

Premio Anual por Excelencia Institucion

Formulario de postulación

Publicación Desde el 01/03/2011 a las 17:20 horas hasta el 01/04/2011 a las

Institución

Nombre Institución	Defensoría Penal Pública
Sigla	DPP
Ministerio	Ministerio de Justicia
Ciudad	Santiago
Región	REGIÓN METROPOLITANA

Documentos a utilizar

- [Guía Metodológica para Postulación PAEI 2011](#)
- [Cuadro Cumplimiento Indicadores de Desempeño 2010](#)
- [Cuadro Medición satisfacción usuarios y/o beneficiarios 2010](#)

Introducción

Para el correcto llenado del presente Formulario, solicitamos tener presente las siguientes consideraciones:

- Leer previamente la Guía Metodológica de Postulación PAEI 2011, que se adjunta en este Formulario.
- Las instituciones postulantes deberán completar la totalidad de la información requerida. El no llenar la información y en consecuencia, un Formulario de Postulación incompleto.
- En el llenado, se deberá respetar el máximo de caracteres definidos para cada campo, aproximadamente 255 caracteres.
- Para efectos de selección de iniciativas innovadoras, considerar la información respaldatoria de la información disponible para consultas de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Una vez llenado el formulario, leer detenidamente previo a su envío y revisar con equipo designado.
- Recordar que sólo se considerarán válidas, las postulaciones realizadas a través de esta Plataforma de Servicios Públicos DNSC <http://plataformainformacion.serviciocivil.cl>
- Las instituciones postulantes, deben enviar oficio al/la Director/a Nacional del Servicio Civil, indicando postulando al Premio en su versión 2011, y que han realizado su postulación a través del Sistema de Servicios Públicos DNSC (informando fecha de envío en el sistema).

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE

ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE: Descripción institución postulante.

1. * JEFE SUPERIOR DE SERVICIO (Indique nombre de la jefatura superior de la institución.)
DEFENSORA NACIONAL: PAULA VIAL REYNAL"

2. * EQUIPO DE TRABAJO POSTULACION PREMIO (Identificación de equipo de trabajo que prepara postulación, indicar nombre y cargo.)

- Paula Vial R: Defensora Nacional - Luis Delgado V.: Director Administrativo Nacional:
- Jorge Moraga: Representante Asociación de Funcionarios: Defensor Penal Público Lo Prado - Carlos Rojas: Representante Asociación de Funcionarios, Administrativo DAF - Claudio Pavlic: Defensor Regional Metropolitana Sur - Peter Sharp: Presidente

Asociación de Funcionarios DPP: - Gonzalo Rodriguez, Presidente e Asociación de Defensores: Defensor Penal Público - Leonardo Moreno: Defensor Regional Metropolitana Norte - Eduardo Morales: Defensor Regional Valparaíso - Hernan Fuentes: Defensor Regional del Maule - Nelson Alvarez: Director Administrativo Regional Arica - Carolina Muñoz, Directora Administrativa Regional Metropolitana Norte - Claudia Castelletti, Profesional Departamento de Estudios - Francesca Poggi Profesionales Departamento de Estudios - Profesional Departamento Evaluación y Control: Ricardo Fuentealba - Victor Varas Palma: Jefe de Administración y Finanzas - Sebastian Rivas: Jefe Depto. de RR.HH. - Pauline Sanchez: Profesional de RR.HH - María Cecilia Sepulveda, Profesional de RR.HH. - Ignacio Ramírez: Profesional de RR.HH - Viviana Vivanco: Profesional de RR.HH - Mitzi Jaña: Jefe Gabinete: - Juan Carlos Gomez Jefe Informática: - Paola Sais Jefa Unidad de Comunicaciones: - Luis Venegas: Unidad de Gestión de Defensa Penal:, - Cristian Letelier: Profesional Unidad de Gestión de Defensa Penal - Alexis Pardo: Profesional UCG - Evelyn Barrientos Profesional UCG - Triana Cortes Profesional UCG - Luis Felipe Troncoso Profesional UCG - Angélica Alvarez: Jefa Unidad de Control de Gestión

3. * COORDINADOR/A POSTULACIÓN (Persona con quien comunicarse en caso de dudas en la postulación, indicar nombre, correo electrónico y teléfono de contacto.)

Nombre	Angelica Alvarez Muñoz"
Correo electrónico	aalvarez@dpp.cl"
Teléfonos de contacto	02-4396823- 91288682"

Comentarios

La coordinadora, es Encargada de la Unidad de Control de Gestión de la Defensoría Nacional, Unidad que acopia la información de todas las áreas de la Institución. Ingresó a la DPP el año 2001, y conoce el funcionamiento regional, por haberse desempeñado como Encargada de Unidad de Administración, Finanzas y RR.HH., en la Defensoría Regional de Atacama y Defensoría Regional Metropolitana Norte.

4. * ANTECEDENTES DE PERSONAL

Dotación Efectiva al 31.12.10 - planta (N° de personas)	248"
Dotación Efectiva al 31.12.10 - contrata (N° de personas)	364"
Personal a Honorarios al 31.12.10 (Honorarios sectoriales -Subt. 21- y otros) (N° de personas)	101"

5. * BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN (Señale los aspectos fundamentales de su institución, principales objetivos, incluyendo funciones, distribución geográfica según corresponda y características de las personas que trabajan en la institución.)

Aspectos Fundamentales Creada con la Ley 19.718, en el año 2001, su principal rol está dado por la defensa de la dignidad, derechos e intereses de nuestros representados en el sistema de justicia en que participan otros actores con rol adversarial, como los fiscales del Ministerio Público, y los Jueces de los Juzgados de garantía y Tribunales Orales en lo

penal, quién tienen el poder de dictar sentencia. Quienes conforman la Institución, tras nuestro eslogan SIN DEFENSA NO HAY JUSTICIA, tenemos la especial vocación de servir a un grupo de la sociedad muchas veces relegado, estigmatizado y desposeído, ante lo cual cobra especial importancia, la verdadera comprensión y reconocimiento del respeto por el derecho y dignidad de las personas, como ingrediente base para la construcción una sociedad más justa. Para ello, tenemos abogados que forman parte de la institución, llamados Defensores Locales, y abogados del mundo privado que contratamos a través de licitaciones periódicas.

Somos un organismo descentralizado territorialmente, conformado por la Defensoría Nacional y las 16 Defensorías Regionales (2 en la región metropolitana) y Locales ubicadas a lo largo del país estas

Objetivos

-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 de los instrumentos de apoyo y control a la gestión de defensa. -Fortalecer la difusión de la labor de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco de la Reforma Procesal Penal y del nuevo Sistema de Justicia Criminal Adversarial

Funciones

Se resumen 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:

Características de las personas que trabajan

Las personas que trabajan en la DPP, constituyen un importante capital humano y el recurso principal a través del cual le es posible alcanzar sus objetivos estratégicos y su misión institucional que es brindar una defensa penal de alta calidad a las personas imputadas de algún delito y; son consideradas un elemento clave para enfrentar con éxito las necesidades y demandas de nuestros usuarios, así como actores protagónicos en el desafío modernizador del Estado.

Los funcionarios de la Defensoría Penal Pública, se caracterizan por trabajar con un alto nivel de compromiso con el ejercicio de la función pública. Sus valores fundamentales son el respeto, el compromiso y responsabilidad, la ética y probidad, la colaboración y trabajo en equipo, interés por la excelencia y calidad, e igualdad de oportunidades.

6. * VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN (Además, señale la fecha en que fue definida y el proceso que se llevó a cabo para ello.)

La visión de la DPP en el 2010 quedó a nivel de propuesta: Ser una Institución Pública Autónoma reconocida positivamente como un servicio de defensa penal de excelencia a todo aquel que lo requiera, cumpliendo un rol protagónico en la generación de políticas públicas del ámbito penal. Definición: En una jornada de capacitación con participación

de profesionales de gestión y, del nuevo equipo directivo bajo la administración de la Defensora Nacional Paula Vial, se realizó una dinámica que arrojó la visión, la que sin embargo, para el año 2010 se encuentra a nivel de propuesta y que será sometida a revisión en el año 2011.

7. * MISIÓN INSTITUCIONAL (Además, señale la fecha en que fue definida y el proceso que se llevó a cabo para ello.)

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

La misión fue definida en el año 2003, a partir del mandato legal establecido en el Artículo 1 de la Ley 19.718, mediante dinámicas participativas de representantes del nivel regional y central. La misión responde qué hace la institución, cómo, con qué medio y para quién. Ha sido revisada incluso en el año 2008, con la Evaluación comprehensiva del gasto, generándose una validación de la misma, pues es compartida por los actores institucionales. En el año 2010, solo se hicieron precisiones en la redacción, en que se precisó, el medio de la prestación de defensa penal.

8. * PRODUCTOS ESTRATEGICOS DE LA INSTITUCION (Señale los productos estratégicos definidos para el año 2010.)

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

1.- Defensa Penal Adolescente 2.- Representación en Tribunales de personas imputadas o acusadas en un proceso penal acorde con la voluntad y los intereses del imputado. 3.- Sistema de licitaciones mediante prestación de defensa de abogados privados. 4.- Control y supervisión del servicio de defensa penal pública (Inspecciones, Auditorías externas, Informes de reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública)

GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE DEFENSA PENAL

1.- Informes estadísticos y de gestión. 2.- Informes Doctrinales y Minutas 3.- Boletines de jurisprudencia 4.- Talleres de difusión relacionado con la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil y su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas.

9. * CLIENTES/BENEFICIARIOS/USUARIOS (Señale los que correspondan para el año 2010.)

1.- Imputadas e Imputados Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.. 2.- Familiares autorizados Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera dos familiar por cada imputado).. 3.- Comisión Coordinadora de la Reforma Procesal Penal: Sr. Ministro de Justicia; Presidente de la Corte Suprema; Fiscal Nacional del Ministerio Público; Defensor Nacional; Un Ministro de la Corte Suprema; Presidente del Colegio de Abogados; Subsecretario de Justicia; Un Fiscal Regional y el Secretario Ejecutivo de la Comisión. Comisión Coordinadora de la Reforma Procesal Penal. 4.- Congreso Nacional: Diputados y Senadores, en especial la Comisión de Hacienda y la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia. 5.- Autoridades y profesionales del Ministerio de

Justicia.. 6.- Directivos y Jefes de la Dirección de Presupuestos.. 7.- Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública; Ministro de Justicia o en su defecto, el Subsecretario de Justicia; el Ministro de Hacienda o su representante, Ministro de Planificación y Cooperación o su representante, un académico con más de 5 años de docencia universitaria en las áreas del Derecho Procesal Penal o Penal, designado por el Consejo de Rectores y otro por el Colegio de abogados.. 8.- Poder Judicial: Jueces de Garantía, Jueces de Tribunal Oral en lo Penal y la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema.. 9.- Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales.

10. * SEÑALE EL PROCESO DE LA INSTITUCIÓN PARA POSTULAR AL PREMIO ANUAL POR EXCELENCIA INSTITUCIONAL (PAEI) 2011 (Señale ¿Cómo se designó al grupo de

trabajo para la postulación?, ¿Quiénes aportaron información para el proceso?, ¿Qué actividades se hicieron para recabar información?, entre otros aspectos)

DESIGNACION DEL GRUPO DE TRABAJO La institución estaba esperando la invitación para postular al Premio Anual de Excelencia Institucional en su versión 2011, pues tanto la Autoridad, los miembros de las Asociaciones de funcionarios y profesionales, tienen el convencimiento de estar desarrollando un trabajo de excelencia, y que nuestras prácticas y logros deben ser levantadas. Apenas recibido el Oficio del Servicio Civil, la Defensora Nacional y el Director Administrativo Nacional solicitaron a la Jefa de la Unidad de Control de Gestión, se hiciera cargo de la coordinación del Proyecto. Su designación se sustenta por el rol que le cabe a la Unidad, en términos de coordinación institucional y por contar con el acopio de información, en cuanto a avances, proyectos y logros ha mostrado la Institución desde años anteriores. De esta manera en reunión del equipo directivo, (jefes de departamentos y unidades) se informa de la intención de postular al premio, proyecto que requerirá de la colaboración e involucramiento de toda la Institución, del nivel central, regional y de las asociaciones de funcionarios. El grupo de trabajo, se conformaría por todos aquellos que aportaran información, observaciones y propuestas a las iniciativas, y en un frente más operativo, los profesionales de la Unidad de Control de Gestión y del Departamento de RR.HH, tendrían que destinar un mayor tiempo al levantamiento, y desarrollo de las áreas abordadas en la guía metodológica. **QUIENES APORTARON INFORMACIÓN PARA EL PROCESO** Aportaron información de todas las áreas de la Institución, directivos del nivel central y regional, profesionales de áreas técnicas y de apoyo, y funcionarios administrativos, defensores y profesionales de las Asociaciones de funcionarios, según se da cuenta en la nómina indicada. **QUE ACTIVIDADES SE HICIERON PARA RECABAR INFORMACIÓN** Siguiendo una secuencia, las actividades realizadas consistieron en: - I Reunión de designación de responsabilidad de coordinación. - II Reunión con los departamentos y unidades. Su objetivo fue además de difundir el interés de postulación, de designar responsables de cada área temática que se identificaba en la guía metodológica. - Se enviaron mail de difusión y solicitud de información a Jefes de departamentos y unidades, a Defensores Regionales, y a representantes de Asociaciones de funcionario. - III Reunión. (Difusión regional) En reunión presencial de Defensores Regionales de todo el país, realizada en Santiago el día 10 de marzo, se difundió nuevamente y se solicitó colaboración de información en iniciativas de áreas específicas. - IV reunión. Se realizó un visita al Servicio Civil, para requerir información general - V Reunión. Reunión informativa con Asociaciones de funcionarios. - VI Reunión de trabajo

con directivos, profesionales y representantes de asociaciones de funcionarios, - Se revisaron los instrumentos con que contaba la Unidad de control de Gestión desde el año 2008, estos son Informes de evaluación Comprehensiva de Gasto, Balances de gestión integral 2009 y 2010, Memorias 2009 y 2010, Evaluación Plan estratégico 2010 y evaluación otros instrumentos de gestión. - VII Reunión de trabajo entre los equipos de control de gestión y de Recursos humanos. - Numerosos Envíos y recepción de información por mail. Se reiteraron las veces que fue necesario solicitudes de envío de información, se hicieron consultas y propuestas, por mail, las que fueron respondidas por los miembros del equipo.

2. ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN 2010 DEL SERVICIO

1. * INDICAR, EN TÉRMINOS GENERALES, CUÁLES HAN SIDO LOS PRINCIPALES RESULTADOS/AVANCES EN EL AÑO 2010 DEL SERVICIO QUE DAN CUENTA DE UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA INSTITUCIONAL A NIVEL EXTERNO (Indicar los tres más importantes)

1.- REALIZACIÓN DE DIÁLOGOS PARTICIPATIVOS EN CARCELES.

La DPP incorporó en su gestión hacia la ciudadanía, los diálogos participativos, potente instrumento que le permite a la Institución conocer las necesidades y percepción de nuestros imputados, que se encuentran en situación vulnerable, al margen de la sociedad

2.- PROGRAMA PILOTO DE DEFENSA PENITENCIARIA

Gracias al apoyo brindado el año 2009 por la Agencia Española de Cooperación (AECID), durante el año 2010 se prosiguió con la instalación del programa de defensa penitenciaria en la Región de Coquimbo, esta vez financiado en su totalidad con presupuesto de la Defensoría, el 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. El proyecto fue evaluado por la Dirección de Estudios Sociológicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DESUC), 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 en el año 2011.

3.- NUEVO MODELO DE LICITACIONES DE DEFENSA PENAL.

Implementó el nuevo modelo de licitaciones de defensa penal el cual permitirá un mejor reclutamiento de los prestadores, en cuanto a calidad técnica, una mayor eficiencia y eficacia, en la cobertura de defensa y ejecución presupuestaria. El sistema innova en la medición de calidad, al introducir medición por indicadores, tanto relacionados a 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. Los indicadores que controlan e incentivan la

mejora de la prestación son de tres tipos: indicadores de gestión jurídica, administrativa y gerencial. Este sistema permite monitorear el avance de los contratos a nivel de dirección regional, pero también constituye una poderosa herramienta de gestión para los propios prestadores licitados, ya que el resultado diario de los indicadores se encuentra disponible a través del Sistema Informático de la Defensoría (SIGDP).

2. * INDICAR, EN TERMINOS GENERALES, CUÁLES HAN SIDO LOS PRINCIPALES RESULTADOS/AVANCES EN EL AÑO 2010 DEL SERVICIO QUE DAN CUENTA DE UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA INSTITUCIONAL A NIVEL INTERNO (Indicar los tres más importantes)

1 CONFECCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL DEFENSOR O CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

Estuvo a cargo de una Comisión redactora, quienes elaboraron un proyecto que fue sometido a discusión con los Defensores Regionales, Asociación de Defensores y con el Colegio de abogados. La Comisión Consultiva en materias Éticas es un programa de la Defensoría Penal Pública que se inscribe en la línea de acentuar y apoyar las buenas prácticas que se generan en el trabajo de los defensores y contribuir a eliminar aquellas que pudieran estar reñidas con la ética profesional y que, en definitiva, son una merma en la calidad del servicio que se presta. Esta Comisión funciona con carácter consultivo, emitiendo dictámenes u opiniones frente a consultas que se le formulen, o situaciones que, a juicio de sus miembros, posean relevancia ética en el desarrollo de las tareas de la defensa. Cabe destacar que sus opiniones, si bien no resultan vinculantes, tienen una función orientadora en el correcto actuar de los defensores. El objetivo es que pueda contarse con opiniones de abogados litigantes de esta Defensoría, e incluso externos que, con sus conocimientos, más los aportes doctrinarios que se puedan recabar, emitan orientaciones útiles u opiniones sobre determinadas actuaciones, que puedan servir tanto a casos presentes como futuros

2.- REFORMULÓ LOS ESTÁNDARES PARA EL EJERCICIO DE LA DEFENSA PENAL

Los defensores penales públicos desempeñen su función de acuerdo con parámetros de actuación que buscan maximizar los derechos e intereses de los beneficiarios del servicio, proporcionando una asesoría jurídica de alta calidad. La nueva regulación de los estándares -publicados el 11 de diciembre de 2010 en el Diario Oficial- se caracteriza por clasificarlos en tres grandes grupos: por una parte, aquellos que dicen relación con la competencia profesional de los defensores. Por otra, los que se refieren a la relación entre el defensor y su cliente y, por último, el estándar que regula la correcta y adecuada gestión administrativa de las causas. La reformulación elevó los niveles de exigencia de manera de asegurar un servicio de mejor calidad, relevando la especialización a imputados menores de edad, precisando las exigencias de grupos vulnerables, lo que incluiría indígenas, inmigrantes, género, etc., y agregando exigencias a la gestión realizada por el defensor; entre otros. Mejoró en función de estos nuevos estándares sus mecanismos de evaluación de la defensa penal, estos son Auditorías Externas e Inspecciones.

3.- INNOVADORA PLATAFORMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN TODOS LOS ÁMBITOS - RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL DEL CEJA

Contamos con 13 sistemas de apoyo que cubren todos los ámbitos de gestión. Además y específicamente en relación a los sistemas de apoyo a la gestión, su desarrollo e

implementación, le significó a la DPP, un Reconocimiento internacional a la DPP por el CEJA. La DPP mejoró ostensiblemente los sistemas de apoyo a la gestión, como herramientas al servicio del mejor desempeño institucional con el consecuente impacto positivo en nuestros clientes, permitiendo incluso un monitoreo en línea del desempeño institucional, lo cual además le significó a la Institución, ser reconocida por el Centro de Estudio de Justicia de las Américas (CEJA) como una práctica exitosa de innovación al servicio de la gestión judicial

3. * INDICAR SI AL SERVICIO, DURANTE EL AÑO 2010, LE HA CORRESPONDIDO DISEÑAR Y/O IMPLEMENTAR REFORMAS, NUEVOS PROGRAMAS, PROYECTOS, LEYES
(Explicar brevemente)

No aplica

4. * INDICAR SI EL SERVICIO REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN GLOBAL Y/O ESPECÍFICA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL AÑO 2009 ANTES DE INICIAR LA GESTIÓN 2010 (Breve descripción de lo realizado, quienes participaron, principales resultados y si se contó con asesoría externa)

EVALUACIÓN COMPREHENSIVA DEL GASTO 2008-2009 DESCRIPCION: En Febrero del año 2009 se entregó una evaluación global de la DPP denominada Evaluación Comprehensiva del Gasto, iniciado en el año 2008, la que fue encargada por la DIPRES a la División de Estudios Sociológicos de la Universidad Católica. El estudio realizó una evaluación integral, desde sus definiciones de Diseño (Definiciones estratégicas), Gestión (Racionalidad de estructura y distribución de funciones, mecanismos de coordinación, entre otras), Productos y Resultados institucionales y uso de recursos, en todas las áreas institucionales. En definitiva revisar si la estructura, la forma de organización es coherente y permite cumplir los objetivos institucionales y ministeriales mediante la prestación del servicio y generación de productos en los ámbitos de producto, resultado y proceso y en las dimensiones de calidad, eficiencia, eficacia y economía. El estudio tuvo una duración de 10 meses. **PARTICIPACION:** Toda la organización entregó información de todas las áreas centrales y regionales, mediante los conductores regulares que corresponde Defensores Regionales y Jefes de Departamentos y Unidades. Se conformó una comisión compuesta por Directivos y profesionales de la Defensoría Nacional, y se nombré por el periodo del desarrollo del estudio, un Gerente del Proyecto (una profesional de una Defensoría Regional) que tendría la función de coordinar a: empresa, DIPRES, Ministerio de Justicia y Actores institucionales, a la vez de movilizar y sistematizar la información al del nivel regional y central. **Resultados:** - El principal resultado, fue que el estudio permitió validar la gestión institucional, en términos de su efectiva contribución a los objetivos ministeriales, indicando que no había duplicidad con otros servicios y sus conclusiones permitieron relevar a nivel estratégico la calidad del servicio de defensa penal y la necesidad de difusión del rol institucional en el sistema procesal que por esencia es adversarial, a nuestros clientes. - A raíz del estudio, la empresa recogió de los directivos y profesionales de la DPP, numerosas recomendaciones de mejora, que darían posteriormente lugar a compromisos de mejoramiento que la Institución debía cumplir en el periodo 2009-2011. - El cumplimiento de los compromisos suscritos, se han monitoreado en el sistema de control de gestión institucional, los cuales han sido cumplidos en su mayoría y evaluados en el año 2010 satisfactoriamente. A la fecha quedan pendientes compromisos para el año 2011.

5. * INDICAR SI EL SERVICIO DISPONE DE UN PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, CÓMO ÉSTE SE OPERACIONALIZA ANUALMENTE Y QUÉ SE REALIZÓ EL 2010 (Breve descripción del plan, ámbitos que considera, quienes participaron en su formulación, si se contó con asesoría externa, si existe una unidad o equipo responsable en el servicio al respecto y qué se hizo el 2010)

La Institución dispone de un plan estratégico institucional 2010-2012

DESCRIPCION:

Se desarrolló un taller de planificación estratégica participativa entre los días 7 y 8 de enero de 2010 Este plan a diferencias de los confeccionados en años anteriores, integraba a los objetivos estratégicos declarados en el formulario A1 2010 (Ficha de Definiciones Estratégicas), ámbitos de gestión interna, y en forma especial el mejoramiento del clima laboral. La metodología contempló una contextualización, trabajos en grupos compuestos por directivos y profesionales nivel central y regional, exposiciones grupales, definición de compromisos preliminares por región.

ÁMBITOS QUE CONSIDERO:

1) Calidad: Mejor defensa para los imputados 2) Gestión Interna: Mejorar nuestro desempeño, 3) Difusión y 4) Bienestar en el trabajo:

COMO SE HIZO OPERATIVO: Considerando los lineamientos establecido en el plan, cada Defensoría Regional, suscribió un Convenio de Desempeño Individual, el cual consistía en comprometer del orden de 4 metas por ámbito estratégico Las metas y/o compromisos suscritos guardaban relación con los siguiente: -En Mejorar la Calidad en el Servicio de Defensa Penal, se comprometieron metas relacionadas con A) Satisfacción de usuarios, B) Promover la participación de defensores en la academia, C) Mejorar la pertinencia de los indicadores de gestión de Calidad, D) Participación del defensor Regional en Clínicas Jurídicas, E) Proyecto de Defensa Prejudicial, F) Medir el impacto de las Clínicas Jurídicas -En Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría, se comprometieron metas con A) Gestionar, mantener y consolidar los espacios ganados con la prensa, B) Posicionar a la DPP en los medios Radiales de la región, C) Realizar al menos un taller de vocería por Defensoría Regional, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los defensores para que puedan enfrentar de una forma efectiva los medios de comunicación, así entregar un mensaje claro sobre la Misión y Servicios de la DPP y D) Difusión del nuevo sistema de licitaciones -En Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría, se comprometieron metas de A) Ejecución presupuestaria, C) Resultados de Inspección D) Planes de mejoramientos de la calidad de la defensa, E) Pago de facturas F) Implementación del nuevo modelo de licitaciones y G) Ejecución de contratos licitados -Mejorar el Bienestar en el trabajo en la Defensoría, se comprometieron metas con A) Gestión de recuperación de Subsidios Médicos, B) Cursos de auto cuidado, C) Buenas prácticas laborales D) Política motivacional no pecuniaria, y E) Plan de acción en función del Estudio de Clima Organizacional. 1.

