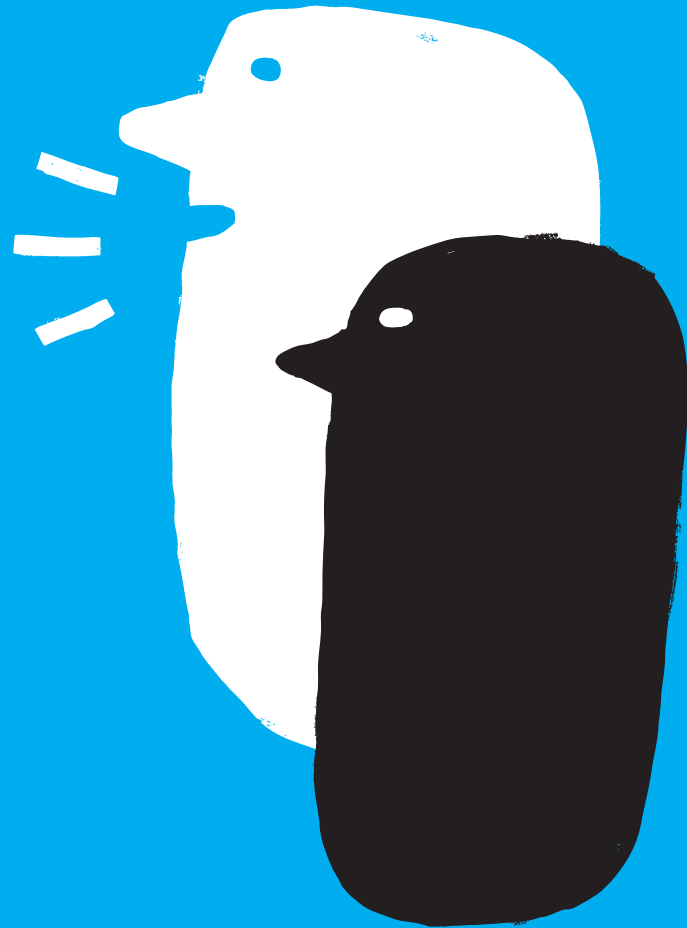


“TENGO DERECHO
A CONTAR CON
INTERPRETE O
TRADUCTOR”





XIV. INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICAS

XIV. INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICAS

Al Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) le corresponde diseñar, administrar y gestionar la instalación y utilización de tecnología de información y comunicaciones de la Defensoría Penal Pública. Debe velar por que se cumplan los niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad de los servicios informáticos y por generar y validar la información estadística de la

institución. En ese marco, las tareas y actividades desarrolladas durante 2015 fueron muy diversas:

XIV.1 COMITÉ TECNOLÓGICO INSTITUCIONAL

- Los días 8 de abril, 22 de abril y 25 de mayo se efectuaron reuniones del comité tecnológico institucional, en las que se trataron los siguientes temas:

- Rol del comité y sus integrantes.
- Manual de procedimientos tecnológicos institucionales: antecedentes, propuesta de modificaciones a políticas y procedimientos, realización de auditorías tecnológicas.
- Plan tecnológico institucional: antecedentes, estado de avance del plan, estado de avance de la cartera de proyectos, propuesta de acción para la cartera de proyectos, requerimientos de Auditoría Interna.
- Priorización de actividades de desarrollo para 2015.
- Indicadores transversales de Gobierno Electrónico y de Seguridad de la Información.
- Varios.

En la primera reunión se acordó incorporar a directivos representantes de las Defensorías Regionales, a fin tener todas las visiones necesarias para efectuar un análisis completo. Por ello, a la segunda y tercera reuniones asistieron el Defensor Regional de Biobío y los directores administrativos regionales de Valparaíso y

el Maule, quienes participaron en el punto correspondiente a la priorización de actividades de desarrollo para 2015.

