coherencia de procesos, y su relación o alineamiento con las definiciones estratégicas.

Dentro de las conclusiones surgidas del estudio se destaca que la Defensoría se encuentra en una etapa inicial respecto de la documentación de sus procesos (negocio y soporte), existiendo una creciente necesidad por avanzar en los niveles de madurez propios de la gestión de procesos, a través de la estandarización de las principales áreas del giro del negocio.

### 6.2. Fortalecimiento de la capacitación del equipo de gestión

Durante el período 2008-2010 la Defensoría ha dado un especial énfasis a la capacitación de su personal, y consistente con ello, el equipo de la Dirección Administrativa Nacional ha participado en una serie de cursos de capacitación enfocados en mejorar las competencias del personal en los ámbitos de: trabajo en equipo, sistemas de gestión de calidad según Norma ISO 9001:2008, y especialmente auditorías de calidad, curso de marco lógico sobre la base del modelo de gestión planteado por Dipres, enfoque de procesos y cursos de control de gestión.

### 6.3 Sistema de gestión de la calidad

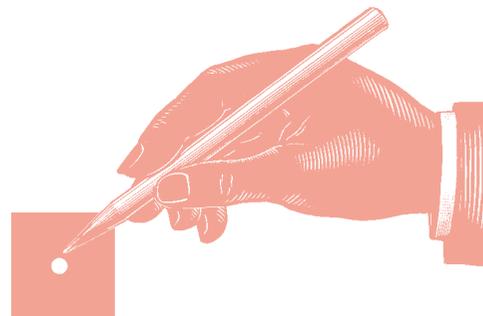
En este ámbito, la Defensoría Penal Pública durante 2010 consolidó la formación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme Norma ISO 9001:2008, a partir de la primera certificación externa de calidad de los sistemas PMG de Planificación/Control de Gestión y Auditoría Interna.

Respecto de los avances logrados con la implementación del SGC que surgió en el año 2009 en los sistemas PMG certificados, se puede mencionar la aprobación de una política de la calidad y objetivos de la calidad para la Defensoría Penal Pública; difundidos a toda la institución, definición de un equipo de la calidad; levantamiento de todos los procesos obligatorios establecidos por la Norma ISO 9001:2008 y los procesos operativos de cada sistema, aplicación de encuestas de satisfacción de clientes y auditorías internas de calidad.

Cabe destacar como valor del SGC la realización de reuniones de revisión por la dirección, instancia que permite al personal de calidad informar el estado de avance del sistema, los resultados de auditorías, avance de las acciones de mejora comprometidas, necesidad de recursos y decisiones en caso de presentar desviaciones que afecten el normal desarrollo del sistema.

No obstante lo anterior, y considerando los cambios en las Directrices gubernamentales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, la Defensoría Nacional decidió no continuar con el SGC para 2011.

Esto, debido a que- en caso de continuar en forma voluntaria- se requería certificar los productos estratégicos de la institución, lo cual implicaba un alto riesgo para la organización, principalmente por la reciente incorporación de la Defensoría en el ámbito de la norma ISO 9001.



16

# INfORmÁTICA

defensoría penal pública

defensoría penal pública

1101101110  
111100011  
10000011  
10111100011  
1110001100



## Atención de público

Permite registrar las citaciones de clientes en la agenda de los defensores, originadas tanto por iniciativa del defensor como por requerimiento del cliente.

Los estados en que se encuentre la cita darán cuenta de la efectividad de la atención de clientes por los defensores: citado, en sala, en atención y atendido.

## Programación de audiencias

Permite traspasar en forma masiva la programación de audiencias enviada por los diversos tribunales del país a través de planillas Excel por correo electrónico, hacia la defensoría que corresponda según su jurisdicción, registrando la información en la agenda de los defensores.

## 1. OPCIÓN DE MONITOREO DIARIO EN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN (SIG)

Se desarrolló y puso en marcha un sistema de autogestión orientado a las defensorías regionales, de tal manera que éstas sean independientes en la extracción, gestión y uso de la información relativa a los indicadores asociados al sistema de información para la gestión (SIG), sobre la base de requerimientos definidos por la Unidad de Control de Gestión (UCG).

Con esta opción se logró potenciar el monitoreo de los indicadores regionales a través de la entrega de información en línea sobre su com-

portamiento con miras a alcanzar las metas establecidas, permitiendo detectar desviaciones y tomar medidas oportunas, a objeto de que la región pueda orientar su gestión en orden a alcanzar la meta al cierre del mismo mes, y detectar acciones de mejora en el poblamiento de la base de datos a través de la consulta de los operandos del indicador.