PARTICIPANTES EN FORMULACION Participaron 64 personas: Defensora Nacional, Director Administrativo Nacional, Presidente Asociación de funcionarios DPP, Presidente Asociación de Defensores DPP, Directivos y jefes (encargados) de la Defensoría Nacional y los Defensores Regionales de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Bío Bío, Araucanía, Los Lagos, de Aysén, Magallanes, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, Los Ríos, Arica y Parinacota.

Además, 16 Directores Administrativos Regionales, 16 Jefe de Estudios Regionales, y 2 profesionales unidad de control de gestión 1.-Asesoría Externa: Se contrató a la Empresa Vergara y Asociados 2.-Responsable: Director Administrativo Nacional 3.-Unidad operativa o de apoyo responsable: Unidad de Control de gestión –

QUE SE HIZO: 1) Se construyeron Convenios de Desempeño Individuales que se suscribieron entre la Defensora Nacional y Defensores Regionales. 2) Se hizo seguimiento de compromisos en los meses de julio y diciembre. 3) Los equipos cumplieron adecuadamente, entre un 94% y 100% de cumplimiento. Y 4) Se propuso al término del año mejoras en la herramienta CDI para operativizar el Plan.

6. * INDICAR SI EL SERVICIO DISPONE DE UN SISTEMA/HERRAMIENTA PARA IMPLEMENTAR Y LLEVAR A LA PRÁCTICA SU PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

((Ej.: Cuadro de Mando Integral). Señalar desde cuándo lo tiene y describir lo realizado y los resultados del año 2010)

Herramienta 1: Convenio de Desempeño Individual:

En el año 2010, la institución creó los CDI para la implementación del plan estratégico. Resultados: Respecto al cumplimiento de los Convenios de Desempeño Individual suscritos entre la Defensora Nacional y cada uno de los Defensores Regionales, se puede apreciar un satisfactorio cumplimiento de las metas comprometidas en dicho instrumento, del orden de 14 metas por región. Los resultados por lineamiento estratégicos fueron los siguientes: Lineamiento 1: Mejorar la calidad en el servicio de Defensa Penal. Presentó un adecuado cumplimiento de las metas en las Defensorías Regionales. Sólo una meta presentó dificultades. de mantener el porcentaje de satisfacción de usuarios cuyas causas terminan en primera audiencia en libertad, el indicador señala que si cumple obtiene 100% y si no cumple es igual a 0%, si se considerara un porcentaje de cumplimiento respecto de la meta fijada, ya que las tres obtuvieron en promedio un 82,1% de la meta exigida, las regiones con esta meta incumplida mejoran sustancialmente su cumplimiento total, ya que ninguna de las tres regionales tiene otra meta incumplida. Lineamiento 2: Mejorar la Difusión de la Misión y Estrategia de la Defensoría. Las defensorías regionales cumplieron exitosamente con las 4 metas fijadas para este lineamiento, en relación al indicador de posicionar a la DPP en los medios radiales de la región Lineamiento 3: Mejorar la Gestión Interna de la Defensoría. Este lineamiento está compuesto por un total de 7 metas, 5 de estas se cumplen exitosamente en todas las regionales, de las dos que presentan dificultades en algunas regionales, uno tiene relación con el indicador resultados de Inspección. Lineamiento 4: Mejorar el Bienestar en el trabajo en la Defensoría Las defensorías regionales cumplieron exitosamente con las metas establecidas para este lineamiento, alcanzando la mayoría el 100%, las dos regionales que no lo hicieron, alcanzaron un resultado cercano al 100%.

Herramienta 2 SISTEMA DE CONTROL DE GESTION

Cuenta con Sistema de Información de la Gestión, que se aloja en la intranet de la Defensoría Penal Pública, en la siguiente dirección: <http://www.siar.dpp.cl>, y tienen acceso a ella todos los funcionarios de la Institución a los que se les ha asignado una clave. 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 para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos Estratégicos, conjuntamente con rendir cuenta de la gestión Institucional. Resultados A nivel nacional el sistema contó con 84 metas, 12

de ellas correspondían a la ejecución de las Defensorías Regionales, las que tuvieron un cumplimiento del 100% de la meta comprometida. En la Defensoría Nacional, se monitorearon 72 metas y compromisos, 69 cumplidas, de los cuales 2 quedaron como compromisos pendientes para el año 2011, y 1 no se alcanzó el resultado por modificaciones intencionadas de la Institución a la metodología de auditoría aplicadas

7. * INDICAR CUÁLES SON LOS PROCESOS QUE EL SERVICIO TIENE LEVANTADOS Y CERTIFICADOS AL 2010 Y SU RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES (Indicar año del levantamiento y certificación de cada proceso mencionado) Toda la información es del año 2010, y corresponde a un estudio contratado a la empresa DELOITTE, que hizo el levantamiento a nivel nacional y regional entre los meses de marzo y junio de 2010.

7.1.- PROCESOS CERTIFICADOS:

Planificación y control de Gestión: Este sistema mide en el año, las metas e los indicadores relevados para explicar los productos estratégicos, esto es, de la prestación de defensa penal, para lo cual genera herramientas e información que le permiten a la institución asegurar una mejor prestación del servicio por parte de los defensores penales públicos y la propia institución. Auditoría interna.

7.2.- PROCESOS LEVANTADOS:

La institución en el año 2010 levantó el 100% de sus procesos de negocio (4) y apoyo. Para ello se resguardó reconocer aquellos que contribuyen en la provisión de productos estratégicos, los cuales fueron especialmente relevados y aprobados por una Comisión de Desarrollo Organizacional, compuesta por directivos centrales y regionales y con participación funcionaria de parte de la Asociación respectiva Cabe señalar que los procesos de prestación relacionado con gestión de causas, atención de público, están siendo implementados bajo lógica ISO 9001:2008 en un proyecto regional denominado MODELO DE OPERACION EFICIENTE

PROCESOS DE NEGOCIO RELACIONADO DIRECTAMENTE CON LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS:

1. Prestación de defensa Penal, 1.1. Asignación de causas 1.2. Cobertura de audiencias 1.3. Prestación de defensa penal 1.4. Prestación de defensa penal Juvenil 1.5. Prestación adolescentes condenados 2. Gestión del conocimiento, 2.1. Asesoría Técnica (Consultas y respuestas 2.2. Peritaje 2.3. Apoyo Técnico a la Gestión de Defensa 2.4. Atención a público 2.5. Prestación de Defensa en Corte 3. Gestión de la Calidad del servicio 3.1. Reclamaciones 3.2. Aranceles 3.3. Extradición 3.4. Formulación, Seguimiento y Control de los Planes de Seguimiento 3.5. Gestión de programas 3.6. Administración sistema de inspecciones 3.7. Administración de las Auditorías externas 3.8. Administración de recursos asociados a la defensa 4. Gestión de la Difusión 4.1. Gestión de capacitación 4.2. Gestión de Requerimientos de Especialización 4.3. Gestión de Documentación y Biblioteca 4.4. Apoyo Jurídico y Elaboración de Estudios 4.5. Realización Clínicas Jurídicas 4.6. Difusión 4.7. Gestión de Medios 4.8. Asesoría Comunicacional

PROCESOS DE APOYO 5. Gestión de apoyo institucional 5.1. Seguimiento de Compromisos Institucionales 5.2. Planificación Estratégica 5.3. Auditoría Interna 5.4. Gestión de Licitaciones 5.5. Gestión de la Calidad 5.6. Gestión de Contratos Licitados 5.7. Gestión Operativa y Organización 5.8. Control de la Legalidad de los Actos y

Contratos Administrativos 5.9. Establecimiento de Orientaciones en Materias Relativas al Control de Legalidad 5.10. Administración de actividades de cooperación internacional y publicaciones 5.11. Gestión de riesgos 6. Administración y Finanzas 6.1. Gestión Presupuestaria 6.2. Gestión Presupuestaria 6.3. Abastecimiento 6.4. Gestión de Activos 6.5. Gestión de Activos 6.6. Remodelación de dependencias 6.7. Mantención de dependencias 6.8. Contabilidad 6.9. Tesorería 6.10. Gestión de contratos y pagos 6.11. Gestión de contratos y pagos 7. Recursos Humanos 7.1. Reclutamiento y selección 7.2. Administración de Personal 7.3. Remuneraciones 7.4. Gestión de beneficios 7.5. Gestión de desarrollo organizacional 7.6. Higiene y Seguridad 7.7. Gestión de Capacitación Administrativa 7.8. Evaluación del desempeño 7.9. Procesos Sumariales 8. Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación 8.1. Gestión de Administración Presupuestaria 8.2. Gestión de Desarrollo y Mantención de Sistemas 8.3. Gestión de Operación TIC

8. * INDICAR SI EL SERVICIO DISPONE DE HERRAMIENTA/S - SISTEMA/S QUE APOYAN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y EN QUÉ PRODUCTOS/ÁMBITOS/SUSBSISTEMAS ((Ej.: Control de Gestión). Explicar brevemente y el año en que se comienza/n a utilizar)

1.- SISTEMA DE CONTROL DE GESTION

Apoya el sistema de control de gestión y mide el desempeño de la organización en la provisión de sus productores estratégicos y gestión interna. Se aloja en: <http://www.siar.dpp.cl>. Nace a fines del año 2004, y en el año 2010 en función de las exigencias que usuarios internos plantearon en la encuesta de satisfacción de clientes, se implementaron innovadoras mejoras como la generación de reportes ejecutivos, generación automatizada de medios de verificación y, contar con un sistema de monitoreo de metas en línea. El sistema recoge el monitoreo de metas y compromisos de todos los equipos del nivel central y regional, de las distintas áreas e distintos instrumentos de gestión, en los ámbitos de proceso, producto, y resultado intermedio. Entre los mejoramientos destaca el subsistema de MONITOREO DIARIO, herramienta que se encuentra orientada al seguimiento oportuno de aquellas metas que se encuentran actualmente automatizadas.

2.- LEX DEFENSOR: APOYA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

Desarrollado para aprovechar el conocimiento que genera la institución, se planificó desde el año 2008 la disposición de una plataforma web de acceso a toda la información bibliográfica y documental disponible, mediante el uso de la aplicación ?Sculptor?, que incluye un módulo de búsqueda de Jurisprudencia denominado ?Lex Defensor?, en la intranet institucional, con funcionamiento a partir del año 2009. Mediante dicha herramienta es posible obtener, on line, toda la información bibliográfica, estudios, informes en derecho, consultas y respuestas de los defensores, doctrina y jurisprudencia en materias penales, procesales y otras afines, con el motor de búsqueda respectivo. Su link es: <http://lexdefensor.defensoria.local/lexdefensor/index.do>.

3.- SISTEMA DE INFORMACION DE GESTIÓN DE DEFENSA PENAL (SIGDP):

Permite la administración de la información sobre el proceso de defensa, la persona del imputado, la gestión del defensor y, en general todas las gestiones o prestaciones que se vinculan con el servicio de defensa penal. Constituye la base de datos de la gestión de defensa.

4.- SISTEMA DE ATENCIÓN DE PÚBLICO: SIGO:

Su objetivo es regular la relación de las instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. Recoge, almacena y deriva la información que proviene de las solicitudes ciudadanas.

5.- ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL (ARGEDO):

orientado a manejar la documentación oficial compuesta por las Resoluciones Exentas, Resoluciones Afectas y Oficios, y la correspondencia recibida y despachada..

6.-- SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS DE AUDITORÍA:

permite a revisar programa de acciones que comprometen los centros de responsabilidad luego de presentados los resultados y recomendaciones de cada auditoría.

7.- AUTOCONSULTA DE RECURSOS HUMANOS (SARH):

Aplicación de acceso personalizado, a los datos básicos que existen en el servidor de Recursos Humanos,

8.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (SIED):

Este instrumento permite el manejo de la información sobre el proceso de evaluación del desempeño. En él se registra la información del funcionario precalificado, las gestiones del pre calificador o jefe directo, y el registro de observaciones que surjan en el proceso calificadorio anual.

9.- ACTIVO FIJO E INSUMO DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA (SAFI) :

Su objetivo es administrar y controlar los Bienes de Uso Activables (Activo Fijo) y No Activables (Gastos).

10.- INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA (SIPRES): entrega información sobre el estado de la ejecución presupuestaria de la Defensoría Penal Pública

11.- RETENCIÓN DE BOLETAS DE HONORARIOS (SISRET): sistema centralizado cuya finalidad es apoyar la gestión contable en materias de boletas de honorarios canceladas, y facilitar la gestión de los impuestos retenidos para la ?Operación renta de cada año? ante el SII.

12.- SEGUIMIENTO DE CONTRATOS (SEGC): apoya la gestión en materias de Contratos de prestación de bienes y se

9. * SEÑALAR SI EL SERVICIO DURANTE EL AÑO 2010 HA INCORPORADO NUEVAS TECNOLOGÍAS QUE HAN PERMITIDO MEJORAR LA GESTIÓN HACIA SUS USUARIOS (Ej.: Postulación a un beneficio), O BIEN, LA GESTIÓN INTERNA (Ej.: Gestión de personas)

EXTERNO: MEJORAMIENTO SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN OIRS (SIGO).

Apoya la Atención de público: Su objetivo es regular la relación de las instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. El Sistema SIGO recoge, almacena y deriva la información que proviene de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la Defensoría Penal Pública

APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA APOYO USUARIOS PROCESO LICITACIONES

La Defensoría consideró un desafío importante el facilitar la participación de los abogados que participarían en los procesos de licitaciones frente a la implementación no solo de un nuevo modelo, sino el cambio de la plataforma de postulación a mercado público. Para ello se diseñaron y ejecutaron varias iniciativas, operativas hasta ahora en la WEB institucional: -Una aplicación interactiva de información, con amplios contenidos

que funcionaba como un centro, desde el cual los abogados desplegaban todas las utilidades para conocer el sistema y participar. Esta aplicación se encuentra operativa en: <http://www.licitaciones.dpp.cl/Tutorial/animacion.html> , y es posible acceder a todas las utilidades que a continuación se indican: -Un Centro de Contacto de Abogados. Esta aplicación propende al emprendimiento de proyectos de defensa por abogados interesados en el sistema, les permite establecer contactos ya sea para oportunidades laborales o emprendimientos. -Un simulador de ofertas, permite, simular escenarios de competencia con diversas ofertas y a diversos precios.(<http://www.licitaciones.dpp.cl/simulador/>) - Aplicación de mapa interactivo para vincular directamente con el sistema Chilecompra, en el se puede ver cada zona que se licita, y los parámetros principales de tales licitaciones. (<http://www.licitaciones.dpp.cl/Tutorial/mapa.htm>) -Aplicaciones para entrega de los resultados de examen habilitante. -Aplicación para entrega de experiencia en el nuevo sistema. Hasta este diseño, lo abogados aunque llevaran varios años trabajando para la DPP, debían conseguir todos sus antecedentes en cada postulación. Con esta aplicación, se les entrega automáticamente un certificado con la experiencia.

-ACTUALIZACION SISTEMA COBRO DE ARANCELES A IMPUTADOS

El sistema de aranceles fue reformulado para permitir el cálculo de la capacidad de pago del imputado a partir del puntaje obtenido en la Ficha de Protección Social coherente con las políticas gubernamentales de protección social para focalización del gasto público. La Defensoría trabajó en una nueva propuesta informática, que reemplaza el antiguo sistema de levantamiento de la información socio-económica que se efectúa a través de la entrevista del abogado con el imputado, a un sistema directo de enlace con la base de datos de MIDEPLAN y el sistema de la Ficha de Protección Social (FPS)

-SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN.

Tiene impacto al usuario externo e interno. Monitoreo en línea. SIG muestra el detalle de los números que implican desviaciones del indicador para que los encargados de los equipo, anticipadamente tomen acciones correctivas, que permitan mejorar el desempeño del indicador antes que termine el mes, esto redundando directamente en el usuario, asegurando ejemplo la realización de gestiones de visitas de cárcel en el tiempo programado. El Monitoreo en tiempo real, y la automatizando de procesos de consolidación de información permite administrar óptimamente la carga de trabajo, y representa la liberación de recursos profesionales que deben invertir grandes cantidades de tiempo en interpretar, transcribir y editar información organizacional.

10. * SEÑALAR SI EL SERVICIO HA TENIDO DURANTE EL AÑO 2010 AUDITORÍAS PLANIFICADAS POR PARTE DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y LOS PRINCIPALES RESULTADOS/CONCLUSIONES DE LA MISMA (Explicar brevemente)

El año 2010 no tuvimos informes por auditorías realizadas por parte de contraloría general de la republica.

11. * SEÑALAR SI EL SERVICIO HA TENIDO DURANTE EL AÑO 2010 PRESENTACIONES ANTE EL TRIBUNAL DE COMPRAS PÚBLICAS Y SUS RESULTADOS (Explicar brevemente)

Durante el año 2010 hubo dos presentaciones ante el Tribunal de Contratación Pública en contra de la DPP, y ambas fueron rechazadas declarándose inadmisibles. La primera es la causa rol N°141 del año 2010 caratulada Hernandez y Compañía Ltda., con Defensoría

Penal Pública, resuelta con fecha 10-12-2010 y la segunda es la causa rol N° 162-2010, caratulada Soc. Defensas Penales Jurídicas Sociales Ltda., con Defensoría Penal Pública de la IX región, declarada inadmisibile con fecha 28 de diciembre de 2010.

12. * INDICAR SI EL SERVICIO HA TENIDO EL AÑO 2010 ALGUNA EVALUACIÓN EXTERNA DE CALIDAD DE SERVICIO (GENERAL, O EN ALGÚN ÁMBITO ESPECÍFICO DE SU GESTIÓN) (Explicar brevemente y señalar principales resultados y conclusiones)

Auditorías Externa (AE) de la calidad del servicio de Defensa Penal

La auditoría externa es el mecanismo de control y evaluación diseñado por la ley N°19.718, cuyo objeto es evaluar el desempeño de los defensores, a través del control de la calidad de la atención prestada y el cumplimiento de los estándares de defensa. Las auditorías son ejecutadas por entidades externas al servicio. En enero del 2010 se estableció 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 usuaria alcanzado el año 2009. - Medición de indicadores 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. 1.1. Auditoria de estándares de la prestación de defensa penal Se ejecutó una auditoría de estándares con evaluación de todos los nuevos estándares de defensa, para generar una línea base (ejecutada por el Consorcio Facultad de Derecho Universidad de Chile y Universidad Católica del Maule). 1.2. Auditoria de Calidad de la Atención mediante Medición de Satisfacción Usuaria Se realizó la auditoría de Calidad de la Atención a través de la satisfacción usuaria (ejecutada por la empresa IPSOS Chile SA). Las muestras a nivel nacional fueron de 2801 entrevistas imputados y familiares de éstos, respecto a la atención en oficinas; 1588 entrevistas a imputados con términos en primera audiencia y 1198 entrevistas imputados en prisión preventiva.

2. Resultados y conclusiones En cuanto a los resultados, las dos primeras áreas de auditoría, que se habían evaluado bajo la misma metodología el 2009, presentaron mejoras en el índice satisfacción neta. En el área de Atención en Oficinas, subió de 81% a 86% de satisfacción; en el área de términos en 1° audiencia, subió de 67% a 75% de satisfacción. En cuanto a imputados en prisión preventiva, el 2010 fue el primer año de evaluación, que estableció la línea base, para luego evaluar el comportamiento de las variables de esta área. El resultado fue de 12% de satisfacción neta, lo que redundó en el establecimiento de acciones concretas de mejoramiento, relacionadas especialmente a la visita de cárcel, en los PMCD del 2011 para todas las Defensoría Regionales. En cuanto a las muestras, se auditaron a 292 defensores(as), correspondientes a todas las regiones del país y se revisaron 5313 carpetas y 4979 registros de audio de las causas que conformaron la muestra. Los resultados fueron 58% de cumplimiento nacional de estándares, desagregado en un 49% de cumplimiento del estándar de información, 58% de cumplimiento del estándar de defensa y 76% de cumplimiento del estándar de los recursos.

Los resultados de la Auditoria son un insumo del ciclo de calidad institucional y cabe destacar que la auditoría comenzó antes de dictarse formalmente lo nuevos estándares de defensa, lo que explica las bajas evaluaciones en algunas áreas, Por otra parte, más que el resultado se pone la atención en los hallazgos encontrados, identificando las debilidades

en todas las regiones del país, las que posteriormente son abordadas con acciones de mejoramiento por cada equipo regional, en un compromiso denominado Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa.

13. * INDICAR QUÉ PROGRAMAS, PROYECTOS, PRODUCTOS FUERON EVALUADOS EXTERNAMENTE EL AÑO 2010 Y LOS PRINCIPALES RESULTADOS/CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN (Explicar brevemente)

EVALUACION Y SISTEMATIZACION DEL MODELO Y SISTEMA DE DEFENSA PENITENCIARIA, realizado por el Desuc

El objetivo de esta evaluación fue analizar estratégicamente el modelo y sistema de defensa especializada del proyecto Fortalecimiento institucional de la Defensoría Penal Pública a modelos y sistemas de defensa especializada y, con base en dicha experiencia, se evalúe su diseño lógico, su operación, los productos y costos para presentar una estructura factible de aplicar en un plan de expansión nacional. Las principales conclusiones de ese estudio son: 1.- la población objetivo son los condenados privados de libertad, los cuales cuentan con derechos constitucionales y humanos, pero al tener dificultades en el acceso a la justicia, se pone en peligro que estos derechos se conozcan y que sean defendidos por profesionales especialistas en el caso de ser necesario. 2.- el Proyecto Piloto Penitenciario responde al problema de desconocimiento de los derechos y ausencia de defensa a los condenados privados de libertad que lo requieran. 3. - el problema que da origen al proyecto es un problema real, que existe en la actualidad en el país, y que amerita una acción al respecto, lo que fundamenta la existencia del proyecto 4.- la estrategia de la DPP, es decir, entregar el servicio de ?asesoría jurídica? a los condenados/as a una pena privativa de libertad, es la correcta, por cuanto está dentro de las acciones propias de la DPP, como es prestar defensa vía abogados, y considera lo esencial para enfrentar el problema descrito, esto es difundir los derechos y prestar asesoría jurídica, considerando prestaciones administrativas y judiciales, que buscan controlar la correcta ejecución de la pena, y que no se afecten más derechos que los permitidos. 5.- el diseño general del programa es correcto para enfrentar el problema, pues por un lado busca entregar una solución legal a los condenados, según sus distintas necesidades; y por otra parte se enmarca dentro del ámbito legal e institucional de la DPP, como es la de entregar defensa, que en este caso es especializada.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS EVALUACION COMPREHENSIVA DEL GASTO

Los compromisos suscritos entre la Defensoría Penal Pública y DIPRES, surgen en el marco de la Evaluación Comprehensiva del Gasto efectuada el año 2008-2009, cuyo principal objetivo fue efectuar la evaluación técnica de esta institución de acuerdo a los procedimientos definidos por el Ministerio de Hacienda. Cabe señalar que, DIPRES realiza una evaluación cualitativa, que comprende los siguientes estados: cumplido, parcialmente cumplido, no cumplido, en la cual, además retroalimenta respecto al desempeño de cada compromiso, considera los cambios que se van generando respecto de éstos, En el año 2010 se informó del cumplimiento de 17 compromisos, quedando 2 de ellos pendientes para el primer semestre del año 2011.

Programa de Mejoramiento de la Gestión: La Institución fue evaluada en el cumplimiento de requisitos técnicos en marco del Programa de Mejoramiento de Gestión, por la Red de

expertos de los Sistemas de Capacitación, Evaluación de Desempeño, Higiene y Seguridad, Sistema de Seguridad de la Información, Gobierno Electrónico, Enfoque de género, Compras y Contrataciones Públicas, Administración Financiero Contable, Sistema de Auditoría Interna, Planificación y Control de Gestión y Sistema de Atención clientes usuarios y beneficiarios. Fue validada en primera instancia sin observaciones

14. * INDICAR CUÁLES FUERON LOS RESULTADOS 2010 OBTENIDOS POR EL SERVICIO EN LA FISCALIZACIÓN DE TRANSPARENCIA ACTIVA QUE REALIZA EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA. (EN VIRTUD DEL PUNTAJE OBTENIDO, DETALLAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL SERVICIO PARA CORREGIR O MANTENER EL ESTÁNDAR ALCANZADO (Explicar brevemente))

Con fecha 22 de diciembre del año 2010, el Consejo de Transparencia Activa emite un informe sobre fiscalización del cumplimiento de las normas sobre transparencia activa establecidas por la Ley 20.285. Comprendió la revisión de la información de transparencia activa publicada al mes de noviembre del 2010. El cumplimiento de las obligaciones de Transparencia Activa por parte de la Defensoría Penal Pública fue del 96,14%. El Director General del Consejo para la Transparencia, Sr. Raúl Ferrada Carrasco, solicitó a la institución la implementación de las medidas necesarias para subsanar las observaciones y omisiones contenidas en el informe mencionado. Al efecto, se adoptaron las medidas pertinentes para subsanar las observaciones y omisiones indicadas, con el objeto de obtener en el presente año en lo posible- un cumplimiento del 100%; entre otras correcciones, se modificó el ítem sobre ¿mecanismos de participación ciudadana e incorporamos el ítem consejo consultivo. Por último, es dable destacar, que se implementó en el banners de Gobierno Transparente de la DPP, algunas de las sugerencias contenidas en dicho informe como buenas prácticas, a saber: se incorpora organigrama interactivo, se indica nombre de la autoridad o funcionario público que ejerce la jefatura de la unidad, órgano o dependencia respectiva y se creó un link que permite acceder a la norma de rango inferior a la ley en texto completo.