XIV.2 APROBACIÓN DE VERSIÓN 2.0 DEL 'MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TECNOLÓGICOS'

Mediante Resolución Exenta N° 418 del Defensor Nacional, de fecha 30 de septiembre de 2015, se aprobó la versión 2.0 del 'Manual de procedimientos tecnológicos de la Defensoría Penal Pública', que incorpora varios aspectos asociados al avance tecnológico producido y a los cambios que la Defensoría ha adoptado, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Reordenamiento de contenidos.
- Correcciones de redacción y mejoramiento de formatos.
- Actualización de versiones de productos de *software*.
- Actualización de composición y ámbitos a abordar por el comité tecnológico.

- Inclusión de políticas sobre 'entrega de información' y 'uso de carpetas compartidas'.
- Actualización de la 'Política de creación de casillas de correo electrónico'.
- Actualización de procedimientos de 'servicios tecnológicos', de 'sistemas informáticos', de 'contrataciones' y de 'seguridad de la información'.

XIV.2.1 Auditorías a su aplicación

Se realizaron auditorías a la aplicación del 'Manual de procedimientos tecnológicos' en las siguientes oficinas institucionales: Defensorías Regional y Local de Arica, Defensoría Local de Puente Alto, Defensoría Local de Los Andes y Defensoría Local de Viña del Mar.

XIV.3 MIGRACIÓN DE PLATAFORMA WEB QUE ALBERGA AL SIGDP

Durante el año se ejecutó el proyecto de migración de la plataforma web que alberga al Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP), que pasó de *Oracle Application Server* a *Oracle Weblogic*, incluyendo

upgrade de versión del Sistema Operativo AIX de los servidores (pasó de 6.1 a 7.1), *upgrade* de versión de Java (pasó de 1.5 a 1.6), ajustes al código mismo del SIGDP y de su plataforma de desarrollo, con la participación conjunta y coordinada de las áreas de Operaciones y Desarrollo del DIE.

El resultado de esta operación fue exitoso, pues permitió lograr una correcta performance en la atención de usuarios, sin presentar errores funcionales atribuibles a la migración.

XIV.4 HABILITACIÓN DE SERVICIOS EN NUEVAS OFICINAS

En 2015 se habilitaron servicios tecnológicos en nuevas oficinas de la Defensoría ubicadas en las ciudades de Collipulli, Nueva Imperial, Chaitén y Puerto Aysén.

XIV.5 LICITACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DESARROLLADOS EN 2015

- **Servicio de soporte y mantención del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGPER) más servicios adicionales opcionales:** contrato

aprobado a 36 meses, por un monto de 2 mil 56,32 UF (impuestos incluidos), para el servicio a todo evento de soporte y mantención del SIGPER, y por un monto de 540 UF (impuestos incluidos) para el servicio de horas adicionales de consultoría a pedido, en operación normal desde el 1° de enero de 2015.

- **Licenciamiento, soporte y actualización de *Software Microsoft Enterprise Agreement*:** contrato aprobado a 36 meses, por un monto total de 423 mil 541,86 dólares, en operación normal desde el 1° de enero de 2015.
- **'Sistema de gestión de bienes de activo fijo, fungibles y adquisiciones':** contrato aprobado por un monto total de 300 UF (IVA incluido) por adquisición de licencias del 'Sistema de bienes de activo fijo', 480 UF (IVA incluido) por adquisición de licencias del 'Sistema de bienes fungibles y adquisiciones', 780 UF (IVA incluido) por personalización e implementación de los sistemas, 180 UF (IVA incluido) por conversión y carga de datos y 90 UF (IVA incluido) por capacitación y por un monto mensual de 32 UF (IVA incluido) por el soporte y mantención preventiva y evolutiva durante 36 meses, a contar del 1° de febrero de 2015.
- **Servicio de soporte y mantención de sitios web de la Defensoría y servicios opcionales:** contrato aprobado a 36 meses, por un monto de mil UTM (impuestos incluidos), para el servicio a todo evento de Soporte y mantención de sitios web institucionales, y un monto de mil 250 UTM (impuestos incluidos), para el servicio profesional opcional de administración de redes sociales, en operación normal desde el 1° de febrero de 2015.
- **Servicios asociados a la plataforma tecnológica central de la DPP:** contrato aprobado hasta por 36 meses, por un monto total de 4 mil UTM (impuestos incluidos), en operación normal desde el 1° de mayo de 2015.
- **Servicio de desarrollo y mantención de los sistemas informáticos de la Defensoría:** contrato aprobado a 36 meses, por un monto total de 10 mil 450 UTM (impuestos incluidos), en operación normal desde el 1° de mayo de 2015.