## 2. IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Se apoyó a la Unidad de Control de Gestión (UCG) en la preparación de informes de levantamiento de requerimientos, propuesta mejorada de diseño y estudio de mercado de alternativas que se encontraban disponibles para la obtención de un sistema de control de gestión que cumpliera con los requerimientos de los clientes internos y externos.

Como resultado de lo anterior, en conjunto con la UCG se recomendó el arriendo del software de control de gestión ofertado por Empresa & Servicios S.A., mediante trato directo bajo la modalidad de *outsourcing*.

En oficio DAN N° 970, de fecha 9 de diciembre de 2010, el Director Administrativo Nacional informó sobre nuevas funcionalidades del sistema de información de gestión (SIG) 2011, puesta en marcha y capacitación a usuarios del sistema, y resumió las funcionalidades más relevantes de la aplicación contratada:

- Integra el modelo SIG de Dipres con un cuadro de mando integral.
- Integra todos los instrumentos de control de gestión pública.
- Permite administrar subconjuntos de indicadores y compromisos de desempeño.

- Sincroniza ciclos de planificación, ejecución, control y evaluación de la gestión.
- Permite monitorear el mapa estratégico institucional.
- Permite la descentralización de la gestión institucional.
- Tiene funcionalidad asociada al sistema de gestión de calidad ISO 9001-2000.

### 3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Se apoyó al Departamento de Recursos Humanos en la preparación de informes de levantamiento de requerimientos, estudio de mercado de alternativas que se encontraban disponibles y generación de bases de licitación para la adquisición de un sistema de gestión de recursos humanos probado y aceptado por clientes de servicios públicos de características similares a la Defensoría. Esto, para apoyar la gestión y control operativo de los recursos humanos de la institución, mediante la automatización de procesos y autogestión de los requerimientos del personal, con la finalidad de alcanzar procesos más eficientes y productivos al interior de la institución.

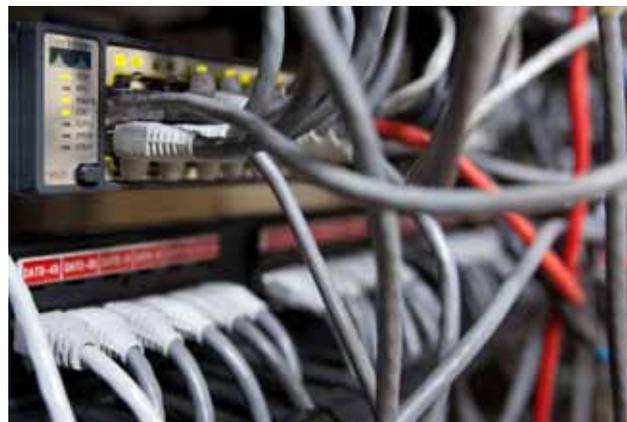
Como resultado de lo anterior, se realizó un proceso de licitación pública para la contratación del servicio de implementación, soporte y mantenimiento de un sistema de gestión de recursos humanos para la Defensoría, la cual fue adjudicada a la empresa Browse Ingeniería de Software S.A.

Durante el primer semestre de 2011 se llevará a cabo la implementación de este nuevo sistema informático, que tiene las siguientes características:

- Entrega herramientas de apoyo y automatiza procesos para las áreas de administración de personal, remuneraciones, capacitación, bienestar y gestión de desempeño.
- Cuenta con módulos para consulta directa por parte del personal y para control horario con tecnologías tales como tarjeta de proximidad y huella dactilar.
- Permite la migración de información desde el actual sistema informático y desde otros medios digitales o manuales.
- Contempla servicio de soporte para dar solución a diversas problemáticas según niveles de criticidad y de mantenimiento para ajustarse a cambios en la reglamentación del Estado.

### 4. INSTALACIÓN DE SERVIDORES BLADE

Se efectuó una renovación en la infraestructura de servidores, incorporando conceptos y tecnologías emergentes de consolidación y vir-







## 7. PMG DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Se desarrolló el PMG de Gobierno Electrónico en la etapa VII del Marco Básico, el que tiene como objetivo el mejoramiento de la gestión mediante uso de tecnologías de información tanto en los procesos internos de cada servicio como a nivel interinstitucional, y consta de tres etapas:

### 7.1. Diagnóstico y planificación

Incluye detección de oportunidades de mejora; análisis con participación de los actores relevantes; conformación de una nómina priorizada, según impacto esperado y recursos requeridos; y preparación de un plan de trabajo para las iniciativas con mayor prioridad.