15. * SEÑALAR SI EL SERVICIO HA RECIBIDO, DURANTE EL AÑO 2010, ALGÚN RECONOCIMIENTO/PREMIO POR SU GESTIÓN GLOBAL O EN ALGÚN ÁMBITO ESPECÍFICO TANTO A NIVEL NACIONAL COMO INTERNACIONAL

1.- PREMIO: CONCURSO DE PONENCIAS INNOVADORAS ORGANIZADO POR CEJA. (RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL A LOS SISTEMAS INNOVADORES DE APOYO A LA GESTIÓN)

Durante el año 2010, 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 12 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.

2.- Reconocimiento: DERECHO A DEFENSA DE LOS RECLUSOS: PLAN PILOTO DE LA DEFENSORIA PENAL PUBLICA En Informe Anual Sobre Derechos Humanos en Chile 2010, elaborado por el Centro de Derechos Humanos, Facultad de Derecho, Universidad Diego Portales, en la página 133 a 138. Se reconoce al denominado Proyecto piloto de defensa penitenciaria desarrollado por la Institución, como un avance sustantivo en materia de protección y reconocimiento de derechos de personas condenadas privadas de libertad, que ha permitido, por una parte, que los condenados conozcan sus derechos y con ello que sean menos vulnerables a prácticas inadecuadas y, por otro lado, que se de cumplimiento a numerosas normas constitucionales y legales cuyo mandato debe ser cumplido inexorablemente por los operadores.

3. PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2010

PRINCIPALES RESULTADOS INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRESUPUESTO 2010

1. * Señalar los indicadores de desempeño definidos por la institución para el año 2010 y los resultados obtenidos en el período (Detallar según Formulario H 2010)

Para incorporar la información, se debe descargar archivo: -Cuadro Cumplimiento Indicadores de Desempeño 2010- completarlo y cargarlo en el Formulario, en este punto, posteriormente pulse botón Grabar al final desde Item

Documento Adjunto

Nombre: [Cuadro Cumplimiento Indicadores de Desempeño 2010 DPP.docx](#) Eliminar

2. * Indicar el porcentaje de ejecución de gastos presupuestarios institucionales en la gestión 2010

Presupuesto Inicial 2010 (M\$)	39.913.868"
Presupuesto Final 2010 (M\$)	40.404.749"
Gastos Devengados 2010 (M\$)	39.846.115"
Porcentaje Ejecución Presupuestaria 2010 (%)	98,6"

Comentarios

Para el año 2010 la Defensoría Penal Pública contó con un presupuesto final de M\$ 40.404.749 y un gasto devengado total de M\$ 39.846.115 equivalente al 98,6% del presupuesto autorizado. Este nivel de ejecución ha ido gradualmente incrementándose durante los últimos años a partir de la total implantación de la Reforma en el país. En efecto, al comparar niveles de ejecuciones de años anteriores en la DPP, se puede constatar un mejoramiento sostenido en la gestión presupuestaria institucional. Es así como para el año 2008, el nivel de ejecución alcanzó un 92,8%. En el año 2009, el nivel de ejecución alcanzó 95.1% y finalmente el año 2010, el nivel de ejecución fue del 98.6% ya señalado. Con estos niveles de aplicación de recursos se ha consolidado el mejoramiento continuo de la gestión financiera, reduciendo al mínimo la desviación entre

la planificación de cada año con lo que efectivamente se realiza en los diferentes ámbitos de la prestación de Servicios de Defensa, procurando el óptimo uso de los recursos

INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA DEL SERVICIO

El servicio debe presentar sólo una iniciativa destacada implementada por la institución el 2010 que ha permitido o está permitiendo mejorar los procesos/resultados vinculados a la gestión presupuestaria/financiera/contable del servicio, como asimismo, la eficiencia y eficacia de los mismos (Ej.: Disponer de una nueva tecnología de apoyo).

3. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Nombre

(Indicar un nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2010 del servicio.)

IMPLEMENTACIÓN NUEVO MODELO DE LICITACIONES 2010 DE DEFENSA PENAL PÚBLICA"

4. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Objetivo

(¿Qué se esperaba con esta iniciativa?)

Explicitar claramente el objetivo que buscaba la iniciativa. El servicio debe ser preciso y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa)

Objetivos centrales: **OBJETIVO 1:** Mejorar la eficiencia y eficacia de los recursos públicos que se destinan a licitaciones de defensa penal, para un mejor uso del presupuesto institucional. **OBJETIVO 2:** Mejorar la calidad de la prestación de los servicios de defensa penal contratados por la institución, que se traduzca en mejor calidad técnica de ofertas en el proceso licitatorio. **OBJETIVO 3:** Instalar un nuevo modelo que aproveche la experiencia del sistema mixto público privado único en Latinoamérica, en las regiones cuya demanda requiera la contratación de defensores licitados para cumplir la misión institucional y mandato legal

5. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Diagnóstico

(¿Qué justificó/fundamentó la iniciativa?)

Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada, o bien, qué análisis de información o realidad fundamentó el diseño y ejecución de la iniciativa)

SISTEMA MIXTO

Por mandato legal, la Institución cuenta con un sistema de prestación mixto público privado, mediante una dotación fija establecida por ley, de 145 defensores locales en calidad contractual contrata, y; mediante la contratación vía licitaciones, de abogados ?defensores penales públicos?, todos ellos distribuidos a lo largo de las regiones y comunas de todo el país, con el fin de satisfacer la cobertura de defensa requerida. En el año 2010, la dotación de defensores licitados llegó al orden de 350 distribuidos en todo el país, y en su conjunto asumieron la mayor cantidad de causas de la institución.

LA DEFENSA LICITADA COMO PILAR DE LA PRESTACION DE DEFENSA PENAL

Esta importancia, tiene directa relación en el presupuesto institucional, significando la mayor de sus partidas (Ítem 24: Transferencias corrientes) En efecto, para el año 2010, de un presupuesto total de la institución de 40.404.749 (en miles de pesos), los recursos destinados para Licitaciones alcanzaron el monto de 11.956.141 (miles de pesos), representando el 30% del total de recursos de la institución. Así, la necesidad de velar por una adecuación en términos de eficiencia y calidad en las licitaciones de defensa penal,

resulta imperiosa pues constituye la piedra angular del giro del negocio de la Defensoría Penal Pública. Por su parte, la calidad de la prestación de defensa penal, es un eje relevado a nivel estratégico, y que guarda relación directa con el compromiso de defender los derechos y dignidad de nuestros representados. Esto refleja la trascendencia presupuestaria de los cambios propuestos al modelo de licitaciones de la referencia, y cuyos detalles se exponen en los párrafos siguientes. Desde su instalación, en los años 2003/2004, y hasta el año 2009, el sistema de licitaciones mostró continuos ahorros para el Estado, pero aparejado con una acentuada tendencia al deterioro de la calidad del servicio de defensa penal contratados con terceros. Los oferentes externos, presentaron a través de los sucesivos llamados a licitación durante este periodo, ofertas cada vez más baratas por causa licitada. Sin embargo, la calidad de los profesionales abogados que formaban parte de las ofertas realizadas, mostraban paulatinamente condiciones menos idóneas para ejercer las funciones de defensa penal requeridas, las que de todas formas debían ser adjudicadas, por la obligación de la Defensoría Penal, de asegurar cobertura del servicio. Tal situación redundó en actuaciones en audiencia de abogados licitados, con desempeños solo aceptables, como así también, una alta rotación de estos profesionales en el sistema, lo que contribuyó a afectar la calidad del servicio que se había contratado. Los procesos licitatorios de la institución, estaban siendo resueltos y adjudicados, en consideración a precio, en desmedro de las calidades técnicas de las ofertas. Tal diagnóstico impuso la obligación a la institución, de readecuar el modelo de licitaciones de defensa penal vigente, por otro modelo licitatorio que asegurase mejorar ostensiblemente la calidad de las ofertas recibidas, esto es, mejores abogados, más capacitados, con mayores experiencias, mejor remunerados, mejores instalaciones y equipamiento de los oferentes interesados, y que todo lo señalado, no significase un incremento en los recursos destinados a financiar el nuevo modelo de licitación; situación que pudiese implicar el fracaso del mismo, por no contar con financiamiento suficiente

6. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Breve descripción (¿En qué consistió la iniciativa?)

Indicar los elementos principales que configuran y caracterizan la iniciativa)

En términos generales, el primer elemento fue cambiar el objeto a licitar. Hasta el año 2009, se licitaban causas penales. Cada prestador del servicio, ofertaba un precio por cada causa penal terminada. Las adjudicaciones consistían en entregar un número fijo de causas penales por el período de tres años. En el nuevo modelo de licitación, ello se modificó, y se precedió a licitar por jornadas de abogados. Este solo hecho permitió grandes avances respecto al modelo anterior, pues los abogados externos pueden asumir una carga mayor de causas, asimilable a las cargas de trabajo de los abogados defensores institucionales, generando con esto una mayor cobertura de defensa, sin que por ello, haya sido necesario desembolsar mayores recursos presupuestarios destinados al efecto. El segundo elemento fue modificar el sistema de evaluación de las ofertas que premiara la calificación y experiencia de los abogados, en forma mucho más acentuada que los procesos licitatorios anteriores. Este elemento, junto con el primero ya señalado, contribuyó claramente a mejorar la calidad de los servicios de defensa penal contratados, permitiendo contar con abogados con mayor experiencia, mejor capacitados, mejor remunerados. A nivel más detallado, este sistema de Licitaciones tiene como especiales características las siguientes:

1.- Simplificación y ordenamiento procedimental. Se introdujeron ajustes al sistema a

objeto de hacerlo más simple, eliminándose reiteraciones, y regulaciones que se encontraban en diferentes partes de las bases.

2.- Licitación de un porcentaje de causas esperadas por zona, estableciendo límites a la carga anual de los abogados. Esto permite mayor adaptabilidad.

3.- Reemplazar 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.

4.- También incorpora un sistema de pago variable orientado a conseguir una mejor prestación de defensa, dado el cumplimiento de indicadores. 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 una serie de pagos variables contra el logro de determinadas metas y productos que sean de particular relevancia en materias de calidad de las prestaciones que se entregan a los beneficiarios de la Defensoría. 5.- Establece mecanismos de control de la prestación a través de un conjunto de indicadores. El sistema innova al introducir medición por indicadores, tanto relacionados a 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 la prestación, así como mejoras y ajustes de exigencias 6.- Sistema de Evaluación de Ofertas orientado a mayor calidad de los prestadores. El nuevo sistema de evaluación de cuenta del avance del esquema mixto de prestación de defensa, puesto que su tiempo de operación y generación de un mercado de abogados y empresas que en él compiten, permiten mejorar las exigencias dentro de los recursos con que se cuenta. 7.- Se integra la calificación técnica y económica mediante puntaje. Se atribuye 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.

7. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Contexto

(¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2010 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores? Señalar si la iniciativa presentada forma parte de un plan estratégico institucional, proyecto o acción desarrollada por el servicio en años anteriores. No obstante, en ningún caso puede corresponder a una medida que se ha venido implementado de la misma manera en distintos años)

SISTEMA LICITACIONES ES UN EJE ESTRATEGICO

Como se señaló, por la envergadura que tiene la defensa licitada en el presupuesto institucional, la revisión del modelo de licitaciones ha sido una tarea forjada desde los inicios por la Defensoría Penal Pública, y por ello el sistema de licitaciones ha sido relevado a nivel estratégico y para el año 2010, es un subproducto según consta en el Formulario A1. En forma simultánea se ha velado por prestar un servicio de defensa penal de calidad, sobre todo si se considera que aproximadamente el setenta por ciento de las prestaciones se licitan a terceros.

MEJORA CONTINUA DEL MODELO DE LICITACIONES

Por ello, la Defensoría Penal Pública, ha destinado un esfuerzo organizacional a realizar continuas mejoras, contado con otros modelos en años anteriores, a modo de ejemplo, en el primero existía un pago diferenciado por tipo de causa, el cual además variaba de región a región, con distintos comportamientos presupuestarios. El segundo modelo, tenía un costo fijo por causa, que variaba de zona a zona. Cada modelo implementado ha

mostrado mejor uso de los recursos presupuestarios, sin embargo, el desafío es que además de generar economías o ahorros, se resguarde determinados niveles de calidad, toda vez que además de ser una declaración estratégica, la defensa licitada muestra gran parte de la imagen institucional a nuestros clientes. A mediados del año 2005, además de todas las exigencias inherentes a estas licitaciones, se incorporó un elemento adicional, referente a una prueba relativa al materias penales y procesal penal, de carácter habilitante, para ser aplicada a todos los profesionales que forman parte de los equipos ofertados por terceros interesados en participar de las licitaciones de del servicio de defensa penal. Es así como, dada estas continuas evaluaciones ellas han permitido ir mejorando sustantivamente el servicio prestados por la institución. Sin perjuicio de lo anterior, estimamos que el nuevo modelo aplicado en el año 2010, referente a estas materias, constituye un salto cualitativo e innovador en el accionar de la Defensoría Penal Pública

8. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Periodo de ejecución (¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio?)

Fecha de inicio:	año 2008"
Fecha de término:	Año 2010"
Permanente:	Evaluación permanente"

Comentarios

El nuevo modelo de licitaciones comenzó a ser estudiado en el año 2008, y pudo ser aplicado el año 2010, en el marco del duodécimo llamado a licitación, efectuado el 06 de septiembre de ese año. PERMANENTE El modelo de licitaciones aplicado en el año 2010, será el vigente y oficial, que seguirá siendo aplicado en lo sucesivo para los nuevos llamados a licitación. Sin perjuicio de lo anterior, este nuevo modelo continuará siendo evaluado, con el objeto de ser ajustado y/o incorporarles mejoras al mismo que se vayan detectando

9. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Ámbito de aplicación (¿Dónde se implementó la iniciativa?)

Indicar si la iniciativa se desarrolló a nivel nacional, regional, provincial según las características del servicio. A nivel regional, deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio)

El nuevo modelo de licitaciones se desarrolló para ser aplicado a nivel nacional, en todas las zonas del país. En su planificación, desarrollo e implementación, participaron las diversas instancias institucionales, a través de equipos multidisciplinarios, del nivel central, regional y locales, como así también, funcionarios de los distintos estamentos, directivo, profesional y técnicos de la institución. El programa de implementación del nuevo sistema de licitaciones alcanzó a 74 zonas de las 16 regiones del país, licitándose 258 jornadas de abogado para atender alrededor de 540 mil causas en los próximos 3 años

10. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Principales resultados (¿Cuáles fueron los principales logros/resultados medibles y/o verificables que se obtuvieron a partir de la iniciativa?)

Señalar cuáles han sido los productos, cambios, mejoras u otro tipo de resultados que han

surgido a partir de la iniciativa durante el año 2010. Se pide precisión en desarrollar la relación entre la iniciativa y el resultado obtenido. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con alguna evaluación, señalar

)
EN CUANTO A LA PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA: La adjudicación de precios por jornada sin sujeción a la cantidad específica de causas terminadas permitió una mejor programación de la ejecución del programa de licitaciones de defensa penal, liberando de esta forma recursos ociosos para poder ser utilizados por la propia repartición u otra dependencia del Ministerio.

ADJUDICACIÓN Se adjudicaron 88 proponentes con un total de 226 jornadas de abogados, que corresponden al 89% de lo licitado. **ANÁLISIS DE AHORRO**

PRESUPUESTARIO: De las propuestas adjudicadas el precio promedio fue un 16,3% más bajo que el precio de reserva, con el cual se calculó el presupuesto destinado a dicha licitación, lo que generó importantes ahorros fiscales (14% del presupuesto destinado a dicha licitación). De la misma forma, las adjudicaciones en dicho llamado permitieron cubrir sin ningún inconveniente, la cobertura de defensa penal requerida en dicha licitación. Con ello, nos encontramos frente a un escenario ideal, de haber obtenido la cobertura requerida a mejores precios. El mayor ahorro se produjo en la RMN con un 25%, y en el Biobío con un 22%. El menor ahorro se generó en Los Lagos y Los Ríos con un 4% y 5%, respectivamente. En Atacama y Arica no se generó ahorro.

EVALUACIÓN. PRECIOS Y OFERTA TÉCNICA De las 134 propuestas evaluadas técnica y económicamente el precio promedio de oferta por jornada fue de \$2.371.695, siendo el mínimo \$1.450.000. En la determinación del precio pesa tanto el número de proponentes como el puntaje técnico promedio. Así, el aumento de un 1% en el puntaje promedio produjo un aumento de 9% en el precio ofertado. Las zonas con entre 2 y 4 competidores tienen precios en promedio 14% más bajos que aquellas con un solo oferente. Las zonas con 5 o más oferentes son, a la vez, 17% más baratas que las zonas con un solo oferente (Estos datos corresponden a coeficientes estadísticamente significativos al 5% en regresiones del precio ofertado en el puntaje técnico y la intensidad de la competencia en la zona)

CALIDAD DEL SERVICIO DE DEFENSA LICITADA: La modalidad de licitar por jornadas profesionales, y no por causas penales terminadas, permitió obtener mejores ofertas en el proceso, y consecutivo con lo anterior, poder adjudicar a prestadores de mejor calidad. Ello se reflejó además, en la calidad de los abogados seleccionados, que formaron parte de las ofertas recibidas. En efecto, el puntaje técnico promedio (basado en experiencia y calificación de los abogados) de las propuestas adjudicadas fue de 73,17 puntos. El puntaje técnico promedio de las no adjudicadas fue de 62,13 puntos. Lo anterior además, demostró claramente que los precios en competencia no decidieron las adjudicaciones, y que el sistema sirvió para la selección de mejores propuestas

EN CUANTO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS ABOGADOS. En relación con llamados anteriores, no hubo deterioro en la participación. En llamados previos el promedio había sido de 2,24 y en el de 4,22 en el que incorporó a la RM. En el primer llamado del nuevo modelo tuvimos un promedio de 2,81 ofertas presentadas por zona, y además, aumentó considerablemente el número de ofertas unipersonales y sociedad de personas

11. * INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA: Medios de

Verificación (¿Qué medios de verificación dan cuenta/respaldan la iniciativa realizada?
Adjuntar/describir los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de la iniciativa, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC. Pueden corresponder a registros escritos, gráficos o visuales, por ej., informes escritos enviados a terceros, actas de reuniones, fotografías o videos de las actividades, entre otros)

Los medios de verificación del nuevo modelo de licitaciones aplicado en el año 2010 que lo acreditan, son: 1 Base de datos (archivo plano) oferentes adjudicados 12° llamado a licitación de defensa penal 2. Informe de adjudicación Región de los Rios (a modo de muestra) 3. Minuta de evaluación del 12° llamado a licitación del servicio de defensa penal 4. Archivo que contiene difusión institucional del llamado a licitación, con sus nuevas características y virtudes. 5. Diario oficial, Resolución N°135 Nuevo Modelo de Licitación, este ultimo se adjunta en cd con todos los medios de verificación

Documento Adjunto

Nombre: [Iniciativa Gestión presupuestaria Financiera - Modelo de licitaciones.rar](#)  Eliminar

4. GESTIÓN DE USUARIOS / PARTICIPACIÓN CIUDADANA

GESTIÓN DE USUARIOS/PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Considera la evaluación de las acciones realizadas por las instituciones, tendientes a que la prestación de sus servicios releve aspectos de calidad en la atención a los usuarios y la incorporación de la ciudadanía en la prestación y el mejoramiento de sus servicios, con una influencia real de ésta sobre las mejoras y decisiones del servicio, favoreciendo una cultura participativa.

Acciones permanentes del servicio en relación a sus usuarios/as y a la incorporación de la participación ciudadana

El servicio deberá indicar brevemente cuales son las acciones y mecanismos más permanentes que utiliza y desarrolla para relacionarse con sus usuarios/as que le permiten conocer sus necesidades, opiniones y sugerencias y por qué considera que la gestión de usuarios del año 2010 es una gestión de excelencia. Asimismo, deberá indicar las acciones/mecanismos, a través de los cuales, incorpora la participación ciudadana y la de distintos actores en la implementación de sus prestaciones (políticas, programas, proyectos) y/o en el mejoramiento de su gestión institucional favoreciendo una cultura participativa y dando cuenta de una gestión de excelencia en este ámbito. La institución deberá además señalar si los mecanismos o instancias utilizadas están definidos en el marco normativo que la regula.

1. * ¿De qué forma el servicio obtiene información respecto a sus usuarios/as frecuentes y potenciales y conoce sus principales características?

SISTEMA DE INFORMACION OIRS.SIGO.

El sistema SIGO es una herramienta especialmente diseñada y desarrollada por la DPP para derivar, almacenar y realizar el seguimiento de las solicitudes ciudadanas que se presentan en cada una de las oficinas a lo largo del país. Esta herramienta ha sido implementada en ambiente Web con la finalidad de facilitar el acceso de todos los funcionarios de la Defensoría. Actualmente se encuentra operando en la dirección <http://www.oirs.dpp.cl>. El SIGO, permite registrar la fecha y hora de cada actividad permitiendo el seguimiento de los tiempos involucrados en el trámite y respuesta de las diferentes solicitudes de los usuarios. Con ello se elabora un Informe Estadístico que refleja las solicitudes ingresadas por espacio de atención, las solicitudes ingresadas según las características del usuario, la relación entre la cantidad de ingresos y la respuestas de

solicitudes, los reclamos ingresados, los medios de respuesta diferenciadas por tipo de solicitud, la complejidad del trámite de la consulta y por último los tiempos de respuesta.

SISTEMA DE ATENCION DE PUBLICO El sistema de atención de público permite a los ciudadanos entrar en contacto con la DPP, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses, a través del establecimiento de procedimientos, plazos y la oportunidad y acceso a todos aquellos que quieran efectuar sus solicitudes ciudadanas a la DPP. La DPP ofrece espacios de atención en Defensorías Regionales y Locales del país. En ellos puede efectuar sus reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones. Por su parte, tiene como obligación tramitar los requerimientos ciudadanos en los plazos estipulados de acuerdo a las normativas vigentes en la Ley 19.880, Ley 19.718 de la Defensoría Penal Pública y la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información. El encargado nacional del Sistema es el Jefe de la Unidad de Comunicaciones y Prensa, y en las regiones, los periodistas y los Asesores Jurídicos. El trabajo de recepción recae en las asistentes, quienes ingresan la información al Sistema Informático SIGO

2. * ¿Cuenta el servicio con sistemas de gestión y registro de información que provean de antecedentes oportunos y confiables respecto a la caracterización de la ciudadanía atendida y sus demandas efectuadas? (Describa brevemente)

SISTEMA DE GESTIÓN DE DEFENSA PENAL (SIGDP)

Este sistema permite la administración de la información sobre el proceso de defensa, la persona del imputado, la gestión del defensor y, en general todas las gestiones o prestaciones que se vinculan con el servicio de defensa penal. La Defensora Nacional a través del oficio N°993 de 2010 ha remitido a las Defensorías Regionales un manual que tiene por objeto regular el ingreso mínimo de gestiones en las causas tramitadas en el procedimiento ordinario y simplificado, y por ello adquiere el carácter de instrucción en el registro de datos por parte de la Defensora Nacional constituyéndose en la base para la medición de la fidelidad de la información proporcionada por defensores locales y licitados en la tramitación de sus causas penales, quienes serán los responsables de la información contenida en el sistema. Además, ha adquirido tal relevancia para la gestión institucional, que su uso forma parte de los estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública, aprobados por la Defensora Nacional en resolución exenta 3389 de fecha 04 de noviembre de 2010. La información almacenada en el SIGDP es la base para la elaboración de informes estadísticos de la Defensoría Penal Pública, elaborados por el Departamento de Estudios y Proyectos de la Defensoría Nacional, dando cuenta de la actividad del sistema procesal penal en los casos en que se ha contado con servicios de defensa penal pública.

SIGO: SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE OIRS (www.oirs.dpp.cl)

El sistema de atención de público, a través de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS); permite a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios del aparato estatal. Su objetivo es regular la relación de las instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. En este sentido, claves son el establecimiento de procedimientos, plazos y la oportunidad y acceso sin discriminación a todos aquellos que quieran efectuar sus solicitudes ciudadanas a la Defensoría Penal Pública. En la

institución, el encargado nacional del sistema es el Jefe de la Unidad de Comunicaciones y Prensa, y en las regiones, los Periodistas y los Asesores Jurídicos. El trabajo de recepción recae en las Asistentes Administrativas, quienes ingresan la información al sistema.

3. * ¿El servicio genera información sistematizada de sus usuarios respecto a sus preferencias y necesidades? ¿Cómo?

SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE(A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.