- **Servicio de soporte técnico y actualización de licencias de productos Oracle:** contrato aprobado a 36 meses, por un monto total de 91 mil 806,59 dólares (impuestos incluidos), en operación normal desde el 1° de mayo de 2015.
- **Servicio de arriendo de equipos computacionales para la Defensoría:** contrato aprobado a 36 meses por un monto total de 32 mil 472 UF (impuestos incluidos), cuya resciliación fue aprobada mediante resolución

exenta N° 555 del Defensor Nacional, de fecha 24 de diciembre de 2015, acordándose un valor total de 12 mil 256,10 UF (impuestos incluidos), por la prestación de servicios a contar del 1° de agosto de 2015 y hasta el 31 de enero de 2017.

- **Servicio de adquisición de licencias del software balanceador de carga Kemp, soporte técnico y actualización de las mismas:** contrato aprobado a 36 meses, por un monto de 32 mil 106,20 dólares (impuestos incluidos) para el primer año y por un monto de 11 mil 424 dólares (impuestos

incluidos) para el segundo y tercer año, en operación normal desde el 1° de septiembre de 2015.

- **Servicio de software Lexum, incorporado a las plataformas Zoupio y Decisia:** contrato aprobado a 36 meses, por un monto total de 46 mil 455 dólares canadienses (impuestos incluidos), en operación normal desde el 1° de octubre 2015.

XIV.5.1 Servicios tecnológicos en proceso al 31 de diciembre de 2015

- **Servicio de arriendo de plataforma de correo electrónico para la Defensoría:** mediante resolución exenta N° 490 del Defensor Nacional, de fecha 17 de noviembre de 2015, se aprobaron las bases de licitación pública para la contratación del 'servicio de arriendo de plataforma de correo electrónico para la Defensoría', cuya recepción de ofertas se cerró el 21 de diciembre de 2015 y que se encuentra en la etapa de evaluación técnica de las tres ofertas recibidas.
- **Servicio de sistema de videoconferencia:** mediante resolución afecta N° 130 del Defensor Nacional, de fecha 20 de julio de 2015, se aprobaron

las bases de licitación pública para la contratación del 'servicio de sistema de videoconferencia para la DPP', que fueron tomadas de razón por la Contraloría General de la República con fecha 19 de noviembre de 2014 y cuyo llamado a licitación se publicó el 25 de noviembre de 2015. La recepción de ofertas se cerró el 4 de enero de 2016.

XIV.6 DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

El área de Desarrollo del Departamento de Informática y Estadística puso en marcha diversos proyectos relacionados con los objetivos estratégicos de la institución, vinculados principalmente a la calidad de la prestación de defensa, entregando herramientas útiles para el quehacer de quienes son parte de esa labor, promoviendo la mejora continua y focalizándose en los siguientes proyectos:

- **Módulo de administración:** se realizó un análisis de los principales aspectos a considerar, para permitir generar un único portal de ingreso a los diversos sistemas. Se desarrolló este módulo y

en las próximas etapas se considera utilizarlo en los nuevos sistemas que se desarrollen y en las actualizaciones de los que existen, de forma de iniciar esta integración.