Luego de un proceso en que se invitó a participar a los directivos institucionales a través de comunicaciones vía correo electrónico y la validación del Director Administrativo Nacional, se preparó la siguiente nómina priorizada de iniciativas de mejoramientos con uso de TI:

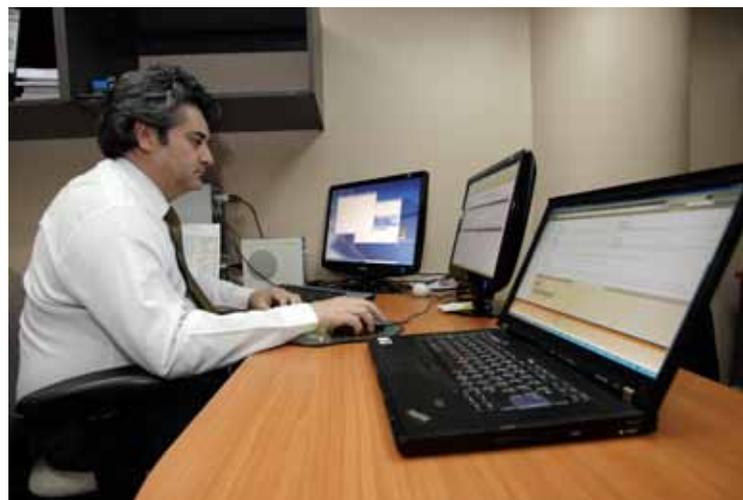
- Implementación de carpeta digital: mejorar proceso y procedimientos de registro de carpetas de causas implementando registro sólo digital para causas terminadas en pocas audiencias o de muy corta tramitación.
- Acceso a resoluciones judiciales de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ): buscar e implementar canales más eficientes y expeditos de transferencia de información de resoluciones judiciales de la CAPJ para ser cargadas directamente en el SIGDP.

- Seguimiento de flujo documental: permitir registro y seguimiento de documentos internos a través de las diferentes áreas de la organización.

### 7.2. Implementación

Incluye selección de proyectos, sujeto a disponibilidad de recursos tanto humanos como presupuestarios, y su desarrollo e implementación. La nómina de proyectos para esta etapa fue la siguiente:

- Sistema de gestión de recursos humanos.
- Interconexión con CAPJ.
- Sistema de control de gestión.