El Sistema SIGO antes mencionado recoge, almacena y deriva la información que proviene de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la DPP, administrando las solicitudes ciudadanas en las oficinas del país. El sistema contiene la fecha y hora de cada actividad, permitiendo el seguimiento de los tiempos involucrados en el trámite y respuesta a los usuarios. Para el análisis de la información almacenada en el sistema, el Departamento de Informática consolida una base de datos que se remite al Departamento de Estudios trimestralmente para la generación de informe estadístico que permiten conocer la marcha del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s (SIAC) desagregado de acuerdo a: Género, Edad, Nacionalidad, Etnia, Escolaridad, Ingresos y Términos, Tiempos de respuesta, Reclamos, Medio Respuesta, Ingreso por Tipo, Tipo trámite, Beneficiarios (as)/Usuarios (as), Perfil del usuario, Espacios de Atención, Tipo de Recepción, Tipos de solicitudes Ciudadanas, Cuenta de ingreso de la Solicitud, Cuenta de respuesta a las solicitudes, Región. La información se presenta en tablas y gráficos que se extraen de un archivo de datos elaborado por el Departamento de Informática, y que posteriormente el Departamento de Estudios utiliza para desarrollar los informes trimestrales y el consolidado anual para la Unidad de Comunicaciones, a cargo de administrar las materias contenidas en éste.

RECLAMACIONES En el ámbito específico de las reclamaciones, durante todo el año 2010 se inició la implementación de un mecanismo sistemático de análisis estadístico de reclamaciones, desagregadas a niveles de Defensorías regionales y locales. Para esto se busca conocer la distribución de los reclamos por Sexo y Edad de los imputados. Además, conocer las causas del reclamo y la forma en que se resuelven y su distribución a nivel local y regional. Para lograr información en los niveles señalados anteriormente, se realizó una modificación en las categorías de reclamos incorporadas en los formularios y en el sistema informático SIGO, agregando campos en que se detallan las causales del reclamo por prestación de defensa y datos específicos del imputado, diferenciado de los del reclamante, lo que permite conocer las características de los imputados y realizar el análisis en términos de cumplimiento de los estándares de defensa. La idea es orientar el mejoramiento de las áreas débiles detectadas.

4. * ¿Cómo el servicio identifica y caracteriza a sus usuarios/as pertenecientes a grupos vulnerables y de difícil focalización con el propósito de conocer sus demandas y así desarrollar bienes y/o servicios adaptados a sus necesidades específicas?

La institución se hace cargo de focalizar, mediante el estudio de los datos de los ingresos de causas y de los requerimientos legales y de calidad de la defensa. Se han diagnosticado algunos grupos de población que requerían modelos y sistemas de defensa penal

especializada, ya que ella es relevante para mejorar la aplicación de garantías constitucionales y el acceso a la justicia de grupos en condición de vulnerabilidad (Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano de 2002 y Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad? de 2008). La DPP ha avanzado en la formulación de Modelos y Sistemas de Defensa Penal Especializada de 4 grupos: adolescentes, población penitenciaria, pueblos indígenas y mujeres.

-GRUPOS DE MENORES DE EDAD Desde la aprobación de la Ley de sobre Responsabilidad Penal Juvenil, la DPP creó una unidad especializada, con el objetivo de implementar la defensa de adolescentes imputados y/o condenados. Su principal función es proponer y ejecutar todas aquellas políticas y acciones destinadas a garantizar la especialización. La DPP ha realizado un esfuerzo en su gestión (a pesar de no contar con defensores juveniles en todas las localidades), que le ha permitido lograr que la mayor parte de las causas de adolescentes sean asumidas por los 50 defensores especializados..

PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN CONDENADAS, SIN LIBERTAD. Si bien el Código Procesal Penal 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 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. Con este objetivo, y con el apoyo de la AECID, se instaló en abril de 2009 un proyecto piloto de defensa penitenciaria en la Región de Coquimbo, para recabar datos e instalarlo en el resto del país. Estos datos y evaluaciones fueron hechos durante el año 2010 y, con ellos, se ampliará la cobertura a otras regiones (Región Metropolitana y provincia de Concepción) a través del sistema de licitaciones de defensa penal.

POBLACIÓN INDÍGENA La DPP el año 2003 estableció un modelo y sistema de defensa especializada mapuche ¿quienes 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.

-ENFOQUE DE GÉNERO El servicio ha logrado poner en la discusión pública temas relevantes, como la invisibilización de la mujer en el sistema penal, preocupación de la mujer-madre en la concesión de medidas alternativas; la existencia de un menor número de cárceles de mujeres, su falta de acondicionamiento y lejanía; y la dificultad de reinserción. Por ello el 2010 se realizaron distintas actividades de difusión a usuarias; capacitaciones en defensa penal con enfoque de género y violencia intrafamiliar en la Academia de Defensores; se aplicaron indicadores de calidad a través de inspecciones; y se realizó un diagnóstico de las adolescentes imputadas.

DIÁLOGOS PARTICIPATIVOS EN CARCELES Encuentros con los privados de libertad, han permitido conocer las dificultades que tienen en recintos penitenciarios los imputados, cuyas problemáticas pueden ser originadas a causa de la prestación de defensa penal pública, licitada o privada o del propio sistema penitenciario.

5. * ¿Qué procesos se encuentran levantados/certificados en gestión de usuarios en el servicio? (Describa brevemente e indique año de levantamiento y/o certificación.)

Durante el año 2010 en la Defensoría Penal Pública, levantó sus principales procesos operacionales con el apoyo de una consultora externa. De dichos procesos es posible

distinguir aquellos subprocesos que se relacionan directamente con la gestión de usuarios. Por otra parte la Defensoría mediante la implementación del MODELO DE OPERACION EFICIENTE en 4 regiones del país, se hace cargo de aquellos más directos, con su implementación bajo la lógica ISO 9001:2008.

Apoyo Técnico a la gestión de defensa: Subproceso que tiene por objetivo prestar apoyo a la gestión del defensor en la prestación de defensa y velar por el bienestar y el trato digno de los imputados y testigos involucrados en el proceso penal. Este apoyo técnico busca dar respuesta inmediata y satisfacer solicitudes de traslado, alojamiento y alimentación de imputados y testigos, para asegurar su participación en las audiencias, y ubicación de imputados o testigos que han perdido contacto con el defensor a cargo de la causa

Atención a Público: Subproceso que tiene por objetivo establecer un punto de contacto entre los imputados y familiares, con la Defensoría para: - Mantener informados a los imputados y familiares de los estados de las causas, como también de la gestión de la defensa. - Resolver las consultas y/o derivarlas en caso de que no puedan ser respondidas en el mesón de Atención Público. - Servir de soporte al servicio de prestación de la defensa penal. - Entregar información clara, oportuna y respetuosa acerca del servicio de prestación a la defensa penal. Reclamaciones: Subproceso que tiene como objetivo

fiscalizar el cumplimiento de la prestación del servicio de defensa y de los estándares que están comprometidos, a través de respuestas rápidas ante los reclamos presentados. El subproceso identifica como proveedores de reclamos a Tribunales, a través del Informe de Visita Carcelaria en el cual, los imputados privados de libertad realizan sus solicitudes de cambio o de visita de defensor, la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) mediante la cual, los imputados y sus familiares presentan sus reclamos y otros medios para levantar reclamos (cartas directas y otros). Aranceles: Subproceso que tiene como objetivo notificar el cobro por el servicio de defensa prestado a todos los usuarios, con el fin último de resguardar, en términos económicos, el sistema de entrega de defensa penal de calidad. El cobro de aranceles está normado por el manual, Aplicación arancel en la Defensoría Penal Pública, que es respetado por todas las defensorías

Difusión: Subproceso que tiene por objetivo dar a conocer la misión, visión, servicios y actividades que realiza la Defensoría Penal en materias de derechos para la sociedad. En términos generales, es dar a conocer todas las actividades relacionadas con el derecho procesal penal y las actividades de la defensoría. **Atención de Atención Telefónica** El objetivo del procedimiento de atención telefónica en Defensorías Locales Y Licitadas es orientar y atender a toda persona (imputado, familiar u otro), que llame por teléfono con dudas sobre una causa que puede estar iniciada, en trámite, finalizada, o atender dudas generales que guarden relación con un proceso penal. Ello se hará cumpliendo los estándares de contenidos en resolución dictada por la Defensora Nacional. **Visitas de Cárcel** El procedimiento de visitas de cárcel tiene como objetivo mantener informado al imputado privado de libertad, respecto de la etapa del proceso penal en que se encuentra. Este proceso permite la coordinación del Defensor asignado, con el imputado. Esto debe hacerse en correcto cumplimiento de los estándares de defensa contenidos en resolución dictados por la Defensora Nacional.

6. * ¿Cómo incorpora de manera permanente la participación de actores vinculados al quehacer de la institución y/o la ciudadanía en la gestión del servicio?

LO RELATIVO A LO ACADÉMICO: La DPP mantiene un diálogo permanente con el mundo académico, con el objeto tanto de mejorar el debate al interior de las audiencias, como de entregar insumos al mundo académico para un desarrollo y evaluación del sistema penal. Para ello la DPP ha diseñado diversos mecanismos de comunicación. El primero es la Academia de Defensores que tiene por finalidad contribuir al perfeccionamiento de defensores penales, sean públicos o licitados y para ello cuenta con expositores tanto internos como externos. Un segundo mecanismo está constituido por la organización de seminarios y congresos en los que se abordan temas de interés institucional o sectorial con participación de expositores provenientes del mundo académico, político e institucional. Finalmente, la Revista 93 se ha transformado en un espacio pluralista de intercambio de experiencias y opiniones sobre los temas que se han abordado en cada uno de sus números.

LO RELATIVO A PARTICIPACIÓN DE ACTORES La Defensoría Penal Pública incorpora la participación de actores vinculados a su quehacer institucional a través de diversas instancias, relacionadas con sus mecanismos de Participación Ciudadana. 1.-El primer lugar, a través de su Consejo de Sociedad Civil, instancia de carácter consultivo que conformada por diversos organismos vinculados a su quehacer, se reúne periódicamente en torno a una temática de interés institucional para la Defensoría. Entre los organismos miembros del Consejo figuran Fundación Paz Ciudadana, Fundación Paréntesis, Fundación Paternitas, Fundación Un Techo para Chile, Corporación Pro Bono, Corporación Forja, Asociación de Municipalidades, Unicef, Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana U. de Chile, Instituto de Derechos Humanos Universidad Diego Portales. 2.-Diálogos Participativos, instancias de encuentro y retroalimentación que se desarrollan desde el año 2009 entre usuarios privados de libertad y equipos directivos en todas las regiones del país. 3.-Cuenta Pública Participativa: Actividad realizada hace dos años en penales de la Región Metropolitana. Su última versión, realizada en el Centro Penitenciario Femenino de Santiago, con 70 imputadas privadas de libertad, implementó metodologías participativas de la División de Organizaciones Sociales, de la Segegob. 4.-Plazas de Justicia en penales, mediante la coordinación con servicios públicos del sector justicia y otros, para difundir en población privada de libertad la labor de las diversas instituciones. Gran parte de estos esfuerzos fueron orientados al ámbito penitenciario y de reinserción social, lo que permitió concretar distintas actividades conjuntas de carácter cultural, recreativo y deportivo, además de capacitaciones, talleres e instancias de difusión de derechos en las cárceles, como las llamadas Plazas de Justicia, que también permiten la realización de trámites y acceso a la oferta pública de los organismos públicos y privados en pública. En suma, durante el año 2010 la Defensoría Penal Pública concretó 59 actividades en las cárceles mediante alianzas con diversos organismos. Mediante la difusión a clientes imputados:

DIFUSION DE INFORMACION PROCESO PENAL A partir de las conclusiones del Estudio de Satisfacción de Usuarios, dado a conocer a fines de 2009 se resolvió enfocar la difusión de la DPP en la misión y los servicios que presta esta institución. Es así como durante el año 2010, las actividades de difusión se realizaron prioritariamente en centros de internación de menores y recintos penitenciarios, tanto a través de diálogos con reclusos, como por medio de plazas de justicia. También, se realizaron charlas en colegios, universidades y juntas vecinales. En total, se realizaron a nivel nacional- un total de 251 actividades de difusión, las que llegaron, en su conjunto, a 40 mil 897 personas.

CAMPAÑA RECLAME Se desarrolló una campaña de difusión sobre el derecho a reclamar que tienen nuestros clientes.

7. * ¿Pueden los usuarios del servicio realizar trámites en la institución distintos a los que son propios del servicio? ¿Cuáles?

No existe la opción.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS

El servicio debe indicar qué productos estratégicos cuentan con medición del nivel de satisfacción de usuarios - según corresponda - durante el año 2010. Deben señalar también el tipo de instrumento/metodología utilizada; los resultados de la medición realizada y cómo el servicio ha incorporado los resultados de estas mediciones en el diseño de nuevas acciones y/o en el mejoramiento de las prestaciones/servicios que realiza la institución.

8. * Medición Satisfacción Usuarios/Beneficiarios año 2010

¿Qué productos estratégicos de la institución - según corresponda - contaron con medición del nivel de satisfacción de sus usuarios/beneficiarios durante el año 2010? ¿Qué tipo de instrumento/metodología fue utilizada? ¿Cuál fue la frecuencia de la medición y el número de personas consultadas? ¿Cuáles fueron los resultados de la medición? ¿Cómo el servicio ha incorporado los resultados de estas mediciones en el mejoramiento de la gestión institucional? Adjuntar archivo -Cuadro Medición satisfacción usuarios y/o beneficiarios 2010- y cargarlo en este punto.

Comentarios

SATISFACCIÓN DE USUARIOS:

Desde el año 2009, la institución insertó la medición de la Satisfacción de usuarios en las Auditorías Externas, para el principal producto que es la prestación del servicio de defensa penal. **METODOLOGÍA:** Se estableció una metodología que permitiera comparar los resultados de las evaluaciones anuales, para lo que se generó un instrumento (cuestionario) ad-hoc incorporando todas las variables y atributos, agrupados en diferentes dimensiones de análisis, identificadas mediante un estudio cualitativo exploratorio realizado a través de la técnica de análisis y detección de necesidades. Posteriormente, se realizó un estudio de carácter cuantitativo concluyente, con cobertura nacional, sobre la base de entrevistas (encuestas) presenciales por intercepción en salas de tribunales y oficinas de la DPP en el caso de imputados y familiares y dirigidas en el caso de imputados en prisión preventiva. El año 2010 se consideró en la evaluación de la satisfacción de los usuarios tres aspectos distintos del servicio de la DPP: atención en oficinas a imputados y familiares, satisfacción con el servicio de imputados con termino en primera audiencia y satisfacción con el servicio de imputados en prisión preventiva con causas vigentes. La evaluación de la satisfacción de los usuarios se contrata a externos.

FRECUENCIA DE LA MEDICION Y NUMERO DE PERSONAS CONSULTADAS

En cuanto a la periodicidad de la aplicación de los estudios de satisfacción, estos son anuales, y se incorporaron en el Plan Triannual de auditorías externas que se generó en enero del 2010 definiendo claramente las áreas a medir en cada una de las auditorías y estableciendo en términos generales los siguientes puntos: -Medición de todos los estándares como punto de partida. -Seguimiento permanente del nivel de satisfacción de usuaria alcanzado el año 2009. -Medición de indicadores 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. Las muestras a nivel nacional por área de auditoría fueron de 2801 entrevistas imputados y familiares de éstos, respecto a la atención en oficinas; 1588 entrevistas a imputados con términos en primera audiencia y 1198 entrevistas imputados en prisión preventiva.

RESULTADOS: En cuanto a los resultados, las dos primeras áreas de auditoría, que se habían evaluado bajo la misma metodología el 2009, experimentaron mejoras en el índice satisfacción neta. En el área de Atención en Oficinas, subió de 81% a 86% de satisfacción neta; en el área de términos en 1° audiencia, subió de un 67% a un 75% de satisfacción neta. En cuanto a los resultados del área de imputados en prisión preventiva, el año 2010 fue el primer año de evaluación de este aspecto, por lo que se consideró la realización del estudio con el objetivo de realizar un diagnóstico de la línea base que permita, en mediciones posteriores, evaluar el comportamiento de las variables de esta área. El resultado fue de 12% de satisfacción neta, lo que redundó en el establecimiento de acciones concretas de mejoramiento de la prestación de defensa a imputados privados de libertad. Incorporación en mejoramiento de gestión CICLO DE CALIDAD DE SERVICIO. Con los resultados del año anterior, se celebraron 16 Talleres de la calidad donde se les dieron a conocer a cada Defensoría Regional, los resultados sus posibles causas y se generó Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa (PMCD) con actividades, medios de verificación, responsables y plazos de cumplimiento claramente definidos. Estos Planes fueron ejecutados desde marzo del 2010 y monitoreados los meses de mayo, julio y septiembre y controlados en su cumplimiento final el mes de diciembre, logrando una nivel de cumplimiento del 98.8% de las actividades comprometidas a nivel nacional.

Documento Adjunto

Nombre: [Cuadro_Medición_satisfacción_usuarios_y_o_beneficiarios_2010_DPP.doc](#) 

Eliminar

9. * Medición de satisfacción de usuarios y/o evaluación de calidad de servicio externa a la institución (El servicio deberá indicar si durante el 2010 se realizaron mediciones de satisfacción de usuarios/ciudadana y/o evaluación de calidad de servicio a través de organismos o instancias externas a la institución. Si es así, deberá entregar antecedentes de: objetivo de la medición; instrumento utilizado, ámbitos de medición/evaluación; cobertura de la medición (nacional, regional, según prestación, entre otros). Si es nacional, número de personas consultadas por región y/u oficina de atención; tamaño muestral (personas consultadas) y universo de consultas que el servicio tiene anualmente y resultados de la medición.)

Tal como se señaló en el apartado anterior, desde el año 2009 se decidió incorporar las mediciones de satisfacción de usuarios en las auditorías externas, lo que implica una profundización en la importancia que la institución otorga a la satisfacción de sus usuarios y un relevamiento de la percepción de calidad de servicio que tienen los imputados y sus familiares, ya que, al adjudicar a través de licitaciones públicas, la realización de los estudios a organismos externos a la DPP, se logra, además de la imparcialidad en la evaluación, la obtención de muestras con cobertura nacional y desagregación regional, lo que permite obtener resultados más certeros y entregar a las regiones insumos más confiables para la toma de decisiones en los talleres regionales. Como ya se señaló, las muestras a nivel nacional por área de auditoría fueron de 2801 entrevistas imputados y familiares de éstos, respecto a la atención en oficinas; 1588 entrevistas a imputados con términos en primera audiencia y 1198 entrevistas imputados

en prisión preventiva.

10. * Uso de tecnologías de apoyo a la atención de usuarios/beneficiarios (El servicio debe señalar si dispone de tecnologías/sistemas para entregar mejores servicios a sus usuarios/ciudadanía. Específicamente: desde cuándo dispone de la/s tecnologías, qué servicios/atenciones/prestaciones cuentan con tecnologías el 2010 (breve descripción de las mismas), qué indicadores de resultados 2010 dispone el servicio que permitan fundar el aporte/mejoras/impacto que han tenido las tecnologías en la atención y/o entrega de servicios/prestaciones a los usuarios/ciudadanía, qué tecnologías durante el 2010 han tenido mejoras o desarrollos que han permitido mejorar la calidad de servicio, o bien, qué nuevas tecnologías se han incorporado por primera vez el 2010 al servicio que han mejorado procesos y la calidad del servicio)

SISTEMA DE INFORMACION OIRS.SIGO.

Mencionado anteriormente. El sistema SIGO es una herramienta especialmente diseñada y desarrollada por la DPP para derivar, almacenar y realizar el seguimiento de las solicitudes ciudadanas que se presentan en cada una de las oficinas a lo largo del país. Esta herramienta ha sido implementada en ambiente Web con la finalidad de facilitar el acceso de todos los funcionarios de la Defensoría. Actualmente se encuentra operando en la dirección <http://www.oirs.dpp.cl>.

SISTEMA DE MONITOREO EN LÍNEA. Inserto en SIG muestra on line con un desfase de 24 horas, el detalle de los números que implican desviaciones del indicador o variable de gestión, para que los encargados de los equipo, anticipadamente tomen acciones correctivas, que permitan mejorar el desempeño del indicador antes que termine el mes, esto redundando directamente en el usuario, promoviendo por ejemplo la realización de gestiones de visitas de cárcel en el tiempo programado, o bien la revisión de causas sin movimiento por más de 60 días, para evaluar la inactividad de defensa, entre otros que permiten asegurar la calidad mediante sistemas de seguimiento. El Monitoreo en tiempo real, con información en línea, a nivel nacional, y la automatizando de procesos de consolidación de información permite administrar óptimamente la carga de trabajo, y representa la liberación de recursos profesionales que deben invertir grandes cantidades de tiempo en interpretar, transcribir y editar información organizacional, además de su consolidación y distribución a todas las regiones y unidades de la institución. Los resultados de los indicadores medidos bajo este sistema, presente un notable mejoramiento que se traduce en mejor calidad del servicio.

SISTEMA DE MONITOREO EN LINEA, Mencionado anteriormente, el sistema de aranceles fue reformulado para permitir el cálculo de la capacidad de pago del imputado a partir del puntaje obtenido en la Ficha de Protección Social. Esto significa un tremendo avance de atención a usuarios, que ha sido posible gracias a la generación de alianzas con instituciones del Estado y a la voluntad institucional de alinearse a políticas sociales. Para ello se efectuó la aplicación computacional que permite la consulta directa a la base de MIDEPLAN, puntaje que es consultado en la primera entrevista con el imputado. El sistema establece que si el puntaje es inferior a 16.317 puntos, la capacidad de pago del imputado es insuficiente para cobrarle el arancel de servicios de defensa penal, en caso contrario, el beneficiario se considera afecto al 100% del arancel.

INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA

La institución deberá describir sólo una (1) iniciativa destacada que se haya implementado en el año 2010, en que los usuarios/ciudadanía han sido incorporados en la implementación y/o

mejoramiento de sus prestaciones y/o servicios. Se requiere que la institución, al momento de decidir por una iniciativa, considere los criterios señalados en la página 3 de esta Guía.

El servicio - según corresponda - no podrá presentar la misma iniciativa que indicaron para su postulación al Premio 2010, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2010, haya tenido avances sustantivos. También puede ser que el servicio haya presentado una iniciativa en la postulación 2010, que forma parte de un programa/proyecto o agenda de trabajo permanente de la institución con los usuarios/ciudadanía. En este caso, la iniciativa presentada en esta oportunidad debe dar cuenta de los avances de ese programa/proyecto o agenda a través de acciones específicas del mismo, implementadas el 2010.

11. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Nombre (Cuál fue el nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2010)

Diálogos Participativos en las cárceles de Chile.

12. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Objetivo (Qué se esperaba con esta iniciativa?)

Explicitar claramente el objetivo que ha querido lograr el servicio con la iniciativa implementada. El servicio debe ser preciso y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa)

Generar un espacio DIRECTO de encuentro y retroalimentación con personas imputadas privadas de libertad, que entregue a los profesionales y directivos nacionales y regionales, un conocimiento más amplio y a la vez preciso, sobre la situación de estas personas, pesquisando desde la óptica del usuario el desempeño de la defensa y generar acciones para contribuir a su mejoramiento.

13. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Grupo objetivo

(¿A quién se dirigió la iniciativa?)

Indicar el público objetivo a quien estuvo o está dirigida directamente la iniciativa, evitando conceptos amplios como, por ejemplo, la ciudadanía en general)

Imputados privados de libertad (excepcionalmente se incluyó población condenada)

14. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Diagnóstico

(¿Qué justificó/fundamentó la iniciativa?)

Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada, o bien, qué análisis de información o realidad fundamentó el diseño y ejecución de la iniciativa)

El desarrollo de la iniciativa no contó con un estudio profundo de un diagnóstico, pues el ejercicio de las funciones de la defensa penal se desenvuelve en un sistema donde la sociedad tiende a estigmatizar a nuestros representados, y en forma especial a los que se encuentran privados de libertad, pasamos a citar un texto para explicarlo mejor: --Por otro lado, el Estado se encuentra en una posición especial de garante frente a las personas privadas de libertad, toda vez que las autoridades penitenciarias ejercen un fuerte control o dominio sobre las personas que se encuentran sujetas a su custodia. De este modo, se produce una relación e interacción especial de sujeción entre la persona privada de libertad y el Estado, caracterizada por la particular intensidad con que el Estado puede regular sus derechos y obligaciones y por las circunstancias propias del encierro, en donde al recluso se le impide satisfacer por cuenta propia una serie de necesidades básicas que son esenciales para el desarrollo de una vida digna? (Caso Montero Araguren y otros vs. Venezuela Sentencia 5 julio de 2006, párr. 87)-- Así, se considera natural que

quienes se encuentren privados de libertad cumpliendo condena pierdan en la práctica la mayoría de sus derechos. La falta de información de la población penal respecto de los derechos que les asisten como condenados conduce a que frente a vulneraciones de aquéllos no se emprendan acciones legales. Ocurre que las personas en prisión actúan débilmente como demandantes de servicios de asesoría jurídica de la Defensoría Penal Pública, lo que en última instancia incrementa su vulnerabilidad. Esto, unido a la falta de un juez de ejecución especializado y con dedicación exclusiva incrementa la falta de un control judicial regular en la etapa de cumplimiento de la pena, por lo que es imprescindible que la Defensoría se acerque a ellos, para lo que los diálogos participativos son una herramienta innovadora y muy útil. En este contexto, la iniciativa surge de la detección generalizada del interés que generaba en los internos cada visita de nuestras autoridades. A esta necesidad de plantear problemas e inquietudes por parte de los usuarios, se sumó la disposición natural de la Institución por escuchar sus testimonios, lo que dio paso a la creación de este mecanismo que busca brindar espacios más cómodos (en salas) y colectivos para abordar temáticas, que en la mayoría de los casos, resultan comunes. Si bien no se realizó un diagnóstico formal, se busca responder mediante este mecanismo a una necesidad de acercamiento generalizado por parte de los internos.

15. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Breve

Descripción (¿En qué consistió la iniciativa?)

Indicar los elementos principales que ayuden a entender, en toda su dimensión, la iniciativa desarrollada)

Como se indicó los Diálogos Participativos surgen como espacios de retroalimentación entre profesionales y directivos nacionales y regionales con usuarios hombres, mujeres, padres, madres, chilenos o extranjeros, privados de libertad.

-Lugar: Generalmente estos encuentros se realizan en salas de los penales ubicados en las distintas regiones del país.

-Participantes: En cada dialogo, se cuenta con la participación de 25 a 70 internos.

-Duración: Los diálogos se realizan en sesiones de aproximadamente una hora y media.

El programa es sencillo, y contempla lo siguiente: I.- Exposición DPP: En una primera parte se entrega de información y derechos: Junto con darles a conocer la misión de la DPP y sus derechos frente a ésta como usuarios, los directivos orientan el Diálogo a temáticas procesales y penitenciarias, poniendo énfasis en los derechos y garantías de los detenidos. La dinámica busca motivar la intervención de los internos, convirtiendo inquietudes personales en problemáticas colectivas, a fin de hacer útil el encuentro a todo el grupo. II.- Consultas abiertas o conversaciones grupales Dependiendo del programa pueden darse las siguientes dinámicas:

-Consultas abiertas. En esta parte, los o las internas, toman la palabra y hacen sus planteamientos respecto de dificultades de información, percepción de la defensa prestada. Cada consulta es respondida por un equipo de la Defensoría Penal ubicado en un panel. En algunos casos, se instalan asistentes para recoger reclamos y/o sugerencias para lo cual se instala un módulo con formularios OIRS. -Conversaciones grupales. Se forman grupos compuestos por internos o internas con profesionales de la DPP, en que se discute cómo ellos perciben el servicio prestado. Al término del trabajo grupal, se levantan las problemáticas que son expuestas en un plenario a todos los asistentes, por los propios internos o internas.

16. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Ámbito de Aplicación (¿Dónde se implementó la iniciativa?)

Indicar si la iniciativa fue desarrollada a nivel nacional, regional, provincial o local según corresponda a la naturaleza del servicio. A nivel regional, deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio)

Si bien, de acuerdo a los instructivos gubernamentales de participación ciudadana los Diálogos Participativos fueron planteados hacia la comunidad, la Defensoría Penal Pública estimó necesario y enriquecedor llevar este mecanismo al interior de los penales e implementarlo con usuarios directos. Así, a la Cuenta Pública Participativa Nacional realizada en agosto de 2010 en la Cárcel de Mujeres de Santiago (con metodología DOS), en todas las regiones del país se desarrolló al menos un Diálogo Participativo en un penal durante el segundo semestre de ese año. La cantidad de diálogos participativos en las cárceles, por región es el siguiente: Arica-Parinacota, 1 Tarapacá, 1 Antofagasta, 3 Atacama, 2 Coquimbo, 1 Valparaíso, 1 Metropolitana norte, 2 Metropolitana sur, 1 O'Higgins, 2 Maule, 3 Bío Bío, 2 Araucanía, 1 Los Ríos, 3 Los Lagos, 1 Aysén, 6 Magallanes, 3

17. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Contexto (¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2010 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores? Señalar si la iniciativa presentada forma parte de un programa, proyecto o acción desarrollada por el servicio en años anteriores. No obstante, en ningún caso puede corresponder a una medida que se ha venido implementando de la misma manera por el servicio en distintos años)

Los Diálogos Participativos se inician el año 2009 en algunas regiones a modo de piloto, y ya para el 2010, y para relevar su importancia mediante oficio N° 790 de la Defensora Nacional, se instruye para el segundo semestre del año su implementación a todas las regiones del país. A lo ya descrito se suma la relevancia que guarda en esta Institución la necesidad de difusión del rol de la DPP en el sistema de justicia con características adversariales, que se instaló en el año 2010 como un objetivo estratégico, validado por la propia DIPRES.

18. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Cobertura (¿Cuántas personas participaron de esta iniciativa?)

Indicar cuántas personas participaron de esta iniciativa)

Se realizaron 33 diálogos participativos con 1.617 personas privadas de libertad participaron directamente en cada una de las regiones del país.

19. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Periodo de ejecución (¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio?)

Fecha inicio:	enero de 2010"
Fecha término:	diciembre de 2010"
Permanente:	Si"

Comentarios

Los dialogos participativos, serán reforzados en el año 2011. La DEfensoría releva el

trabajo de atención especial a minorías y grupos vulnerables.

20. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Tipo de

Participación (¿De qué manera participaron los usuarios/ciudadanía en esta iniciativa? Indicar el alcance que tuvo la participación en la iniciativa desarrollada. Específicamente, describir el tipo de participación que tuvieron los usuarios/ciudadanía pudiendo ser a nivel de: deliberación y/o decisión, argumentando brevemente. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente)

Se reitera que la difusión es considerada un objetivo estratégico institucional y sus productos no corresponden a difusión o información de temas generales, sino que debe ser observado en el contexto que otorga al sistema de justicia criminal, ante lo cual cobra importancia estratégica las acciones de difusión. Los usuarios básicamente participaron ejerciendo su derecho a voz, planteando libremente sus problemáticas frente a los profesionales y directivos del servicio en busca de soluciones concretas, como mejoramiento en la calidad y frecuencia de las visitas de los defensores, derecho a solicitar el cambio de éstos y petición de mayor información sobre el estado de sus causas. Estas inquietudes fueron acogidas, la mayoría de las veces con el registro de situaciones particulares o colectivas que afectaban a los internos.

21. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Principales

resultados (¿Cuáles fueron los principales logros/resultados medibles y/o verificables que se obtuvieron a partir de la iniciativa?)

Señalar cuáles han sido los resultados, productos y/o mejoras, que han surgido a partir de esta iniciativa. Ser preciso en desarrollar la relación entre la iniciativa y el/los resultados obtenidos. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con una evaluación interna o externa, señalar

)

Por la experiencia recogida a través de notas e informes de distintas regiones, estas actividades han permitido visibilizar al servicio como cuerpo institucional al interior de los penales, generando un mayor acercamiento con los usuarios, detectando inquietudes y demandas. A la vez se ha dado respuesta a mitos y aprehensiones sobre el rol de la Defensoría y su relación con otros intervinientes del sistema. Según la sistematización de la información, se observa distintas realidades en materia penitencia como también variadas demandas respecto del servicio de defensa, estos son: 1-Demanda por periodicidad de visitas de defensores y calidad de éstas. 2-Eficacia de la visita, mayor información sobre estado de causas y gestiones. 3-Mejor trato y mayor participación de imputados o familiares en diligencias (presentación de pruebas y peritajes, entre otros). 4-Excesiva rotación de defensores. 5-Mayor información sobre posibilidad de solicitar cambio de defensor. 6-Mayor información de derechos frente a privación de libertad. Todas las demandas se encuentran revisadas y permitieron la construcción de proyectos de la Institución que serán abordados en el año 2011, el primero tiene que ver con el Mejoramiento cualitativo de las visitas de cárcel, control de la rotación de defensor en el nuevo modelo de licitaciones, creación de nuevas fichas informativas y protocolos de entrevistas.

22. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA: Medios de

Verificación (¿Qué medios de verificación dan cuenta de la iniciativa realizada?)

Describir los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de la iniciativa, los que deberán estar disponibles para revisión de la DNSC. Detalle la existencia de

registros escritos, gráficos o visuales de la iniciativa. Por ejemplo, registros de participación, actas de reuniones, fotos o videos de las actividades, entre otros medios de verificación.

)

Informe de Dialogos Participativos. En CD adjunto al oficio de envío se incluye una muestra de los contenidos de los distintos medios de verificación indicados en el informe: Actas o informes, notas periodísticas y fotografías.

Documento Adjunto

Nombre: [INFORME DIÁLOGOS PARTICIPATIVOS DPP 2010.docx](#)  Eliminar

5. GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Para el correcto llenado de la información en este punto, consulte y lea detenidamente las instrucciones de la Guía Metodológica para postulación al Premio, y especialmente, el punto IV.4. GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS en la Guía.

BALANCE ANUAL DE GESTIÓN DE PERSONAS

El servicio deberá indicar, en términos globales, cuáles fueron las principales acciones y avances que se desarrollaron en gestión de personas durante el año 2010, que permitirían establecer que ha tenido una gestión de excelencia en este ámbito. Deberán explicitarse claramente: avances, logros, principales indicadores de resultados y mejoras.

1. * ¿Cuáles fueron las principales acciones que se desarrollaron en gestión de personas que permitirían establecer que el servicio ha tenido una gestión de excelencia en este ámbito el 2010? ¿Qué logros y principales avances se pueden señalar? (Indicar los tres (3) más importantes)

1.- INNOVACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LOS DEFENSORES: CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y COMISIÓN CONSULTIVA DE ÉTICA

Durante el año 2010, la Defensoría Penal Pública, formaliza el código de ética en defensa penal, cuyo propósito es acentuar y apoyar las buenas prácticas que se generan en el trabajo de los defensores y contribuir a eliminar aquellas que pudieren estar reñidas con la ética profesional, a través del establecimiento de normas de conducta profesional para los abogados que ejercen defensa penal pública. La confección del código de ética estuvo a cargo de una comisión redactora, que elaboró un proyecto participativo, sometido a discusión con los Defensores Regionales, Asociación de Defensores y el Colegio de Abogados. El trabajo logrado se fortalece con la constitución de una Comisión consultiva de ética, que le da el carácter dinámico a este proceso, a través de la emisión de dictámenes u opiniones frente a consultas que se le formulen, o situaciones que, a juicio de sus miembros, posean relevancia ética en el desarrollo de las tareas de la defensa. Cabe destacar que, sus opiniones, si bien no resultan vinculantes, tienen una función orientadora en el correcto actuar de los defensores. El objetivo es avanzar en la promoción de la gestión del conocimiento a través de las opiniones de abogados litigantes de esta Defensoría, e incluso externos que, con sus conocimientos, más los aportes doctrinarios que se puedan recabar, transmiten orientaciones útiles u opiniones sobre determinadas actuaciones, que puedan servir tanto a casos presentes como futuros.

2.- MEJORAMIENTO DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

La Política de Gestión del Desempeño de la DPP, se ha transformado en una experiencia

innovadora de apoyo a la gestión de las personas, fundamentado principalmente en las siguientes actividades: Capacitación y Participación Funcionaria: se han generado instancias concretas de reflexión, a partir de una metodología participativa, que otorga insumos para el mejoramiento de la Política de Gestión del Desempeño, el Reglamento Especial de Calificaciones, y el Programa de Inducción. Jornadas de trabajo equipo del SED: existe un proceso de discusión, entre integrantes de RRHH y de la Junta Calificadora Central, destacando la participación de la Asociación de Funcionarios. Dentro de los principales resultados destaca: compromisos para fortalecer los procesos de Planificación, Seguimiento, Retroalimentación y Plan de Mejora Individual; ampliación de la cobertura en capacitación, compartiendo las reflexiones con los funcionarios. Perfeccionamiento Sistema Informático de Apoyo: destacándose en acceso a anotaciones meritorias, actividades de capacitación y medidas disciplinarias; establecimiento de compromisos y de requerimientos de capacitación. Además, en el 2010, se incorporó los informes de calificación al sistema, lo que permite, descentralizar la gestión documental en los encargados regionales y optimizar los tiempos en la gestión del proceso de evaluación. Finalmente, el modelo ha sido presentado en diferentes reparticiones públicas, con el fin de poder apoyar la gestión de personas en otras entidades.

3.- IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS LABORALES (CBPL)

En junio del 2009, se constituye el Comité de Clima Organizacional y de Buenas Prácticas Laborales conformado por representantes de la Institución y de las Asociaciones Gremiales, con el objeto de dar a conocer a todos los funcionarios estas directrices e instalar en la institución, el uso de estas buenas prácticas. Se elaboró una propuesta de CBPL de la DPP, el cual, se implementó el año 2010 a través de un plan de acción, destacando las siguientes acciones de difusión: Entre abril y noviembre del 2010, se realizó talleres, conformando Mesas de Trabajo en todas las regiones capacitando a 321 funcionarios, con el objetivo de difundir, analizar y trabajar CBPL propuesto por el Servicio Civil y CBPL de la DPP.

Comentarios

Se relevan estos 3, sin perjuicio de considerar otras iniciativas al interior de la institución, Cabe destacar que el código deontológico es un aporte directo a la gestión y actuar de nuestros defensores y realizado con un alto trabajo de discusión. Destaca el sistema de evaluación de desempeño, que ha sido replicado en otras instituciones públicas, siendo considerado una práctica exitosa y replicable.

2. * ¿Cuál/es han sido el/los principales resultados y/o logros 2010 del servicio en desarrollo de las personas? (Indicar un máximo de tres (3) resultados que el servicio identifica como los más relevantes en desarrollo de las personas el 2010, y que también, ha sido valorado por los/as funcionarios/as.)

a) RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN:

Durante el 2010 se desarrollaron importantes procesos de concursabilidad, destacando entre ellos los señalados a continuación: Concurso de Director(a) Administrativo Regional para La Araucanía y Jefe(a) de la Unidad de Estudios Regional para Coquimbo; Concurso de Defensor(a) Regional de La Araucanía; Concurso de Jefe(a) 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, y Proceso de Selección de

un Profesional de Apoyo al Área de Administración del Departamento de Administración y Finanzas.

b) PREVENCIÓN DE RIESGOS Y FOMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD:

Durante el año 2010, se realizaron 131 actividades a lo largo de todo el país en materias de higiene y seguridad, lo que significó la ejecución del 92,7% del Programa de Prevención de Riesgos de la DPP. Se destacan entre dichas actividades: 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; la elaboración y difusión de un boletín trimestral, que constó para este año con un nuevo diseño y nuevas secciones; la capacitación de más del 80% de los nuevos funcionarios que ingresaron a la DPP en materias de prevención de riesgos, cursos de capacitación (planes de emergencia, manejo de extintores, cursos de primeros auxilios, entre otros) para los funcionarios a lo largo de todo el país; la realización de dos Jornadas de Trabajo, una de planificación y otra de evaluación con participación de todos los comités paritarios y delegados regionales del país; simulacros de evacuación, entre otras múltiples actividades.

c) FORTALECIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN:

durante el año 2010 se ejecutó el 99% del presupuesto asignado a la Glosa de Capacitación ascendente a \$187.272.000. Se efectuaron actividades de capacitación en todo el territorio nacional con un alcance del 100% de funcionarios. Se destacan los programas de formación de directivos el cual durante el año 2010 se efectuó con la Universidad Católica de Chile y donde se abordaron en un total de 48 horas temas relacionados con el Liderazgo, Comunicación, Negociación, Manejo de Conflicto y Gestión del Cambio. A su vez se efectuaron talleres de Directivos para Defensores Locales Jefes con un total de 24 horas en las mismas temáticas indicadas previamente. Se destacan además la realización de cuatro Academias para Defensores efectuadas en los meses de abril, mayo, agosto y octubre, cuyo objeto fue entregar a los Defensores Penales Públicos, formación en los distintos ámbitos de la prestación de la Defensa Penal.

3. * ¿Qué procesos se encuentran levantados/certificados en gestión de personas en el servicio? ¿Cuáles fueron levantados y certificados el año 2010? (Describa brevemente e indique año de levantamiento y/o certificación.)

Durante el año 2010, se levantaron los siguientes procesos de soporte de Recursos Humanos. Respecto de los procesos gestión de capacitación e higiene y seguridad, éstos se desglosaron en varios procedimientos: - Administración de personal - Gestión de beneficios - Gestión de desarrollo organizacional - Evaluación del desempeño - Procesos sumariales - Pago de remuneraciones - Contratación y Nombramientos - Gestión de Capacitación: Detección de necesidades de capacitación y elaboración del Plan de Capacitación, Ejecución de la capacitación, Evaluación y seguimiento y elaboración de informes de capacitación y; Diseño y desarrollo de capacitaciones internas. - Gestión del Seguro Complementario - Higiene y Seguridad: Constitución y funcionamiento de Comité Paritario de Higiene y Seguridad, Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Programa de Trabajo Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Ejecución y Seguimiento del Plan y Programa de Trabajo Anual de Prevención de Riesgos, Evaluación de Resultados de la ejecución del Plan Anual, según el Programa de Trabajo y Programa de Seguimiento a las

Recomendaciones.

4. * ¿Qué sistemas/tecnologías de apoyo en gestión de personas dispone el servicio que le permiten tener una gestión de calidad? (Describa brevemente e indique año en que el sistema/tecnología está operando en el servicio y qué mejora/avance hubo el 2010)

SOLUCIONES DE DBSOFT

En el ámbito de Recursos Humanos, desde octubre de 2003, la Defensoría Penal Pública utiliza las soluciones de DBSoft, en ambiente cliente servidor que provee las herramientas centradas principalmente para la administración y gestión de pago de remuneraciones. Cabe señalar que durante el año 2010, se ha realizado mantenciones generales necesarias para asegurar las funcionalidades, las cuales se centran en: - Ingreso de datos de funcionarios: datos personales, datos de contratación, antecedentes previsionales. - Ingreso de haberes, bajo la modalidad de carga masiva o ingreso individual. - Ingreso de descuentos, bajo la modalidad de carga masiva o ingreso individual. - Módulo de cálculo de re-liquidación de asignación de modernización. - Generación de archivos para el pago electrónico de las Remuneraciones mediante convenio con Bancoestado. - Generación de archivos con los datos previsionales para el pago de la cotización en forma electrónica con convenio CCAF La Araucana. - Generación de la centralización contable como informe para la contabilización. - Generación de informes de salida de libros de remuneraciones, detalle de haberes.

SISTEMA DE LICENCIA MÉDICAS Desde el año 2010, la Defensoría también dispone de un Sistema de Licencias Médicas, que consiste en una aplicación informática de apoyo al Sistema de RR.HH y D.O, cuyo objetivo registrar y efectuar la gestión y recuperación de subsidios de las licencias médicas presentadas por los funcionarios de la institución. El sistema considera las siguientes funcionalidades: -Registro de licencias médicas recibidas: se registran los datos principales de una licencia, identificación del funcionario, cantidad de días, fecha de inicio, tipo de licencia, etc. -Cálculo del subsidio: en base a la información tomada del sistema de Información de RRHH y de otros parámetros es posible determinar los montos estimados a recuperar por concepto de cotizaciones y subsidios. -Registro de pagos: El sistema permite registrar el detalle de los pagos recibidos de parte de las instituciones que otorgan subsidios, guardando información de los documentos de pago (cheque, vales vista) y el desglose de los montos por persona. - Consultas e informes: El sistema permite hacer búsquedas de información por diferentes criterios (folio, apellido, unidad, rut, rango de días, tipo de licencia, etc). También existen informes para obtener certificado de subsidio y diferencia en los pagos.

5. * ¿El servicio aplica encuesta/s de satisfacción de cliente interno? ¿Desde cuándo?

¿Con qué frecuencia? (Explique brevemente e indique que ámbito/s se evalúa/n y los principales resultados de medición 2010)

Durante el año 2010, destacan las siguientes encuestas de satisfacción de clientes internos:

1.- ESTUDIO DE CLIMA LABORAL:

se realizó a través de una encuesta aplicada el año 2009, y los resultados, fueron abordados durante el año 2010. En cuanto al nivel de respuesta del estudio de clima, puede señalarse que hubo una alta tasa de respuesta del 72% (545 funcionarios de un total de 614 funcionarios aproximadamente) y las dimensiones evaluadas fueron 7 en: Satisfacción extraeconómica, Ambiente físico, Comunicación organizacional, Estructura,

Satisfacción económica y contractual, Sistemas mantención personal y Misión. Que a nivel país, los funcionarios de la Defensoría Penal Pública, perciben en su mayoría que las dimensiones ¿satisfacción económica y contractual? e ¿identificación con la misión institucional?, son las que se encuentran en un nivel medio-bajo, es decir que son aquellas que deben ser mejoradas. Cabe señalar que, durante el año 2010, se realiza un segundo Estudio del Clima Laboral, en el cual una consultora externa desarrolla un programa de trabajo, que permite a los Directivos Administrativos Regionales: a) difundir los resultados del estudio de clima 2009 b) exponer y explicar los objetivos a los cuales el equipo se orientaría una vez conocidos sus propios resultados, junto con la metodología con la cual trabajarían en conjunto.

2.- ENCUESTA SISTEMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES LABORALES

Por otra parte, en el marco del sistema de Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, durante el año 2010, se aplicó una encuesta de consulta electrónica, a objeto de conocer el grado de satisfacción de los funcionarios de la Defensoría Penal Pública con las acciones y actividades realizadas en este ámbito. Permitió recoger las opiniones y/o sugerencias de los funcionarios, todas las cuales y en conjunto con los resultados finales de la encuesta, serán evaluadas y consideradas para la elaboración del Plan Anual de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales 2011.

6. * ¿Qué indicadores de gestión de personas utiliza el servicio para evaluar los resultados e impactos del área? (Explique brevemente e indique los resultados de los indicadores utilizados 2010)

A continuación se presentan los resultados 2010 obtenidos en los indicadores que dan cuenta del desempeño del área gestión de personas:

Indicadores:

- Porcentaje de Convenios del Servicio de Bienestar contratados mediante el sistema de compras públicas: $(N^{\circ} \text{ de Convenios del Servicio de Bienestar contratados a través del Sistema de compras en el año } t) / (N^{\circ} \text{ de convenios comprometidos año } t)$ (5)) Meta: Contratar al menos el 80% de los convenios de bienestar a través del sistema de compras públicas Resultado: 80%
- Porcentaje de funcionarios que ingresan a la Defensoría Penal Pública(DPP) durante el año t cuyo plazo de contrato sea mayor a 30 días, capacitados en materias de higiene y seguridad: $(N^{\circ} \text{ de funcionarios que ingresan a la DPP durante el año } t \text{ cuyo plazo de contrato es mayor a 30 días capacitados en materia de higiene y seguridad} / \text{Total de funcionarios que ingresan a la DPP durante el año } t \text{ cuyos plazo de contrato es mayor a 30 días})$ Meta: Lograr que al menos el 82% de los nuevos funcionarios que ingresan a la DPP se capaciten en materias de HYS Resultado: 83,72%
- Porcentaje mallas curriculares elaboradas, respecto de las familia de cargos definidas $(N^{\circ} \text{ de mallas curriculares elaboradas en el año } t) / N^{\circ} \text{ total familias de cargos definidas año } t)$ Meta: 86% Resultado: 100%
- Porcentaje del gasto ejecutado en capacitación, respecto del presupuesto autorizado para el año 2010 $(\text{Gasto ejecutado en capacitación durante el año 2010} / \text{Presupuesto año 2010 asignado a glosa de capacitación})$ Meta: 95% Resultado: 99,75%
- Tasa de Accidentabilidad por accidentes del Trabajo $(N^{\circ} \text{ de accidentes de trabajo en el año } t / \text{Promedio mensual de funcionarios en el año } t)$ Meta: Reducir o mantener en 1,45 el número de accidentes laborales por cada 100 funcionarios Resultado: 1.25

- Tasa de días perdidos por accidente de trabajo (N° de días perdidos por accidentes del trabajo en el año t / Promedio mensual de funcionarios en el año t) Meta: Reducir o mantener en 15 el número de días perdidos por accidentes del trabajo por cada 100 funcionarios Resultado: 68,91

- Tasa de Incidencia de enfermedades profesionales (N° enfermedades profesionales diagnosticadas en el año t / Promedio mensual de funcionarios en el año t) Meta: Reducir o mantener en 0,47 el número de enfermedades profesionales por cada 100 funcionarios Resultado: 0,31

- Tasa de días perdidos por enfermedades profesionales (N° de días perdidos por enfermedades profesionales en el año t / Promedio mensual de funcionarios en el año t) Meta: Reducir o mantener en 113 el número de días perdidos por enfermedades profesionales por cada 100 funcionarios Resultado: 68,59

7. * ¿Qué asesorías/consultorías externas tuvo el servicio en gestión de personas el 2010?
(Explique brevemente objetivo y resultados obtenidos)

GESTIONANDO AVANCES PARA LOGRAR UN BUEN CLIMA LABORAL Nuestra institución durante el año 2010, contó con una consultoría externa (Mandomedio) para realizar un segundo Estudio de Clima Laboral que tenía como objeto principal implementar Talleres de Gestión de Clima Laboral a cargo de los Directores Administrativos en algunos casos y en otros, a cargo de profesionales del Departamento de Recursos Humanos y D.O. Como resultado de estos talleres las 16 Defensorías Regionales han implementado un programa de mejoramiento de clima laboral en cada región, con el constante monitoreo del Departamento de Recursos Humanos y D.O.

FORTALECIENDO LIDERAZGO DE NUESTROS DIRECTIVOS Adicionalmente, dicha consultora, apoyó la creación de Programas de Coaching para Directivos en tres Defensorías Regionales, la Metropolitana Norte, la Regional del Bio-Bío y la Regional de la Araucanía, con el objeto de internalizar competencias que les permitan abordar situaciones específicas de cada una de sus unidades de trabajo. Este mismo programa pretende replicarse durante el año 2011 a otras Defensorías Regionales.

8. * ¿Existe en el servicio un programa de formación directiva? ¿Desde cuándo? ¿Cuáles son los principales resultados del año 2010? ¿Quién lo dicta?