- **Sistema de Apoyo a la Calidad de Defensa (SIACD)**

Módulo de Inspecciones: fue finalizado y entregado al área de Inspecciones del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), agregándose mejoras en la información para la focalización.

SIGMOE: se agregaron opciones que permiten a las regiones gestionar de mejor forma la información levantada en auditorías.

Reclamos: se inició la actualización y construcción de un sistema que considera etapas posteriores a los reclamos y que van a ser insumos para otros procesos de la institución.

- **Sistema de Gestión de Defensa Penal (SIGDP)**

Módulos de ejecución de penas sustitutivas: se puso en marcha, luego se agregaron gestiones y

se hicieron mejoras al registro y calendarización de audiencias.

Penitenciario: se agregaron ventanas de monitoreo de indicadores, que facilitan la gestión de los mismos.

Estados de pago de licitados: se incorporó el detalle de los requerimientos y mejoras en cuanto a validaciones de seguridad.

Módulo de licitados: se incorporaron mejoras en los tiempos de respuesta de las consultas por información y se hicieron mejoras en orden a facilitar la gestión de los responsables del proceso.

Gestión de indicadores: se hicieron diversas revisiones del funcionamiento y cálculo de indicadores, con el apoyo del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), para cada uno de los indicadores de defensa general, primera audiencia y penitenciario.

Sistema de aranceles: se incorporaron opciones de seguimiento para los encargados regionales,

que permiten obtener información sobre los estados en que se encuentran.

Sistema de peritajes: se incorporó la opción de que las defensorías penitenciarias pudieran hacer sus solicitudes por este medio.

Consulta de información en Gendarmería de Chile: fue revisada y ajustada, a fin de obtener la misma información que los defensores obtienen por otra vía.