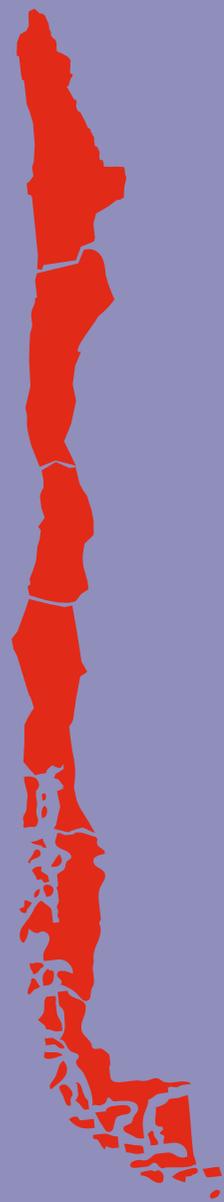


17

# Hitos regionales

defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública



**15**

# Defensoría Regional de Arica y Parinacota

**17**



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública







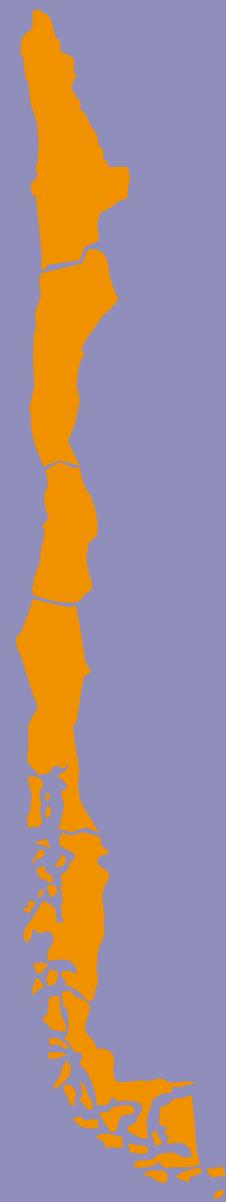




1

# Defensoría Regional de Tarapacá

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública







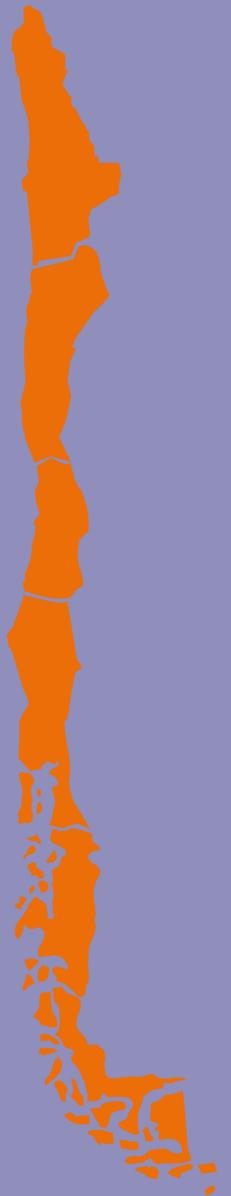




**2**

# Defensoría Regional de Antofagasta

17



Defensoría penal pública

Defensoría penal pública











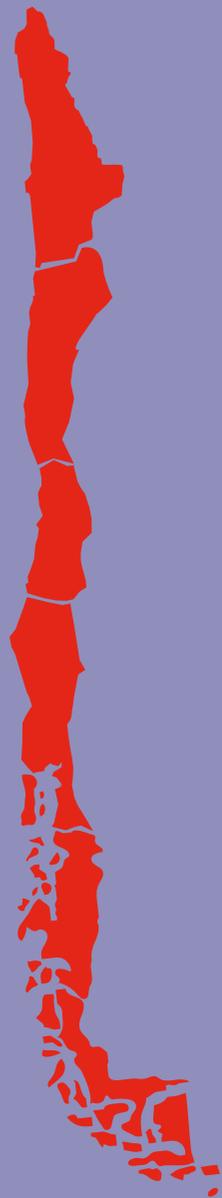




3

# Defensoría Regional de Atacama

17



Defensoría penal pública

Defensoría penal pública













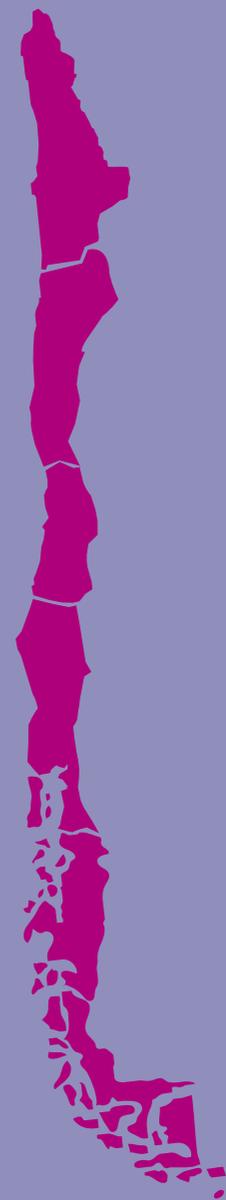




4

# Defensoría Regional de Coquimbo

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública











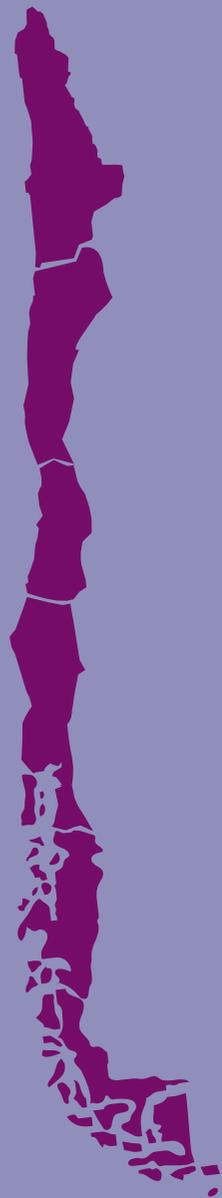




5

# Defensoría Regional de Valparaíso

17



Defensoría penal pública

Defensoría penal pública

















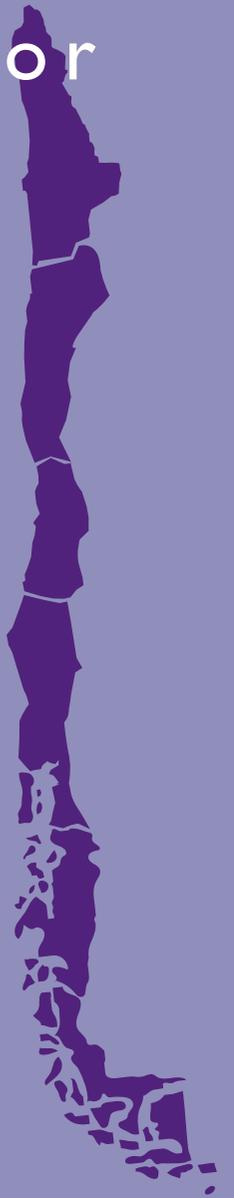




6

# Defensoría Regional del Libertador Bernardo O'Higgins

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública

















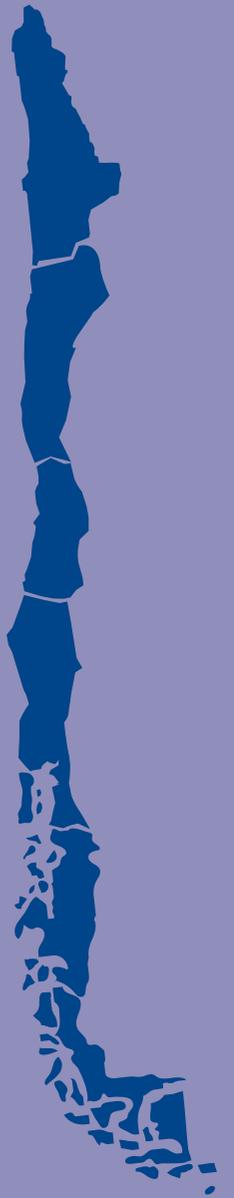




7