PROGRAMA POTENCIANDO COMPETENCIAS DIRECTIVAS

En nuestra institución existe un Programa de Formación de Directivos desde el año 2007 al año 2010, este programa se efectuó con la Universidad Católica de Chile y el objetivo del curso fue desarrollar habilidades de gestión de personas y equipos directivos de la Defensoría Penal Pública, mediante la realización de un programa en las áreas de negociación, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, y dirección de equipos y gestión del cambio, con el fin de potenciar sus habilidades en el desempeño de sus cargos. Para ello, se implementó un curso compuesto de 4 módulos o unidades temáticas diferenciadas: - Liderazgo y Desarrollo de Equipos (16 hrs.); - Comunicación y Manejo de Conflictos (12 hrs.); - Negociación (12 hrs.); - Gestión del Cambio Organizacional (8 hrs.). El curso tuvo una duración global de 48 horas cronológicas de clases presenciales, contó con la participación de 30 directivos de la Defensoría Penal Pública, pertenecientes a la Defensoría Nacional y a las Defensorías Regionales I, II, IV, V, VI, VII, VIII, X, XI, XII, Metropolitana Norte y Metropolitana Sur.

GESTIÓN DE EQUIPOS Y LIDERAZGO Además, durante el año 2010 se incorporó un nuevo Programa de Formación Directiva dirigido a los Defensores Locales Jefes, por cuanto se determinó que su formación académica no estaba orientada a las temáticas relacionadas con gestión de equipos, lo que en la práctica se traducía en dificultades al momento de desarrollar las competencias requeridas. En este sentido, se efectuó un curso denominado Gestión de equipos y liderazgo para 28 defensores locales jefes con la Universidad de Chile, las temáticas abordadas fueron las siguientes: - Estilos de Liderazgo - Liderar grupos y Liderar Equipos - La Comunicación al interior de los equipos de trabajo - La inteligencia emocional - Gestión de Conflictos - Gestión de Reuniones efectivas - Auto-cuidado y Manejo de Estrés Los principales objetivos de este curso fueron: - Generar una visión compartida respecto a la importancia de la confianza en los procesos grupales y al rol de la comunicación en la generación de confianza y de respeto a los compromisos en la Organización. - Aprender a diagnosticar y gestionar en forma efectiva los problemas más comunes que surgen en las situaciones de trabajo en equipo, basados en las propiedades que caracterizan a los equipos efectivos. - Comprender y manejar las propiedades fundamentales de un equipo de alto rendimiento, a fin de poder identificarlas y gestionarlas al interior de su propio grupo de trabajo.

9. * ¿El servicio tuvo alguna medición y/o evaluación externa del área de desarrollo de las personas el 2010? (Explique brevemente e indique los principales resultados.)

Durante el año 2010 se realiza un segundo Estudio del Clima Laboral, en el cual una consultora externa desarrolla un programa de trabajo que capacitó a cada uno de los 16 Directores Administrativos Regionales. Los talleres incorporaron técnicas de relatoría, en una metodología específica denominada Survey Feedback, la cual enseña la entrega de la información, motivación y participación y generación de compromiso con los equipos de trabajo, entre otros aspectos, los cuales les permitieron a partir del segundo semestre dirigir talleres a cada uno de los funcionarios de su región, en los cuales se debía cumplir los siguiente objetivos específicos: a) difundir los resultados del estudio de clima 2009 b) exponer y explicar los objetivos a los cuales el equipo se orientaría una vez conocidos sus propios resultados, junto con la metodología con la cual trabajarían en conjunto.

10. * ¿El servicio ha realizado alguna medición/estudio de clima laboral el año 2010?

(Explique brevemente si se realizó con apoyo externo y los principales resultados. Si hubo medición anterior al año 2010, indicar las intervenciones/cambios realizadas en la organización el 2010 a partir de los resultados del estudio/medición.)

Efectivamente, nuestra institución realizó un estudio de Clima Laboral durante el año 2010. Este estudio se efectuó con apoyo de la consultora Mandomedio, el cual tenía como objeto principal implementar talleres de gestión de clima laboral a cargo de los Directores Administrativos en algunos casos y en otros a cargo de profesionales del Departamento de Recursos Humanos y D.O. Como resultado de estos talleres las 16 Defensorías Regionales han implementado un programa de mejoramiento de clima laboral en cada región, con el constante monitoreo del Departamento de Recursos Humanos y D.O.

INDICADORES DE GESTION DE PERSONAS

11. * Porcentaje de personas ingresadas el año 2010 con programa de inducción aplicado

(Fórmula de cálculo:

(Número de personas con aplicación de programa de inducción 2010/Total de personas

ingresadas a la institución el año 2010)*100

Indique RESULTADOS y en sección -Comentarios- las OBSERVACIONES/JUSTIFICACIONES respectivas)

Las personas ingresadas el año 2010 y que accedieron a un programa de inducción corresponde a un 83,72% = $(36 / 43 \times 100)$

Comentarios

Este porcentaje se explica debido a que el personal que no fue capacitado, corresponde a funcionarios de reemplazo de corto plazo (período menor a un mes), por lo tanto, no era factible activar un programa de inducción aplicado

12. * Porcentaje de personas ingresadas el año 2010 por procesos de selección/concursos

(Fórmula de cálculo:

(Número de personas ingresadas mediante procesos de selección o concursos el año 2010/Total de personas ingresadas a la institución el año 2010)*100

Indique RESULTADOS y en sección -Comentarios- las OBSERVACIONES/JUSTIFICACIONES respectivas)

$(16 / 41) \times 100 = 39\%$

Comentarios

Durante el 2010 se desarrollaron importantes procesos de concursabilidad, destacando entre ellos los señalados a continuación: Concurso de Director(a) Administrativo Regional para La Araucanía y Jefe(a) de la Unidad de Estudios Regional para Coquimbo; Concurso de Defensor(a) Regional de La Araucanía; Concurso de Jefe(a) 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, y Proceso de Selección de un Profesional de Apoyo al Área de Administración del Departamento de Administración y Finanzas.

13. * Porcentaje de perfiles de cargo levantados en el servicio (Fórmula de cálculo:

(Número de perfiles de cargo levantados al año 2010/Total de cargos existentes en el servicio)*100

Indique RESULTADOS y en sección -Comentarios- las OBSERVACIONES/JUSTIFICACIONES respectivas)

Resultados: $(88 / 88) \times 100 = 100\%$

Comentarios

Entre los beneficios que la institución ha tenido y que han sido derivados del contar con perfiles de cargo por competencias, se encuentran: -Conocer las competencias laborales críticas para cada cargo. -Establecer procesos de selección, según el cumplimiento o no de las competencias laborales por parte de los candidatos que aspiren a algún cargo. - Posibilidad de medir brechas de competencias laborales. -Elaborar programas de capacitación que permitan disminuir las brechas de competencias detectadas. Cabe señalar que durante el primer semestre del año 2011, la Defensoría a través de su Departamento de Recursos Humanos y D.O., desarrollará un proceso de reactualización de los perfiles de cargo por competencias existentes a la fecha, con el objetivo de especificar las definiciones de las competencias laborales asociadas a los cargos y sus indicadores conductuales y/o criterios de desempeños, para así poder reforzar un mejor uso de los perfiles por parte de todas las áreas y sub-sistemas de Recursos Humanos, entre ellos los de selección, capacitación, evaluación del desempeño, entre otros.

14. * Número de concursos de promoción efectuados el año 2010 (Indique RESULTADOS y en sección -Comentarios- las OBSERVACIONES/JUSTIFICACIONES respectivas)
Cero (0), No se han realizado concursos de promoción en el año 2010.

Comentarios

La principal razón que justifica esta situación, dice relación con la necesaria programación y ejecución de la capacitación pertinente en términos específicos, cumpliendo con todos los requisitos que ello amerita y de acuerdo a lo establecido en los artículos 36 y 37 del D.S. N° 69 del año 2004, del Ministerio de Hacienda

15. * Número de funcionarios ascendidos mediante concursos de promoción el año 2010 (Indique RESULTADOS y en sección -Comentarios- las OBSERVACIONES/JUSTIFICACIONES respectivas)

Cero (0), no hay funcionarios ascendidos mediante concursos de promoción año 2010

Comentarios

La principal razón que justifica esta situación, dice relación con la necesaria programación y ejecución de la capacitación pertinente en términos específicos, cumpliendo con todos los requisitos que ello amerita y de acuerdo a lo establecido en los artículos 36 y 37 del D.S. N° 69 del año 2004, del Ministerio de Hacienda

16. * Número de concursos de tercer nivel jerárquico efectuados el año 2010 (Indique RESULTADOS y en sección -Comentarios- las OBSERVACIONES/JUSTIFICACIONES respectivas)

Tres (3) concursos de tercer nivel jerárquico efectuados el año 2010

Comentarios

El año 2010, se realizaron tres concursos del tercer nivel jerárquico y estos corresponden a Jefe de la Unidad de Estudios de Los Lagos; Director Administrativo Regional de la Araucanía y Jefe de la Unidad de Estudios de Coquimbo.

17. * Número de funcionarios de tercer nivel jerárquico nombrados mediante concursos de tercer nivel el año 2010 (Indique RESULTADOS y en sección -Comentarios- las OBSERVACIONES/JUSTIFICACIONES respectivas)

13 funcionarios fueron nombrados en el año 2010 mediante concursos del tercer nivel jerárquico

Comentarios

Corresponde a Jefe de la Unidad de Estudios de Los Lagos; Director Administrativo Regional de la Araucanía y Jefe de la Unidad de Estudios de Coquimbo. Cabe señalar que 10 de estos cargos fueron por procesos llevados a cabo íntegramente el año 2009, pero se nombran con fecha 01 de enero de 2010 y el detalle es cargos de Directores Administrativos Regionales de Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, del Libertador B. O'Higgins, del Maule, del Bío- Bío, de los Lagos; de Aysén y de Magallanes. Mientras que los otros tres corresponden a nombramientos de los concursos detallados en el punto precedente

18. * Procedimientos de acoso sexual y laboral formalizados vía Resolución Exenta e incluidos en Reglamento de Higiene y Seguridad

<input checked="" type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO
----------------------------------	----	-----------------------	----

Comentarios

Mediante Res. Exenta N° 1328 de fecha 29 de abril 2010, se actualizó procedimiento de denuncias de acoso sexual y laboral en el trabajo.

DESARROLLO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS

Las instituciones postulantes deberán señalar en el contexto de sus definiciones y compromisos de políticas de gestión de personas cuáles han sido los principales implementaciones y avances que ha tenido en el servicio durante el año 2010.

Deberá en este punto, explicando brevemente, dar respuesta a las siguientes preguntas:

19. * ¿Cuál es la estructura del área de desarrollo de las personas del servicio y las principales funciones que realiza? (Indicar brevemente cuál es el nivel jerárquico del área y los principales ámbitos de gestión que realiza. Ser preciso en señalar ámbito y qué específicamente se hace o se está abordando. Se entiende por ámbito de gestión, las temáticas y actividades específicas de la gestión de recursos humanos que se orientan hacia una óptima eficacia y desempeño de las personas y de la organización. Al respecto, se sugiere usar como referencia el modelo de proceso relativo a gestión de personas que ha estado difundiendo la Dirección Nacional del Servicio Civil y que considera ciclos de gestión y en cada uno de éstos, ámbitos y/o temáticas específicas. Un resumen de este modelo se encuentra en el Anexo de la Guía Metodológica para Postulación)

El Departamento de Recursos Humanos tiene actualmente la siguiente estructura orgánica:

CICLOS DE CORTO PLAZO: -**ÁREA DE GESTIÓN DE PERSONAL:** se encarga de realizar las tareas necesarias en cuanto al registro de las actas administrativas de los funcionarios desde su contratación hasta su desvinculación. Entre sus funciones están registrar y controlar la dotación de personal; registrar, controlar y supervisar el ausentismo laboral y control horario; registrar todas las actas de contrataciones y movimientos de personal, y coordinar con regiones y/o Departamentos la contratación de personal. -**ÁREA DE GESTIÓN DE REMUNERACIONES:** se encarga de gestionar el pago de las remuneraciones, honorarios, beneficios, cotizaciones previsionales y tributación a nivel nacional. Se coordina con las instituciones previsionales, bancarias, servicio de impuestos internos y todos aquellos servicios relacionados con el proceso de remuneraciones. Controla los procesos asociados al pago de remuneraciones a nivel nacional.

-**ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN** se responsabiliza de elaborar y monitorear constantemente aspectos del control de gestión del Departamento de RRHH y DO y de colaborar con la Unidad de Control de Gestión de la DPP, en la consolidación de la información solicitada.

-**ÁREA DE BIENESTAR** gestiona los recursos de Bienestar implementando proyectos orientados al mejoramiento de las condiciones de vida de los afiliados de acuerdo a los lineamientos y políticas definidas por el Consejo de Bienestar. **CICLOS DE MEDIANO PLAZO:**

-**ÁREA DE GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN:** se encarga de gestionar el sistema de capacitación y realizar proyectos de desarrollo del recurso humano de la Institución. Coordinar el PMG. Genera informes anuales finales del proceso. Evalúa el impacto de la capacitación institucional. Elaborar, ejecutar y coordinar el Plan Anual. Realizar y coordinar la Detección de Necesidades.

-**ÁREA DE SELECCIÓN:** Dependiente del área de Personal, su objetivo es captar los candidatos que cumplan con las habilidades y competencias técnicas que se ajusten a los perfiles de cargo establecidos, sin pretender exigir ningún otro antecedente o característica no relacionada. Su función además es gestionar los concursos de Promoción y de Tercer Nivel Jerárquico.

-**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:** La evaluación del desempeño es un proceso de apreciación objetiva acerca del desempeño de una persona en su trabajo, atendidas las exigencias y características de la función, efectuada en primera instancia por su jefe directo. **CICLOS DE LARGO PLAZO:** Área de Desarrollo Organizacional: Dentro de esta área el foco son los siguientes ciclos: -**CALIDAD DE VIDA LABORAL:** La DPP concibe a las personas como sujetos que hacen posible el cumplimiento exitoso de su misión institucional, y esto sólo es posible en la medida que funcionarios encuentren en la organización no sólo posibilidades de realización laboral, sino espacios de acogida y apoyo que aporten al mejoramiento de su calidad de vida laboral y personal. -**POLÍTICA DE PREVENCIÓN RIESGOS:** es la oportunidad de aprender y convertir en una forma de vida, el cuidado que debemos tener para evitar situaciones peligrosas que pudieran ocasionarnos problemas en nuestro ambiente laboral. -**CLIMA LABORAL:** La DPP ha iniciado un proceso de mejoramiento del Clima organizacional, apoyado en la medición de éste. Paralelamente se abordan temas de comunicación, relaciones laborales y estilos de gestión. -**BUENAS PRÁCTICAS LABORALES:** En coherencia con los lineamientos de la Dirección Nacional del Servicio Civil, en cuanto a la internalización de buenas prácticas laborales a favor del bienestar y la protección de los funcionarios, la DPP prohíbe cualquier forma de acoso laboral y sexual. Además, pone en práctica mecanismos de difusión, sensibilización y capacitación para prevenir ambos fenómenos.

20. * ¿Qué ámbitos o subsistemas de gestión de personas han sido desarrollados en el servicio el 2010? (Señalar qué ámbitos de gestión de personas se han desarrollado por primera vez el año 2010 y que han significado o están generando una mejora o avance importante para el servicio y las personas que se desempeñan en éste. Se sugiere usar como referencia el modelo de proceso relativo a gestión de personas que ha estado difundiendo la Dirección Nacional del Servicio Civil y que considera ciclos de gestión y en cada uno de éstos, ámbitos y/o temáticas específicas. Un resumen de este modelo se encuentra en el Anexo de la Guía Metodológica para Postulación)

DESARROLLO DEL ÁMBITO DE SELECCIÓN

En este proceso se ha visto reforzado entre otras cosas, por la actualización y definición de los perfiles de cargo por competencias, los cuales definen de manera específica qué competencias críticas debe cumplir un postulante a determinado cargo. **DESARROLLO DEL ÁMBITO DE CAPACITACIÓN** Durante el año 2010 se alcanzó un 99,9% de ejecución de la capacitación respecto del plan anual, basado no sólo en los requerimientos más inmediatos de las unidades de trabajo, sino que también en el estudio de brechas y detección de necesidades de capacitación que permitió conocer las falencias en habilidades tales como las directivas, de manejo de conflictos y otras que apuntan al ámbito de las condiciones socio-laborales en que los funcionarios deben ejercer la función pública. **DESARROLLO ORGANIZACIONAL** Lo anterior guarda relación con el tercer ámbito desarrollado en cuanto gestión de personas y es el desarrollo organizacional. En este ámbito se han gestionando variados aspectos del desarrollo personal, profesional y de la calidad de vida laboral de los funcionarios. Entre ellos, -La formación de una Comisión de Gestión de Personas, la cual apoyada por el Departamento

de Recursos Humanos y D.O., se conformó para analizar y ofrecer propuestas de mejora en torno a temas como la Política de Gestión de Personas, la necesidad de contar con un Programa de Inducción Funcionaria, la escala de remuneraciones y de grados, dotación de personal, buenas prácticas laborales, mejoramiento de los climas laborales, entre otros. - Un segundo aspecto es el plan de Mejoramiento del Clima Laboral aplicado a toda la institución, a partir de los resultados que arrojó el Estudio de Clima Laboral del año 2009, el que si bien, arrojó principalmente que las dimensiones del clima laboral se encontraban en un nivel medio bajo y no crítico o bajo, la institución optó por establecer una estrategia preventiva y que permitirá en el mediano plazo mejorar las relaciones laborales en la Defensoría, siempre de acuerdo a cada realidad particular de las unidades de trabajo. Una vez difundidos los resultados del estudio de clima laboral, profesionales del Departamento de Recursos Humanos y D.O. de manera personalizada con cada Defensoría Regional, se procedió a efectuar Talleres de Retroalimentación los cuales guiados por los Directivos Administrativos Regionales (quienes fueron capacitados para ello previamente), permitieron elaborar y comprometer Planes de Acción para el Mejoramiento del Clima Laboral. A la fecha y desde el año 2010, cada región con asesoría de Recursos Humanos, se encuentra implementando las acciones que comprometieron para mejorar sus climas de trabajo. -Un tercer aspecto relacionado al ámbito del desarrollo organizacional, es el Programa de Coaching para Directivos que ha sido implementado a partir del año 2010, en cual se pretendió capacitar a los directivos de las regiones que más dimensiones arrojaban en un nivel medio-bajo o incluso bajo, en el Estudio de Clima Laboral.

21. * ¿Qué ámbitos o subsistemas de personas han sido mejorados y/o fortalecidos el 2010? (De los ámbitos de gestión que abordó el servicio el 2010, indicar cuál/es corresponde a ámbitos/sistemas o mecanismos que habiendo sido parte de la gestión 2009 han sido mejorados o fortalecidos en la gestión 2010 y que son parte de las mejoras implementadas en el ámbito de gestión de personas. Se sugiere usar como referencia el modelo de proceso relativo a gestión de personas que ha estado difundiendo la Dirección Nacional del Servicio Civil y que considera ciclos de gestión y en cada uno de éstos, ámbitos y/o temáticas específicas. Un resumen de este modelo se encuentra en el Anexo de la Guía Metodológica para Postulación.)

MEJORAS AL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAS Cabe señalar en este apartado que los mismos sub-sistemas señalados en el punto N° 20 son los que han presentando mejoras en la gestión de personas al interior de la Defensoría. Tal como se mencionó más arriba, el proceso de selección ha sido potenciado entre otras cosas por la existencia de perfiles de cargo (los cuales además aportan a otros procesos de recursos humanos), los que han permitido identificar claramente qué competencias son las que resultan críticas en un aspirante a determinado cargo y qué competencias son las que deben mejorarse a través por ejemplo del sub-sistema de capacitación o de D.O.

MEJORAS AL PROCESO DE CAPACITACIÓN En cuanto al sub.-sistema de capacitación y también como se señalara en el punto anterior, éste ha mejorado en torno a su nivel de ejecución del presupuesto, si bien, en años anteriores siempre ha superado el 90%, el año 2010 alcanzó el 99,9%. No sólo la gestión del presupuesto ha mejorado, también lo ha hecho la gestión de las actividades de capacitación, por ejemplo debido a que los planes anuales de capacitación tanto del año 2010 como del 2011, fueron elaborados no sólo utilizando como fuente directa la retroalimentación de las jefaturas y los funcionarios de las unidades solicitantes, sino que también los resultados del estudio

de brechas de capacitación por competencias, el cual permitió detectar de manera empírica y objetiva, qué competencias los funcionarios no han desarrollado completamente para alcanzar un buen desempeño en su cargo, y poder programar así cursos de capacitación que permitieran disminuir las brechas, como fue el caso del objetivo de fortalecer el liderazgo directivo en la institución.

FORTALECIMIENTO AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL En cuanto al ámbito del desarrollo organizacional, cabe señalar las que han sido un gran aporte a la institución en materia de gestión de personas, entre ellas, la internalización y adecuación del Código de Buenas Prácticas Laborales, contexto desde el cual ha sido posible instaurar planes de acción en Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco; en Mejoramiento del Clima Laboral en cada Defensoría Regional; Programas de Coaching y Habilidades Directivas para estamento directivo y jefaturas; formación de Comité de Trabajo a cargo de temas de D.O. tales como Cultura Preventiva; Clima Laboral, Buenas Prácticas Laborales, entre otros, todo a partir de lo cual se ha propiciado una mejora en la gestión y un acercamiento entre el nivel central y regional de la Defensoría y por tanto, ha instaurado una motivación por participar en estos temas por parte de los funcionarios.

22. * ¿Qué prácticas o nuevos procedimientos contribuyeron a mejorar la gestión de personas en el servicio el año 2010? (Señalar específicamente si el servicio dispuso nuevas prácticas o procedimientos durante el año 2010 que contribuyeron a mejorar la gestión de personas y la gestión del servicio en su conjunto)

INCREMENTO EN LA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA

Se ha instalado una motivación por parte de representantes de distintos estamentos o sectores de la institución, por colaborar con los Comité de Trabajo existentes (Clima Laboral, Buenas Prácticas Laborales, entre otros), por la cual, durante el año 2010 se ha ido forjando una cultura institucional más participativa.

SENSIBILIZANDO EN BUENAS PRÁCTICAS LABORALES A partir del desarrollo de un código y programa de buenas prácticas laborales, se ha adoptado la estrategia de que sean los mismos profesionales del Departamento de Recursos Humanos y D.O. de la Defensoría Nacional quienes capaciten a todos los funcionarios del país, en sus 7 Directrices (a la fecha se han abordado 2 Directrices), pues de esta manera es posible sensibilizarlos en torno a los temas tratados y generar ambientes basados en la confianza, la comunicación directa y las buenas relaciones, además de buscar abordar temáticas de gestión de personas desde el nivel interno, pues son los mismos funcionarios quienes conocen mejor la cultura y estado actual de la institución. F

ORMANDO REDES DE APOYO Destaca el apoyo sistemático e informado que el Área de Capacitación y Desarrollo, junto al Comité de Buenas Prácticas Laborales (CBPL), ha brindado a todos los funcionarios que en regiones y a nivel central, ha expresado sus inquietudes respecto a la prevención del acoso laboral y/o sexual (Directriz N° 7 del CBPL), primero de manera presencial impartiendo talleres de buenas prácticas laborales a lo largo de todo el país; segundo a través de la implementación y difusión de un manual de procedimientos ante situaciones de acoso laboral o sexual, y tercero, mediante un correo electrónico creado para recibir inquietudes e incluso denuncias relacionadas al tema y que es operado solamente por la Secretaria Ejecutiva del Comité de Buenas Prácticas Laborales.

PREVENCIÓN, UN ACTIVO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Un segundo procedimiento instaurado permanentemente, ha sido el apoyo y orientación tanto

técnica como psico-laboral a funcionarios que una vez implementada la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco, han solicitado información o bien, han planteado al Comité de Prevención o al Departamento de Recursos Humanos la posibilidad de recibir una ayuda directa por estar experimentando problemas de adicción a alguna sustancia, la que además de estar afectando su salud, también impacta negativamente en su grupo de trabajo y en el clima laboral. Medidas que tuvieron su origen en el año 2010 a partir de la implementación y difusión de la Política de Prevención, ésta tuvo una acogida directa de los funcionarios que recurrieran en busca de apoyo institucional, tanto a través del Servicio de Bienestar, el cual los ha orientado informándolos de las redes sociales y médicas, como a través del Departamento de Recursos Humanos y la Psicóloga que forma parte de éste. La labor de esta profesional, se ha centrado principalmente en reunirse periódicamente con los funcionarios que han solicitado orientación, para brindarles un apoyo psico-laboral en coherencia con el profesional externo que esté a cargo del tratamiento médico y/o psicológico del funcionario del cual se trate.