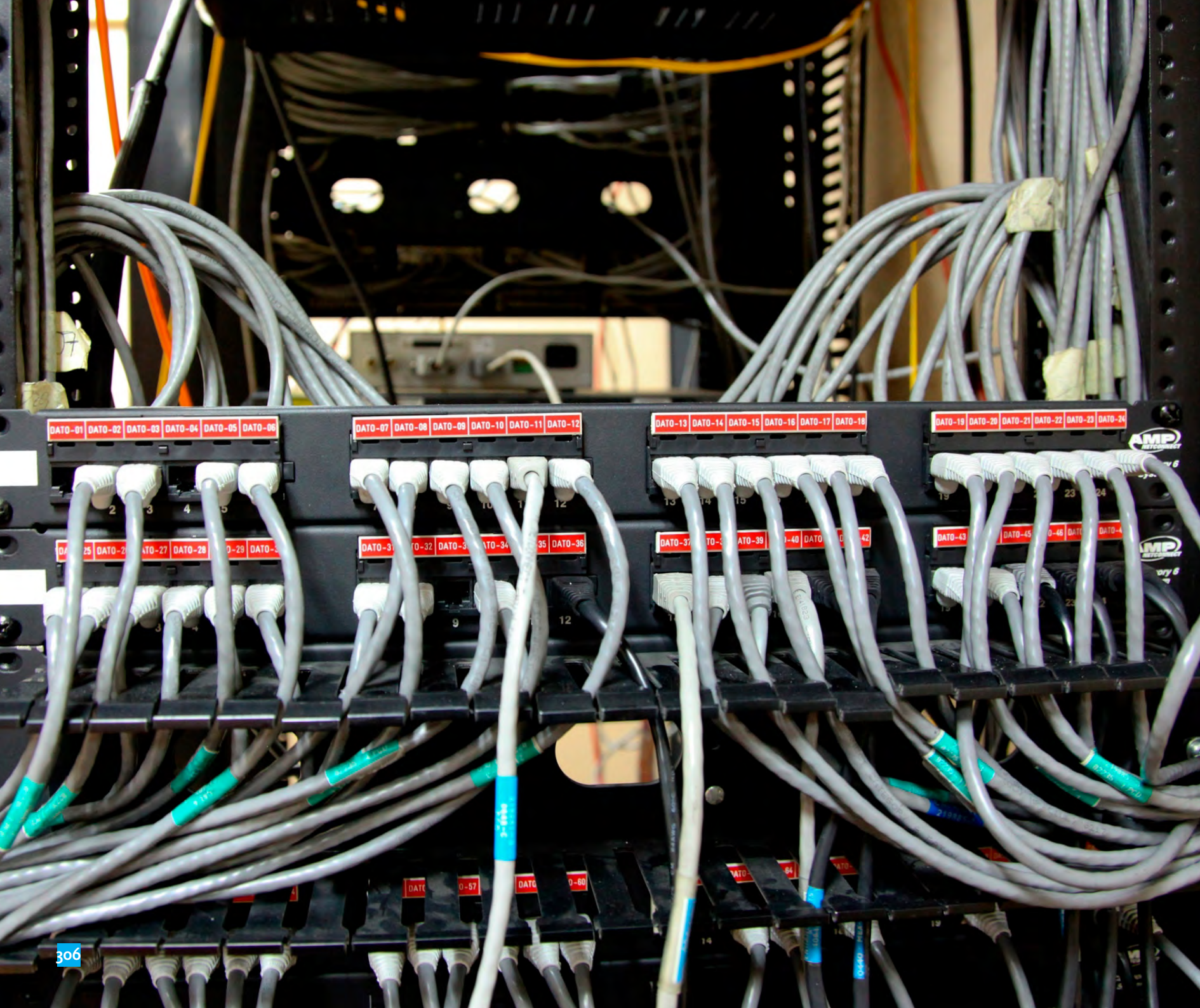
Módulos de 'Teoría del caso', 'Delegaciones' y 'Programación de turnos': a comienzos de año fueron puestos a disposición de los usuarios. Luego se realizaron diversas capacitaciones y se incorporaron mejoras que permiten que los defensores locales jefes tengan información oportuna sobre calendarización de audiencias y delegaciones, además, les permite gestionar de forma eficiente las cargas de trabajo de los defensores y tener una proyección para la distribución de los defensores, en teoría del caso se incorporaron elementos que permiten la gestión jurídica de la causa y su registro en

el sistema informático, en calendarización de audiencias se incorporó opción que permite programar audiencias con los RUC de las causas y un sistema de monitoreo de la actividad del defensor.

- **Sistema de Control Directivo (SCD):** se modificó para incorporar validaciones de los contratos de licitaciones de defensa y se mantuvo como piloto algunos meses, luego de lo cual se incorporaron algunas mejoras. Hoy se encuentra activo tanto para el uso de los directivos como de los defensores locales jefes, permitiendo entregar información relevante para la gestión de los contratos.

En cuanto a los indicadores de control, se incorporaron los de primera audiencia y de penitenciario, con el fin de facilitar la gestión de cumplimiento de los defensores.

El cuadro de mando integral fue puesto a disposición de los usuarios, luego de una revisión de los indicadores nuevos y de las anteriores licitaciones.



Los informes finales y semestrales fueron ajustados de acuerdo con las especificaciones entregadas y se encuentran en funcionamiento.

- **Sistema de Información para la Gestión (SIG):** se incorporó un módulo de seguimiento de los compromisos de los convenios de desempeño individuales de los jefes de departamento, donde se ingresan los avances de cada compromiso y los medios de verificación.
- **Módulo de gastos de testigos e imputados:** fue modificado para incorporar cambios tanto del sistema como del procedimiento asociado.

XIV.7 PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS

- **Carpeta digital:** proyecto que busca mejorar la disponibilidad de la información que se registra en el SIGDP. Genera un repositorio único con la documentación de la causa, lo que permitirá un acceso rápido y oportuno a la información. También mejora los procesos de registro y mantención.