# Defensoría Regional del Maule

17



Defensoría penal pública

Defensoría penal pública















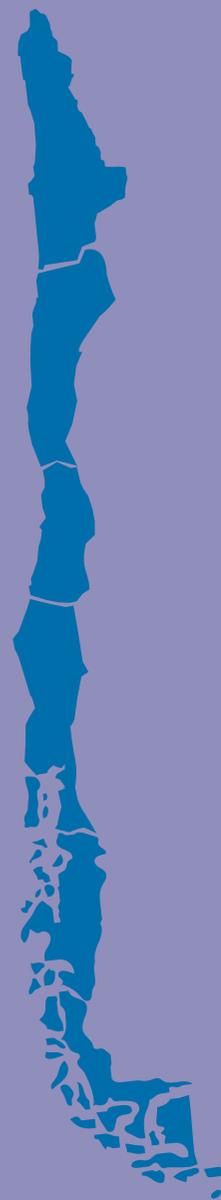




8

# Defensoría Regional del Biobío

17



Defensoría penal pública

Defensoría penal pública

































9

# Defensoría Regional de La Araucanía

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública



















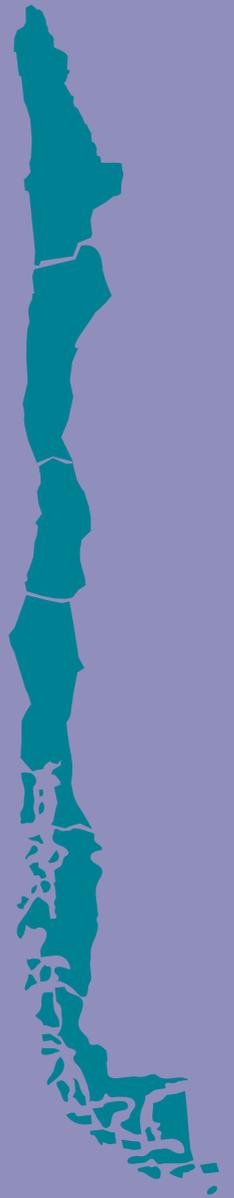




14

# Defensoría Regional de los Ríos

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública













10

# Defensoría Regional de Los Lagos

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública

























11

# Defensoría Regional de Aysén

17



Defensoría penal pública

Defensoría penal pública













12

# Defensoría Regional de Magallanes y Antártica chilena

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública









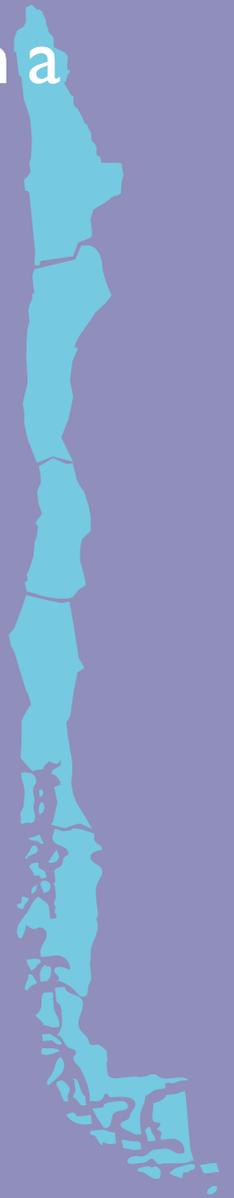






# Defensoría Regional Metropolitana Norte

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública

























# Defensoría Regional Metropolitana Sur

17



Defensoría penal pública defensoría penal pública

defensoría penal pública defensoría penal pública

