23. * ¿Se ha evaluado el grado de satisfacción de los/as funcionarios/as del servicio a partir de los avances realizados en gestión de personas 2010? ¿Cuáles fueron los principales resultados de la evaluación? (Indicar si el servicio, a partir de los logros y resultados que ha obtenido en la gestión de personas 2010, dispone de alguna evaluación al respecto por parte de los funcionarios/as. Se entiende la aplicación de algún instrumento que dé cuenta del grado de satisfacción de los/as funcionarios/as con la implementación de alguna medida o práctica específica impulsada en el servicio el año 2010, o bien, sobre la gestión global de personas realizada)

Específicamente y analizando la principal medida adoptada para el mejoramiento de la gestión de personas en la Defensoría, se cuenta con las Evaluaciones de Satisfacción y/o Reacción de los 321 funcionarios que fueron parte de la implementación del Programa y de los Talleres de Buenas Prácticas Laborales realizados en todas y cada una de las regiones el año 2010. Según los mismos funcionarios participantes, en nivel de excelencia, los talleres fueron evaluados con un puntaje de 48,4 en una escala con un máximo 49 puntos?. En cuanto a los aspectos más específicos de cada taller, los funcionarios, de una escala de 1 a 7, evaluaron que: - El taller cumplió con los objetivos de aprendizaje esperados por usted: nota 6.9 - Nivel de dominio del relator o los facilitadores acerca de las materias tratadas: nota 6.8 - Los contenidos tratados en el taller son aplicables en sus tareas actuales, pudiendo incluso mejorar su situación:6.9 - El soporte tecnológico y logístico, fue adecuado para los fines requeridos en este taller: nota 7.0 - El o los facilitadores fueron claro(s) en el desarrollo de los contenidos y utilizó una metodología adecuada a las características del taller: nota 7.0 - El relator o facilitadores, respondieron con claridad las inquietudes formuladas por los participantes: nota 6.9 - Calificación global del relator o facilitadores del taller: nota 6.9

24. * ¿Cómo la gestión del servicio y de personas está promoviendo y contribuyendo a generar mejores condiciones y calidad de vida en el trabajo de sus funcionarios/as?

(Señalar cuál/es han sido las estrategias/proyectos o mecanismos que el servicio ha definido y desarrollado para promover mejores condiciones y calidad de vida laboral para las personas del servicio)

La calidad de vida laboral y familiar, está siendo gestionada en la Defensoría, a través de una mirada estratégica, que surgió de la Dirección, al incorporar en la discusión reflexiva

de la Planificación Estratégica y en su consecuente plan 2010, el objetivo "Bienestar del Personal", lo cual, se ha materializado a su vez, en tres importantes dimensiones que han sido expuestas más detalladamente a lo largo del presente informe: 1.- Gestión del Clima Laboral: en esta dimensión, la Defensoría durante el proceso de generación de las metas asociadas al Convenio de Desempeño Colectivo para el 2011, promueve la incorporación de los planes de acción en este instrumento de gestión, siendo validado por ocho Defensorías Regionales, que comprometieron esta meta con el fin de motivar el trabajo en equipo en esta temática. 2.- Políticas de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en el Trabajo: a través de los talleres de difusión efectuados en las Defensorías Regionales. 3.- Buenas Prácticas Laborales: a través del fortalecimiento de redes de apoyo entre el comité de buenas prácticas y el Departamento de Recursos Humanos y D.O.

INICIATIVA DESTACADA DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

La institución postulante deberá presentar sólo una (1) iniciativa de buenas prácticas laborales, implementada durante el año 2010. Se entiende como una buena práctica laboral: -una iniciativa ejemplar, que apuntando a generar condiciones laborales que favorezcan el buen clima y el aumento del rendimiento colectivo, se sustenta en valores y principios fundamentales. Es, en definitiva, una expresión concreta de una gestión estratégica de personas y un paso hacia la excelencia institucional-

Los servicios postulantes al Premio 2011, no podrán presentar la misma iniciativa presentada al Premio el año 2010, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2010, haya tenido avances y/o resultados sustantivos.

Las siguientes orientaciones metodológicas, describen algunos de los elementos que permiten a los servicios garantizar el adecuado llenado del formulario para esta iniciativa.

25. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Nombre (Cuál fue el nombre de la iniciativa por la que fue identificada en la gestión institucional 2010)
TRABAJAR CON CALIDAD DE VIDA EN LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA "

26. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Objetivo (¿Qué se esperaba con esta iniciativa?)

Explicitar claramente el objetivo que ha querido lograr el servicio con la iniciativa implementada. Se solicita precisión y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa.)

PREVENIR EL CONSUMO PROBLEMÁTICO DE ALCOHOL, DROGAS Y TABACO EN EL AMBIENTE LABORAL Objetivo General: El objetivo esperado de la iniciativa Programa: Trabajar con Calidad de Vida en la Defensoría Penal Pública, consiste en generar y mantener vigentes condiciones de trabajo adecuadas para que las personas de todos los estamentos fortalezcan su calidad de vida laboral, por medio de un conjunto de conductas de auto-cuidado propiciadas por la institución, entre ellas a través de prevenir el consumo problemático de alcohol, drogas y tabaco en el ambiente laboral. Objetivos Específicos: - Sensibilizar a los funcionarios acerca de los efectos riesgos del abuso y dependencia de drogas, alcohol y/o tabaco. - Promover los factores protectores en el trabajo que refuerzan el bienestar laboral de las personas. - Sensibilizar acerca de los factores de riesgo en el trabajo y que fomentan la vulnerabilidad de la salud entre los funcionarios. - Fomentar la participación de la familia en el trabajo para fortalecer

habilidades como la autoestima y el afrontamiento de dificultades en el trabajo. Para la Defensoría Penal Pública, esta iniciativa tiene como principal interés proteger a sus trabajadores, realizar un abordaje responsable y profesional de las problemáticas socio-laborales y el disponer de diversas herramientas para poder prevenir el consumo problemático de drogas, alcohol y tabaco entre sus miembros. Lo que se pretende es crear instancias por medio de las cuales brindar acogida a los funcionarios que lo necesiten, por medio de un conjunto de estrategias y acciones organizadas. Lo fundamental es entregar información a todos los funcionarios, sensibilizándoles acerca de los factores que pudiesen potenciar sus habilidades socio-laborales, pero también respecto de los que podrían representar un riesgo para su bienestar. Es así como, surge la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco de la Defensoría Penal Pública, cuyo eje central es ayudar a mantener y optimizar por una parte, la calidad del servicio ofrecido a nuestros usuarios y, por otra, el mejorar la calidad de vida laboral de todos funcionarios. La Institución asume la relevancia de dar prioridad a que sus miembros estén satisfechos con sus condiciones de trabajo y, por ende, con su calidad de vida laboral, como un factor fundamental a la hora de ofrecer un servicio con altos estándares de calidad.

27. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Diagnóstico (¿Qué justificó/fundamentó la iniciativa?

Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada, o bien, qué análisis de información o realidad fundamentó el diseño y ejecución de la iniciativa)

CONVENIO CONACE- DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA La iniciativa Programa: Trabajar con Calidad de Vida en la Defensoría Penal Pública responde a una serie de acciones que ha venido realizando la institución en este ámbito desde el año 2006, en donde, se firma un Convenio de Cooperación Económica entre el Ministerio del Interior a través de CONACE y la Defensoría Penal Pública. Por este medio, se acuerda el desarrollar por etapas un programa de trabajo denominado Trabajar con Calidad de Vida en la Defensoría Penal Pública, el cual, como primera fase implicaba el desarrollar un Estudio Diagnóstico acerca de los Niveles de Consumo de Alcohol y Drogas en la Defensoría. Este estudio se llevó a cabo en nuestra institución el año 2007, cuyo informe final fue presentado ante el Área de Prevención de CONACE, en el mes de enero del 2008. **ESTUDIO DIAGNÓSTICO ACERCA DE LOS NIVELES DE CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS EN LA DEFENSORÍA** El Estudio Diagnóstico recién señalado, permitió conocer por ejemplo, algunas características del trabajo en la Defensoría que podían estar constituyendo un factor de riesgo para el desarrollo de conductas adictivas; los niveles de percepción de riesgo ante ciertos estupefacientes; permitió también arrojar cifras respecto de los niveles de consumo de algunas sustancias lícitas e ilícitas, además, de dar a conocer la percepción que tenían los funcionarios respecto de la existencia o inexistencia de planes de acción y/o políticas de prevención, entre otros factores. Entre las cifras que se dieron a conocer y que llevaron a las autoridades de este servicio a desarrollar una Política Preventiva (más que reactiva o paliativa), se encontró que los funcionarios percibían un nivel significativo de estrés en un 69%. También se halló que un 53.6% de los funcionarios, percibía que su clima laboral era regular. También se encontró un significativo desconocimiento por parte de los funcionarios (44.9% por ejemplo en el caso de la marihuana) respecto de dónde conseguir ciertas drogas y qué

nivel de peligro tendría el consumirlas; dicha falta de información fue interpretada por el servicio como una necesidad de informar y sensibilizar a los funcionarios en torno a qué factores en el trabajo podrían inducir a adoptar conductas de riesgo como las adictivas y cómo prevenir cualquier situación que pueda afectar la calidad de vida laboral. Por último, y éste constituyó el dato más relevante, fue que se encontró que un 6.9% de los funcionarios (es decir más de un funcionario por Defensoría Regional, considerando que son 16 en total) se percibía a sí mismo como un consumidor problemático de alcohol y que esto estaba de algún modo afectando su calidad de vida laboral y familiar.

28. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Breve Descripción

(¿En qué consistió la iniciativa?)

Indicar los elementos principales de la iniciativa que ayuden a entender en toda su dimensión lo que se realizó)

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO PROBLEMÁTICO DE DROGAS, ALCOHOL Y TABACO EN LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA El propósito de la iniciativa consiste en la elaboración y aplicación de una Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en la Defensoría Penal Pública, es por ello que, a continuación, se describirán los principales hitos que permitieron por una parte elaborar esta política y, por la otra, difundir e implementar las medidas en el marco de la prevención laboral. **PRINCIPALES HITOS QUE SUSTENTAN LA INICIATIVA**
1° Firma de Convenio de Cooperación Económica entre el Ministerio del Interior a través de CONACE y la Defensoría Penal Pública. 2° Compromiso a través del señalado Convenio, de desarrollar un Programa denominado "Trabajar con Calidad de Vida". 3° Estudio Diagnóstico acerca de los niveles de consumo de alcohol y drogas en la Defensoría Penal Pública, estudio en el que participó el 80% de los funcionarios, dada la estrategia de difusión. 4° Evaluación Post-diagnóstica aplicada el año 2009 por profesionales de CONACE, para evaluar qué medidas habría adoptado la Defensoría luego de analizados los resultados del Estudio Diagnóstico. 5° Elaboración de un Plan de Acción por parte de la Defensoría Penal Pública, que incluye medidas que por una parte irían permitiendo construir la Política de Prevención y, por otra, implementar acciones para mejorar los canales de comunicación, el clima laboral y el compromiso con la institución, entre otras dimensiones. 6° Elaboración de la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en el Trabajo, aprobada el 28 de mayo del 2010 por Resolución Exenta N° 1657. 7° Difusión de la señalada Política con los funcionarios de todas las regiones del país por medio de Talleres de Buenas Prácticas Laborales, en donde se buscaba informar y sensibilizar a los funcionarios respecto de la importancia de forjar una cultura de buenas prácticas laborales, la prevención de conductas de acoso laboral y sexual y también sobre el beneficio de adoptar prácticas de prevención en torno a conductas de riesgo y adictivas que pudiesen afectar el desempeño y la calidad de vida laboral de los funcionarios de la Defensoría Penal Pública. 8° Elaboración y presentación a CONACE de un Proyecto Laboral para la "Difusión y Sensibilización de la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en el Trabajo", iniciativa que surge debido a Fondos que CONACE dispuso el 2010 para que las instituciones postularan y en caso de adjudicárselos, los utilizaran para implementar la Política de Prevención elaborada, bajo el marco del convenio de cooperación firmado el 2006 mencionado más arriba. En el caso de la Defensoría Penal Pública, ésta logró adjudicarse los fondos consistentes en \$1.000.000,

los cuales, fueron utilizados para implementar actividades en diciembre del año 2010, que permitieran difundir, sensibilizar, alinear y transmitir estrategias para la prevención del consumo problemático de drogas, alcohol y tabaco en el trabajo. 9° Ejecución de los Fondos otorgados por CONACE (los cuales fueron adjudicados tan sólo a las instituciones que cumplieran con los requisitos interpuestos por dicha institución y por la presentación de un proyecto que persiguiera objetivos adecuados y en consonancia con los objetivos de implementar la Política de Prevención). Las actividades consistieron en a) Elaboración y distribución de 18 pendones alusivos a la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en el Trabajo; y b) Realización de una jornada destinada a padres que trabajan en la Defensoría y sus hijos, de 8 a 18 años; la cual, estuvo a cargo de dos reconocidos actores, quienes propiciaron un encuentro de análisis y conversación participativa acerca de la importancia de conocerse a sí mismos como factor protector para la prevención del consumo problemático de drogas, alcohol y tabaco.

29. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Contexto (¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2010 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores?)

Señalar si la iniciativa presentada forma parte de un programa, proyecto o acción desarrollada por el servicio en años anteriores. No obstante, en ningún caso puede corresponder a una medida que se ha venido implementado de la misma manera por el servicio en distintos años.)

Es necesario precisar que todos los hitos presentados en la descripción de la iniciativa, dan cuenta de que ésta corresponde a una serie de actividades que se vienen desarrollando en el período comprendido entre el año 2007 y el 2010, a partir del Convenio que se firmó entre el Ministerio del Interior, CONACE y la Defensoría Penal Pública, el año 2006. Dicho Convenio se firmó entre ambas instituciones con el fin de desarrollar e implementar un Programa denominado Trabajar con Calidad de Vida?, el cual, implicaba ejecutar una variedad de actividades cada año y formular planes de acción que permitieran a la institución elaborar y difundir su Política de Prevención, tal como ocurrió con la Política elaborada por la Defensoría el 28 de mayo del 2010 mediante Resolución Exenta N° 1657. Cabe precisar, que el trabajo efectuado durante el 2010, consistió en la elaboración, aplicación y difusión de la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en la Defensoría Penal Pública, lo cual, se sustentó sobre el trabajo efectuado desde el 2006 en adelante. Asimismo, es en el año 2010, donde se concreta y se trabaja de manera cercana con los funcionarios de todos los estamentos respecto a esta política, de una manera integral, responsable y reconociendo la realidad institucional desde las bases.

30. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Periodo de ejecución (¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio?)

Fecha de inicio:	2006: La iniciativa comienza formalmente con la firma del Convenio que se suscribió entre el Ministerio del Interior, CONACE y la Defensoría Penal Pública, el año 2006 respecto del Programa "Trabajar con Calidad de Vida?". Cabe precisar que, la totalidad de las estrategias y acciones, desde ese entonces, han sido año a año implementadas y en cada período se han ejecutado distintas acciones. "
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fecha de término:	2010: Si bien las actividades por Programa estipulado concluyeran en diciembre del año 2010, actualmente la Defensoría Penal Pública se encuentra a la espera de nuevas directrices que otorgue CONACE a través de su Unidad de Prevención, que sean factibles de desarrollar a partir del período 2011, para avanzar en materia de prevención de conductas de riesgo en el trabajo y de auto-cuidado entre los funcionarios y, de manera paralela, continúa trabajando en base a lo que ya se encuentra establecido en la Política y planes de acción elaborados."
Permanente:	SI: La Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco es una política institucional que fue bien acogida por todos los estamentos de la Defensoría y ha sido incorporada en variadas actividades dentro de la gestión de personas que se ha desarrollado en los últimos años. Por tanto e independiente de si CONACE entrega nuevas directrices o no, la Defensoría continuará trabajando proactivamente en esta temática."

31. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Cobertura (¿Cuántas personas se beneficiaron con esta iniciativa?
Indicar a qué universo de personas de la institución ha impactado o está impactando la iniciativa)
En cuanto a la principal actividad realizada durante todo el 2010- que permitió instalar y sensibilizar a los funcionarios respecto de la Política de Prevención, es decir la difusión a través de Talleres de Buenas Prácticas Laborales, se precisa que fueron 321 funcionarios los que participaron de dicha actividad. Cabe agregar que desde el año 2007, siempre se ha alcanzado un significativo nivel de participación en este tipo de iniciativas derivadas del Programa Trabajar con Calidad de Vida. Por ejemplo, en el Estudio Diagnóstico sobre niveles de Consumo de Drogas y Alcohol en la Defensoría Penal Pública, en el cual se alcanzó una tasa de respuesta del 80% del total de los funcionarios.

32. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Participación Funcionaria - Asociación de Funcionarios (¿Participaron los/as funcionarios/as - Asociación de Funcionarios?
Si la respuesta es sí, describir el tipo y características de la participación (cómo).
Indicar si la iniciativa presentada ha incorporado la participación de los funcionarios/as y/o las Asociaciones de Funcionarios (según corresponda) en la elaboración e implementación de la iniciativa. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente)
Efectivamente, representantes de la Asociación de Funcionarios de la Defensoría (AFUDEP) y representantes de la Asociación de Abogados Defensores (ADEF), han participado las distintas etapas que fueron marcando la elaboración tanto del Plan de Acción Preventivo (hito N° 5, punto 28) y de la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco. Ambos representantes participaron en todas las instancias de elaboración de dichos documentos, pues formaron parte del Comité de Prevención permanente que existe en la institución desde el año 2007, mismo año en que se efectuó el Estudio Diagnóstico. En el Comité Preventivo actual los miembros de ambas Asociaciones son el Sr. Rodrigo Barraza (AFUDEP) y el Sr. Francisco Alvarado (ADEF).

33. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Ámbito de aplicación

(¿Dónde se implementó la iniciativa?

Señalar si la iniciativa fue desarrollada a nivel nacional, regional, local, según corresponda la institución postulante. A nivel regional, deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio) **FOMENTANDO LA CALIDAD DE VIDA EN TODA LA DEFENSORÍA** Cabe señalar que todas y cada una de las iniciativas estuvieron programadas para abarcar las 16 Defensorías Regionales existentes y donde tiene presencia la Defensoría Penal Pública, más una dependencia a nivel central existente que es la Defensoría Nacional. Más específicamente, a continuación se detallará el nivel de participación por cada hito señalado en el punto N° 28: 1° Firma de Convenio de Cooperación Económica entre el Ministerio del Interior a través de CONACE y la Defensoría Penal Pública: en el cual se comprometía la Defensoría en nombre de todos los funcionarios del país. 2° Programa denominado "Trabajar con Calidad de Vida": destinado a sensibilizar e involucrar a todos los funcionarios del país. 3° Estudio Diagnóstico: si bien se solicitó a todos los funcionarios, un 80% de ellos a nivel país, contestó la encuesta. 4° Evaluación Post-diagnóstica aplicada el año 2009 por profesionales de CONACE: CONACE sólo tomó una muestra a nivel central, del 10% del total de los funcionarios. 5° Elaboración de un Plan de Acción por parte de la Defensoría Penal Pública: que involucraba aplicar todas las estrategias allí planteadas a todos los funcionarios del país. 6° Elaboración de la Política de Prevención: elaborada por el Departamento de Recursos Humanos y D.O. junto al Comité de Prevención, constituido por miembros de la ADEF, AFUDEP, la XI Región, la V Región, el Servicio de Bienestar de la Defensoría Nacional. 7° Talleres de Buenas Prácticas Laborales: se capacitó a 321 funcionarios, de todas las regiones del país. 8° y 9° Proyecto Laboral para la "Difusión y Sensibilización de la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en el Trabajo": los pendones fueron distribuidos a cada una de las 16 Defensorías Regionales más uno a la Defensoría Nacional.

34. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Principales resultados

(¿Cuáles fueron los principales resultados medibles y/o verificables a partir de la iniciativa?

Señalar cuáles han sido los productos, mejoras y/o resultados que han surgido a partir de esta iniciativa. Ser preciso en indicar la relación entre la iniciativa y el resultado obtenido. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con algún tipo de evaluación, señalar)

POLÍTICA DE PREVENCIÓN ELABORADA Y APROBADA Los principales resultados que ha tenido el Programa de Trabajar con Calidad de Vida en la Defensoría, se traducen en el documento de la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco elaborada y aprobado por Resolución N° 1657, y que se encuentra disponible además para todos los funcionarios en la intranet institucional.

DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO

PROBLEMÁTICO DE DROGAS, ALCOHOL Y TABACO EN LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA En el marco de los fondos otorgados por CONACE, se realiza difusión de la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en la Defensoría Penal Pública, a través de 18 pendones que existe en cada una de las dependencias de la institución, las 16 Defensorías Regionales, uno en la Defensoría Nacional y otro en el Departamento de Recursos Humanos.

JORNADA DE PREVENCIÓN ENTRE PADRES E HIJOS DE LA DEFENSORÍA Los recursos otorgados por CONACE, permitieron realizar la Jornada para la Prevención

entre padres e hijos de la Defensoría, la cual, se realizó en el Centro de Justicia y asistieron funcionarios de Santiago (Defensorías Metropolitanas y Defensoría Nacional) padres y madres de hijos de entre los 11 a los 16 años; estuvo a cargo de dos reconocidos actores, quienes propiciaron un encuentro de análisis y conversación participativa acerca de la importancia de conocerse a sí mismos como factor protector para la prevención del consumo problemático de drogas, alcohol y tabaco.

EVALUACIONES TALLERES DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES Para la Defensoría Penal Pública, ha sido fundamental el proceso de retroalimentación generado mediante las evaluaciones de satisfacción efectuadas a los 321 funcionarios, que fueron parte de la implementación del Programa y de los Talleres de Buenas Prácticas Laborales, los cuales, fueron realizados en todas y cada una de las regiones el año 2010. Según los mismos funcionarios participantes, en nivel de excelencia, los talleres fueron evaluados con un puntaje de 48,4 en una escala con un máximo 49 puntos?. En cuanto a los aspectos más específicos de cada taller, los funcionarios, de una escala de 1 a 7, evaluaron que: - El taller cumplió con los objetivos de aprendizaje esperados por usted: nota 6.9 - Nivel de dominio del relator o los facilitadores acerca de las materias tratadas: nota 6.8 - Los contenidos tratados en el taller son aplicables en sus tareas actuales, pudiendo incluso mejorar su situación: 6.9 - El soporte tecnológico y logístico, fue adecuado para los fines requeridos en este taller: nota 7.0 - El o los facilitadores fueron claro(s) en el desarrollo de los contenidos y utilizó una metodología adecuada a las características del taller: nota 7.0 - El relator o facilitadores, respondieron con claridad las inquietudes formuladas por los participantes: nota 6.9 - Calificación global del relator o facilitadores del taller: nota 6.9

35. * INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Medios de Verificación

(¿Qué medios de verificación dan cuenta de la iniciativa realizada?)

Adjuntar/describir los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de la iniciativa, los que deberán estar disponibles para revisión de la DNSC. Pueden corresponder a registros escritos, gráficos o visuales, por ejemplo, informes escritos, actas de reuniones, fotos o videos de las actividades, entre otros medios de verificación)

Los medios de verificación a presentar y que dan cuenta de las actividades del Programa Trabajar con Calidad de Vida, son los siguientes: 1.-Plan de Acción Preventivo aprobado por Resolución N° 3282, el cual, contiene el Convenio de Cooperación entre Ministerio del Interior (CONACE) y la Defensoría Penal Pública. 2.-Informe Final del cumplimiento y ejecución de los Fondos Laborales asignados por CONACE a la Defensoría Penal Pública para la implementación de la Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en el Trabajo. Los siguientes dos medios se incluyen en CD adjunto al oficio de envío, dado su peso no se pueden subir a la aplicación. 3.-Política de Prevención del Consumo Problemático de Drogas, Alcohol y Tabaco en el Trabajo. 4.- Fotografías de los talleres de Buenas Prácticas Laborales en regiones y en Santiago.
Documento Adjunto

Nombre: [Iniciativa Buenas Practicas Laborales.rar](#)



Eliminar

PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA

36. * PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Acciones/mecanismos que dispone el servicio para incorporar la participación de los/as funcionarios/as en la gestión institucional (¿Cuál/es son las principales acciones y/o mecanismos que utiliza el servicio de manera permanente para

incorporar la participación de los/as funcionarios/as en la gestión institucional?

El servicio deberá indicar cuáles son las acciones/mecanismos más permanentes que utiliza/desarrolla para incorporar la participación de los/as funcionarios/as en la gestión del servicio. Estos mecanismos no se refieren al cumplimiento de disposiciones reglamentarias/normativas o sistemas que así ya lo establecen, y tampoco a aquellos mecanismos que se refieren a acciones que sólo comprometen información y/o difusión) La Defensoría enfatiza el Bienestar del personal como un eje estratégico del accionar de la institución. Ello se refleja, como expresión de la importancia que la institución les otorga a sus funcionarios y a la participación en los aspectos relevantes del quehacer institucional, en que a través de la planificación 2010, se incorpora este aspecto como objetivo estratégico. Para que quedara así reflejado, se contó con la contribución de los Defensores Regionales, Directores Administrativos Regionales, Jefes de estudios regionales y la plana directiva de la Defensoría Nacional. En esa oportunidad, la Defensoría Nacional relevó la importancia del personal y imperiosa necesidad de fortalecer los ambientes de trabajo, que permitan potenciar a sus funcionarios y consecuentemente mejorar el desempeño institucional. Producto de la orientación estratégica definida, entre las iniciativas desarrolladas el año 2010 se consideran las siguientes:

PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA EN PLANES DE ACCIÓN DE MEJORA DE CLIMA LABORAL Esta acción materializada a través de talleres de trabajo, responde a la necesidad de lograr avances en materia de clima laboral, vinculadas a 7 dimensiones que presentan oportunidades de mejora, las cuales fueron identificadas en el diagnóstico, y que serán desarrolladas en la ?Iniciativa Destacada?. El desarrollo del plan de acción es guiado metodológicamente por los respectivos Directores Administrativos Regionales, pero construidos en consenso con los propios funcionarios de todos los estamentos de cada región. Estos planes deberán ejecutarse durante todo el año 2011, y serán apoyados en su seguimiento por el Depto. de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.

PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA EN COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES. Este mecanismo de colaboración está conformado por representantes de la Asociación de Funcionarios, de Defensores penales públicos y otros funcionarios representativos de los estamentos de la Defensoría. Su objetivo principal es asesorar a los funcionarios ante situaciones de acoso laboral y/o sexual y promover el desarrollo de climas laborales más saludables para mejorar la productividad de las personas, y contribuir al logro de los objetivos institucionales y a la calidad de vida en el trabajo y en la familia. Es una instancia que se encuentra disponible permanentemente para el apoyo de los funcionarios y contempla reuniones de trabajo del Comité, análisis de los casos presentados y propuestas de acción sugeridas a la dirección.

PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA EN COMITÉ DE PREVENCIÓN Esta iniciativa está integrada por representantes de la Asociación de Funcionarios y de Defensores y otros funcionarios representativos de los estamentos de la Defensoría. Su objetivo es orientar a los funcionarios en materias informativas relacionados al consumo problemático de drogas. Durante el año se realizan charlas de reflexión que amplían la cobertura no sólo a los funcionarios de la Defensoría, sino también a incorporar en el objetivo la promoción de un clima educativo que estimule estilos de vida saludables entre padres e hijos, promoviendo el auto-cuidado y los factores protectores que permitan tanto a los funcionarios como a sus hijos, mantener las condiciones que disminuyan la posibilidad de generar conductas abusivas de ciertas sustancias y que son riesgosa para su

salud.

PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA EN COMITÉ DE CLIMA LABORAL En esta instancia colaboran los representantes de la Asociación de Funcionarios y de Defensores y otros funcionarios representativos de los estamentos de la Defensoría. Este organismo orienta los principales lineamientos de gestión que serán desarrollados por el Departamento de RR.HH y D.O y las Defensorías Regionales en el ámbito del Clima laboral. Estas iniciativas posteriormente fueron incorporadas a modo de actualización en la Política de gestión de personas que fue presentada el año 2010.

INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA

El servicio deberá también describir sólo una (1) iniciativa destacada implementada el 2010, que haya incorporado la participación de los/as funcionarios/as con resultados observables y/o medibles. Esta iniciativa puede ser aquella que:

- Incorpora a los/as funcionarios/as en el mejoramiento de la gestión institucional que ésta realiza hacia los usuarios/ciudadanía (externa) a través de sus políticas, programas, proyectos , o bien,
- Incorpora a los/as funcionarios/as en el mejoramiento de políticas y acciones que la institución implementa hacia las personas que trabajan en el servicio y que contribuyen al mejor desempeño de la organización y al desarrollo y desempeño de los/as funcionarios/as (interna).

La iniciativa presentada no puede corresponder a instancias establecidas legal o reglamentariamente, que el servicio está obligado a cumplir, tales como: Comité Bipartito de Capacitación; Comité Paritario de Higiene y Seguridad; Comité de Selección (Concursos de Promoción); Junta Calificadora; Convenios de Desempeño Colectivo; Consejo de Bienestar; entre otras, a excepción de aquellas que surgiendo desde disposiciones reglamentarias aportan innovaciones relevantes y destacadas. Tampoco serán consideradas acciones de bienestar, extensión o recreación, si ellas no importan acciones participativas en algún nivel de la gestión institucional.

Se entiende además que la participación funcionaria considera especialmente a las personas y sus asociaciones en acciones relevantes y estratégicas conducentes al mejoramiento de la gestión y desempeño institucional y el de las personas, y que no están vinculadas sólo a iniciativas que informan y difunden respecto de políticas, acciones o medidas.

Los servicios postulantes al Premio en su versión 2011, no podrán presentar la misma iniciativa que indicaron para su postulación al Premio 2010, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2010 del servicio, haya tenido avances sustantivos. También puede ser que el servicio haya señalado una iniciativa en la postulación 2010, que se inscribe dentro de un programa de trabajo/agenda permanente con los/as funcionarios/as, en este caso, la iniciativa presentada debiera dar cuenta de los avances de ese programa o agenda a través de acciones específicas del mismo implementadas.

37. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Nombre (Cuál fue el nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2010)

PROYECTO DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL EN LA DEFENSORÍA PENAL 2009-2010"

38. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Objetivo (¿Qué se esperaba con esta iniciativa?)

Qué ha querido lograr el servicio con la iniciativa implementada. El servicio debe ser preciso y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa)

El objetivo del programa es fortalecer y mejorar el clima laboral de la institución, a través

de planes de acción desarrollados por los propios funcionarios a nivel regional y nacional, y aplicados en dichas instancias.

39. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Grupo objetivo (¿Quiénes participaron de la iniciativa?)

Indicar el público objetivo a quien estuvo o está dirigida directamente la iniciativa)

El Proyecto de Fortalecimiento de Gestión del Clima Laboral, contó con la participación, en su fase diagnóstica (2009), de prácticamente todo el personal institucional, y en su fase de aplicación de los planes de acción (2010), que surgieron en base al diagnóstico realizado, con la partición de grupos de trabajo regionales de entre 10 y 15 funcionarios representativos de todos los estamentos. Activa participación también tuvieron los principales directivos regionales, los que debieron asumir el liderazgo en la construcción de los planes de acción para de fortalecimiento del clima laboral, en cada instancia regional, logrando el concurso de todos los funcionarios que participaron en los grupos de trabajo y talleres en donde se conformaron los planes, y la posterior difusión y aplicación a todos los funcionarios de cada defensoría regional, en todo el país. Es importante destacar que Las Defensorías Regionales están compuestas por un equipo multidisciplinario de personas, en su mayoría con perfil profesional, cuyas carreras integran principalmente a Abogados del área penal, Ingenieros Comerciales, Administradores Públicos, Asistentes sociales, también considera personal administrativo y auxiliar. La edad promedio de los funcionarios de la institución bordea los 39 años, con un funcionario más joven de 23 años y el mayor con 67 años.

40. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Diagnóstico (¿Qué justificó/fundamentó la iniciativa?)

Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada, o bien, qué análisis de información o realidad fundamentó el diseño y ejecución de la iniciativa)

La Defensoría Penal, es un servicio público cuyo origen apenas supera los 10 años. Es así como durante este período, la institución, y todos los funcionario que aquí laboran, se han visto enfrentados a fuertes y constantes desafíos, relativos a la implementación y consolidación, de la prestación del servicio de defensa penal de calidad en todo el país. Esfuerzos institucionales y personales en efectuar una correcta implementación del servicio, establecer y monitorear estándares e indicadores de gestión que aseguraran la calidad de este servicio, y la consolidación del mismo, hubo que enfrentarla en un escenario de fuerte presión hacia la consecución de objetivos y resultados, dado los acotados tiempos disponibles, y a los requerimientos urgentes del país, en que ello así ocurriera. Todo lo señalado, de alguna u otra forma, tuvo efectos en los funcionarios y el clima laboral institucional, que debió ser enfrentado con prontitud y decisión, de parte de la alta dirección. Así es como nace El Proyecto de Fortalecimiento de Gestión del Clima Laboral, que cuenta con dos fases 1.diagnóstica y 2. de construcción de planes de acción, desarrollado en los años 2009 y 2010, y el que fue concebido para materializarse, ya en su implementación, con la PARTICIPACIÓN ACTIVA de los funcionarios institucionales. Este aspecto siempre fue medular en la concepción de este proyecto, y le da su carácter distintivo.

41. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Origen de la iniciativa

(¿De quién/es surge la idea o necesidad de llevar a cabo la iniciativa?)

Indicar si la iniciativa surge por decisión del propio servicio (dirección, equipo específico, entre otras), o bien, fue una propuesta de los/as funcionarios/as)

El Proyecto de Fortalecimiento de Gestión del Clima Laboral nace, por la convicción de la dirección, de que construir una institución de calidad, con fuerte orientación a los resultados esperados, no debiese descuidar el bienestar del personal, consciente de que se trata del recurso más valioso con que se cuenta. De esta manera se recogen también, las demandas planteadas directa o indirectamente, por los funcionarios a través de la asociaciones de funcionarios.

42. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Breve descripción (¿En qué consistió la iniciativa?)

Indicar los elementos principales que ayuden a entender, en toda su dimensión la iniciativa desarrollada. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente)

INNOVANDO EN PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA El año 2009 se realizó el diagnóstico del Clima Laboral en la Defensoría Penal Pública a cargo de una consultora externa. Se analizaron 7 dimensiones del clima laboral (Satisfacción extraeconómica (reconocimiento, estilos de supervisión, motivación a los funcionarios y funcionarias), Ambiente físico (espacio y entorno físico del trabajo), Comunicación organizacional (coordinación funcional entre las unidades), Estructura (dotación de personas, delimitación de funciones, re-estructuración de los procesos), Satisfacción económica y contractual (remuneración y Equidad), Sistemas mantención personal (perfeccionamiento, capacitación y renovación de tecnología, instancias de convivencia y participación, preocupación por la salud laboral y los problemas) y Misión (identificación, participación y misión). De los resultados obtenidos, sirvió de base para la fase de creación de planes de acción, construidos por los funcionarios a nivel regional y nacional, el año 2010. Durante el año 2010 se enfatiza en la elaboración de los planes de acción de mejoramiento del clima laboral institucional, con el concurso de una consultora externa. El trabajo consistió en 1. La Capacitación de todos los Directores Administrativos Regionales en técnicas de relatoría (metodología Survey Feedback), que enseña la entrega de la información, motivación y participación y generación de compromiso con los equipos de trabajo. Ello permitió que estos directivos se constituyeran en los líderes regionales que posteriormente dirigieron los talleres de mejoramiento de clima laboral 2. Realización de talleres para la confección de planes de acción de mejoramiento del clima laboral. Estos talleres contaron con la participación de entre 10 a 15 funcionarios en cada defensoría regional, más los directivos regionales, y dirigidos por los Directores Administrativos Regionales. Estos talleres tenían como objetivo, en base al diagnóstico efectuado anteriormente, elaborar un Plan de Acción Regional para el Mejoramiento del Clima Laboral y establecer los mecanismos de su ejecución, tanto para el año 2010, como su consecución el año 2011. Se destaca que por propia iniciativa, y para relevar este proyecto en la institución, en forma autónoma, un importante número de equipos regionales, incorporaron la consecución de los planes de acción, en sus Convenios de Desempeño colectivo 2011.

43. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Contexto (¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2010 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores?)

Señalar si la iniciativa presentada forma parte de un programa, proyecto o acción desarrollada

por el servicio en años anteriores. No obstante, en ningún caso puede corresponder a una medida que se ha venido implementado de la misma manera por el servicio en distintos años) Aún cuando, siempre han existido iniciativas que apuntaron a fortalecer el clima laboral en la institución, es en el año 2009, donde se comienza a desarrollar la primera fase de un proyecto de más largo aliento, cuyos principales resultados se centran en el año 2010, según se desarrollan con más detalle más adelante.

44. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Ámbito de aplicación

(¿Dónde se realizó la iniciativa?)

Indicar si la iniciativa fue desarrollada a nivel nacional, regional, provincial o local según corresponda a la naturaleza del servicio. A nivel regional - según tipo de servicio - deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio)

El Programa fue elaborado para abarcar a todos y cada uno de los funcionarios de la Defensoría Penal Pública, y sus unidades a lo largo de todo el país, esto significa, 16 Defensorías Regionales, y la Defensoría Nacional.

45. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Cobertura (¿Cuántas personas participaron de esta iniciativa?)

Indicar cuántas personas participaron de la iniciativa: funcionarios/as, directivos, jefe superior, asociaciones de funcionarios, entre otros)

El Proyecto de Fortalecimiento de Gestión del Clima Laboral, contó con la participación, en su fase diagnóstica (2009), de prácticamente todo el personal institucional, y en su fase de aplicación de los planes de acción (2010), que surgieron en base al diagnóstico realizado, con la participación de grupos de trabajo regionales de entre 10 y 15 funcionarios representativos de todos los estamentos, más los directivos regionales, en especial los Directores Administrativos Regionales.

46. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Periodo de ejecución

(¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio?)

Fecha de inicio:	05 de octubre de 2009"
Fecha de término:	31 de diciembre de 2010"
Permanente:	SI: Para el año 2011 se contempla la continuidad de los Planes de Acción Regionales"

Comentarios

Cabe agregar que para el segundo semestre del 2011, está programado un Tercer Estudio de Clima Laboral, con el objetivo de evaluar si los Planes de Acción para el Mejoramiento del Clima Laboral, han tenido un impacto positivo.

47. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Principales resultados

(¿Cuáles fueron los principales logros/resultados medibles y/o verificables que se obtuvieron a partir de la iniciativa?)

Cuáles han sido los productos, mejoras y/o resultados, que han surgido a partir de esta iniciativa. Ser preciso en desarrollar la relación entre la iniciativa y el resultado obtenido. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con alguna evaluación, favor señalar) Los resultados de este proyecto, son las acciones e iniciativas surgidas de las propuestas

de los mismos funcionarios en la realización de talleres, quienes como se señaló no solo fueron movilizados, sino que se transformaron en los agentes protagónicos de los cambios y mejoras del clima laboral. Más allá de las señales que puedan entregar los estudios, las guías metodológicas, el real y activo involucramiento de los equipos de trabajo, es el ingrediente más necesario y permitirá sin duda mostrar, cómo se encarna en la institución la declaración real de contar con un buen clima laboral, no solo quedarnos satisfechos con que lo hacemos en un nivel aceptable o no, mediante mediciones de encuestas, sino que hacer una práctica el proponer, ejecutar, construir día a día el buen clima laboral que anhelamos. El proyecto no puede terminar en un año, tiene que ser permanente. Ejemplo de ello, son que las acciones se desarrollaron en el año 2010 y continuarán en el año 2011, que son un resultado efectivo de participación, y que se pasan a detallar entre otras las que siguen: Respecto a los Planes de Acción, cabe señalar que éstos fueron comprometidos por todos los equipos de las Defensorías Regionales, los cuales han venido implementándose desde el año 2010 hasta el 31 de diciembre de 2011. Actualmente se cuenta con un total de 125 actividades comprometidas por todos los equipos regionales, no obstante, se consideran ajustes, propios de la experiencia lograda. En cuanto a las acciones ejecutadas al 31 de diciembre del 2010, un total de 45 actividades han sido ejecutadas, el resto será implementado durante el año 2011, debido a que requieren mayor plazo para su culminación, por tratarse de procesos más complejos. A modo de ejemplo se menciona la experiencia de la Defensoría Regional Metropolitana Norte (DRMN), la cual ha desarrollado la iniciativa denominada Mesa de Trabajo, cuyo objetivo es generar instancias de participación funcionaria en que estén representados todos los Estamentos de la organización regional y de organizaciones de funcionarios. La elaboración de un Diario Electrónico, que apunta a facilitar las comunicaciones entre las distintas Unidades que conforman la Defensoría Regional, generar espacios de comunicación horizontales, facilitar la interacción de las personas que componen el equipo humano, y ser una instancia para comunicar temas institucionales desde una perspectiva más bien lúdica. Otras iniciativas destacables presentadas por la Defensorías Regionales es la elaboración de portafolios de evidencias con los principales conflictos que requieren de la intervención de la Dirección, levantamiento de requerimientos de los funcionarios tipo focus group, propuesta de un sistema de premios a los buenos funcionarios, ej. Reconocimiento a las Defensorías Locales que muestren mejores indicadores, reuniones con directivos, Recopilación de anécdotas o historias de buenas prácticas de trato ante diversas situaciones, a través de ejemplos, anécdotas y experiencias, que le permitan a cada funcionario poder distinguir con elementos prácticos las conductas adecuadas, entre otras actividades programadas.

48. * INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA: Medios de Verificación

(¿Qué medios de verificación dan cuenta de la iniciativa realizada?)

Señalar los medios de verificación de los cuales dispone la institución, respecto a la realización, características y resultados de la iniciativa)

1.-Informe Ejecutivo de los Resultados Generales del Estudio de Clima Laboral del 2009

2.-Planes de Acción formulados y aplicados por las Defensorías Regionales. 3.-

Comunicado de Resultados CO DPP 2010

Documento Adjunto

Nombre: [04 Iniciativa participación funcionaria - Gestión del clima laboral.rar](#)  Eliminar

6. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE EXCELENCIA PARA SERVICIOS POSTULANTES PREMIO VERSIÓN 2010

1. * En caso que la institución NO haya postulado al Premio el 2010, indicar -No aplica-

<input type="radio"/>	No aplica	<input type="radio"/>	Aplica
-----------------------	-----------	-----------------------	--------

Comentarios

No hay comentarios

En caso que el servicio haya postulado al Premio 2010:

Se debe dar cuenta de los niveles de cumplimiento o de avance de cada uno de los cinco (5) compromisos de excelencia indicados en su postulación el 2010 y también definir, nuevos compromisos de excelencia para el año 2011.

Los compromisos definidos el 2010 y su nivel de cumplimiento son insumos relevantes para el proceso de postulación al Premio 2011.

Los servicios que NO hayan postulado al Premio 2010, sólo deberán presentar compromisos de excelencia para el año 2011

2. * AREA GESTION DE USUARIOS/PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Compromiso y Grado de Cumplimiento o avance 2010 (Compromiso: Señalar brevemente en que consistía el compromiso del servicio.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010: Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC)

No aplica

3. * AREA DE DESARROLLO DE PERSONAS/ BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: Compromiso y Grado de Cumplimiento o avance 2010 (Compromiso: Señalar brevemente en que consistía el compromiso del servicio.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010: Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC)

No aplica

4. * AREA DE DESARROLLO DE PERSONAS/ POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS: Compromiso y Grado de Cumplimiento o avance 2010 (Compromiso: Señalar brevemente en que consistía el compromiso del servicio.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010: Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC)

No aplica

5. * AREA DE DESARROLLO DE PERSONAS/ PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA:

Compromiso y Grado de Cumplimiento o avance 2010 (Compromiso: Señalar brevemente en que consistía el compromiso del servicio.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010: Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC)

No aplica

6. * NO DISCRIMINACION: Compromiso y Grado de Cumplimiento o avance 2010

(Compromiso: Señalar brevemente en que consistía el compromiso del servicio.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010: Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC)

No aplica

7. COMPROMISOS DE EXCELENCIA 2011

Compromisos de Excelencia 2011

Las instituciones que postulan al Premio 2011 deberán indicar cinco (5) o seis (6) compromisos de excelencia, según corresponda, a los cuales se compromete el servicio en el contexto de mejorar continuamente la gestión institucional. Estos compromisos serán un insumo para el proceso de postulación 2011 y 2012.

Los compromisos deberán circunscribirse a cada una de las tres (3) áreas estratégicas institucionales que a continuación se describen:

- a) Compromisos de Excelencia en Gestión Institucional: El servicio deberá indicar un compromiso en cualquier ámbito de la gestión del servicio que le permita mejorar la gestión y resultados de la institución para entregar mejores servicios a la ciudadanía. Explicitar un (1) compromiso.
- b) Compromisos de Excelencia en Gestión de Usuarios, específicamente en: (i) Gestión de Usuarios, y (ii) Participación Ciudadana. Explicitar un (1) compromiso para cada ámbito.
- c) Compromisos de Excelencia en Desarrollo de Personas, específicamente en: (i) Políticas y prácticas de gestión de personas (ii) Buenas prácticas laborales y (iii) Participación funcionaria. Explicitar un (1) compromiso por cada ámbito.

Los compromisos que se formulen deben enmarcarse en aquellos aspectos que el servicio ha visto como importantes de incorporar, fortalecer o mejorar en la gestión institucional en los ámbitos definidos anteriormente y, respecto de los cuales, aún no logra niveles de excelencia institucional. Asimismo, deben corresponder a compromisos factibles de ejecutar y que dispongan de recursos para su adecuada implementación.

1. * COMPROMISO EN GESTIÓN INSTITUCIONAL PARA EL AÑO 2011

1.- Implementación Sistema de costeo: Es una aplicación informática diseñada al interior

de la Institución por funcionarios regionales y del nivel central, que permitirá la medición de costos de la provisión de la prestación de defensa penal y sus productos estratégicos, permitiendo generar mediciones de indicadores de eficiencia, con la consecuente optimización y uso de recursos presupuestarios. 2.- Operación del modelo licitaciones y su evaluación: Es un permanente desafío institucional, la revisión del modelo de licitaciones, su operación y evaluación, por el impacto que tiene no solo en el presupuesto sino en la calidad de la prestación de defensa licitada.

2. * COMPROMISO DE GESTIÓN DE USUARIOS PARA EL AÑO 2011

Proyecto Indígena. En el año 2011, con el compromiso real de entregar atención especializada a minorías o grupos vulnerables, se desarrollará la implementación del programa en las regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Bio Bio y La Araucanía.

3. * COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL AÑO 2011 (Si corresponde)

(Para el caso de instituciones que comprometen Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), en PMG 2011, indicar cómo se incluirá la participación de los usuarios en la evaluación anual de Carta de Compromiso)

1.- Consolidación diálogos y cuentas participativas. LA institución en su compromiso con la calidad debe reforzar estas iniciativa, como una práctica permanente para recoger las necesidades de nuestros clientes de manera que sean insumos para focalizar mejor nuestro quehacer.

4. * COMPROMISO DE DESARROLLO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE PERSONAS PARA EL AÑO 2011

Implementación de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos para la Defensoría Penal Pública, que se transforme en el soporte de cualquier decisión atinente a la gestión de personal y que tenga las siguientes características: a) Integral, al Flexible, Modular, Seguro, en términos de usuarios, de integralidad de los datos y de acceso a bases de datos. Este sistema permitirá ordenar toda la información de la organización en un solo lugar, lo que redundará en una mejor gestión de los procesos del Departamento de Recursos Humanos, incrementando la calidad de los servicios prestados y obteniendo por ende una mayor satisfacción de todos los funcionarios de la DPP.

5. * COMPROMISO DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES PARA EL AÑO 2011

Fortalecer el proceso de gestión por competencias. Parea ello se ha planificado realizar un estudio de Perfiles de Cargo, que incorpore la definición de competencias y sus niveles y que permita alinear y enriquecer el trabajo de las áreas de selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño, entre las principales

6. * COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA PARA EL AÑO 2011

Ejecución de planes de mejoramiento del clima laboral en todas las regiones del país. Inserto en el proyecto de mejoramiento del clima laboral de la Defensoría Penal Pública, dando continuidad a su ejecución para el logro de objetivos trazados.

8. OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE QUE LE PAREZCAN RELEVANTES AGREGAR A LA POSTULACIÓN

1. Observación y/o comentario adicional de la Institución Postulante (Indicar cualquier observación y/o comentario adicional que se estime pertinente consignar para efectos de la postulación)

La Defensoría Penal Pública, es un Servicio Público relativamente nuevo. Desde los años 2001 a 2005, se implementó en forma gradual en todas las regiones del país, en el año 2007 se incorporó la defensa especializada juvenil por mandato legal. Así, la defensoría se instaló con criterios de eficacia, con modelos innovadores, los cuales en el año 2009, y aprovechando los compromisos suscritos en el marco de la Evaluación Comprehensiva del Gasto, permitió enfocarnos en una etapa de consolidación. La institución, ha sido crítica en su construir, y es así como continuamente ha realizado mejoras a su accionar, se ha revisado el modelo de licitaciones en forma continua, se han revisado los estándares para la prestación de la defensa penal, se han generado modelos de defensa especializada, definido un código de ética, se ha instalado un Modelo de Operación Eficiente, que busca la mejora de procesos relacionado con la defensa en todas las regiones del país, contamos también con numerosas aplicaciones informáticas al servicio de la gestión, que han surgido de los propios funcionarios que trabajan en regiones, todo ello, ha requerido de la permanente entrega y dedicación de toda la organización. Con orgullo podemos decir, que todo lo hemos construido en forma conjunta, que sin el aporte de todos los miembros de la Defensoría Penal, nada de lo que contamos hoy sería posible. Entre tantos desafíos logrados, nos hacemos cargo también de nuestras personas, nuestro pilar fundamental, y también nuestro elemento más sensible, sobre el cual sabemos debemos estar atentos, y en forma incansable agotar los esfuerzos para que ellos sientan que son nuestro mejor capital y se sientan orgullosos de no solo pertenecer, sino de construir esta gran Institución.

9. REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS

1. Registro de acciones desarrolladas

En esta sección es posible adjuntar, como anexo a este formulario de postulación, registros gráficos y comunicacionales que den cuenta de lo realizado el año 2010.

El tamaño máximo del archivo digital a adjuntar es de 1Mb.

Dicho material deberá tener directa relación con alguno de los criterios evaluados en el marco de este Premio y podrán ser remitidos como parte de este formulario (en forma electrónica) o físicamente a través de la oficina de partes de la Dirección Nacional del Servicio Civil (Morandé 115, Piso 9, Santiago), dentro de los plazos establecidos para la postulación.

Comentarios

Las acciones descritas en el documento, se encuentran sustentadas en forma general en los medios de verificación ingresados, para lo cual en algunos casos se limitó por los topes de tamaño permitido, sin embargo, para estos casos y para toda aquella información específica que se requiera, informamos que se encuentra disponible en nuestra Institución, para su consulta. En forma adicional, los medios de verificación, serán adjuntados al oficio en un CD.

Documento Adjunto

Nombre: Eliminar