Se encuentra en etapa piloto en las regiones de Antofagasta, O'Higgins, Magallanes y Aysén para las causas de defensa general y en las regiones de Biobío y Valparaíso para defensa penitenciaria, de forma de recoger hallazgos y requerimientos que faciliten la instalación del proyecto a nivel nacional.

Durante el año se hizo un levantamiento de información sobre el contenido de las carpetas, un análisis FODA del proyecto, se establecieron los objetivos y los costos de adquisición de las carpetas en los procedimientos simplificados. Bajo este contexto se determinó la necesidad de un piloto de seis meses, a fin de establecer las condiciones de su posterior ampliación.

XIV.7.1 Interoperabilidad de servicios con instituciones del sector justicia

- **Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ):** se ha incorporado una nueva herramienta de apoyo a la gestión de defensores públicos y asistentes administrativas, permitiendo la crea-

ción automática de causas en el SIGDP, lo que ha significado disminuir la carga de trabajo de las defensorías y generar información oportuna sobre los casos y los usuarios, de forma de establecer un contacto oportuno con ellos.

- **Gendarmería de Chile:** se avanzó en perfeccionar la información que Gendarmería tiene sobre las personas condenadas. Durante 2015 se revisó y perfeccionó la información emanada a través de la interconexión, permitiendo a los defensores contar con información más completa y oportuna sobre los usuarios.
- **Ministerio de Desarrollo Social:** durante los últimos años este ministerio ha provisto información sobre el puntaje de los usuarios de la Defensoría en la Ficha de Protección Social, con el fin de tener antecedentes sobre su nivel de ingreso para apoyar la evaluación sobre la eventualidad del pago de aranceles. Esta información ahora también se encuentra disponible a través de interconexión de datos.
- **Fondo Nacional de Salud (Fonasa):** durante el año se mejoró el acceso a información de los

usuarios, dejando nuevamente disponibles los antecedentes a los que se tiene acceso a través del convenio suscrito con ese servicio, que permite entregar información sobre los usuarios para la gestión de las reclamaciones de aranceles y para lo que las distintas Defensorías Regionales dispongan.

- **Ministerio Público:** con el objeto de garantizar el acceso a la información de las carpetas investigativas, el Ministerio Público desarrolló el Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU), que permite solicitar antecedentes sobre las causas. Dicho sistema requiere información sobre los defensores asignados, la que está siendo enviada periódicamente por el Departamento de Informática y Estadísticas, quedando éstos automáticamente habilitados en el SIAU para requerir antecedentes.

XIV.8 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA INSTITUCIONAL

Se desarrolló un modelo de asignación de defensores que considera una segmentación de Defensorías Regionales conforme a perfiles comunes.

También se emitieron los reportes estadísticos cuatrimestrales:

- **Informe estadístico anual 2014.**

Documento PDF: informe estadístico anual de la Defensoría, período enero-diciembre 2014, publicado el 29 de enero de 2015.

Planilla Excel: anexo con tablas de referencia del informe estadístico anual, período enero-diciembre 2014, publicado el 29 de enero de 2015.

- **Primer informe estadístico cuatrimestral de la Defensoría**, período enero-abril 2015.

Documento PDF: primer informe estadístico cuatrimestral enero-abril 2015, publicado el 29 de mayo de 2015.

Planilla Excel: anexo con tablas de referencia del primer informe estadístico cuatrimestral enero-abril 2015, publicado el 29 de mayo de 2015.

- **Segundo informe estadístico cuatrimestral de la Defensoría**, período enero-agosto 2015.

Documento PDF: segundo informe estadístico cuatrimestral enero-agosto 2015, publicado el 28 de septiembre de 2015.

Planilla Excel: anexo con tablas de referencia del segundo informe estadístico enero-agosto 2015, publicado el 28 de septiembre de 2015. 