

# *Defensoría Penal Pública*

Auditoría Externa al Modelo de Operación Eficiente  
(MOE)

Informe Nacional

Enero de 2015



---

# Contenido

|   | Nº Página         |
|---|-------------------|
| <b><i>I. Objetivos, alcance y metodología</i></b> | <b><i>4</i></b>   |
| <b><i>II. Resultados Generales</i></b>            | <b><i>11</i></b>  |
| <b><i>III. Resultados por procedimiento.</i></b>  | <b><i>19</i></b>  |
| <b><i>IV. Anexos</i></b>                          | <b><i>109</i></b> |

# *Objetivos, alcance y metodología*



## Introducción

Nuestra revisión fue planificada y ejecutada con el objetivo de validar mediante entrevistas e inspecciones por medio de visitas en terreno a oficinas tanto locales como licitadas a lo largo de todo el país, el conocimiento y cumplimiento de los procedimientos MOE, con el fin de identificar focos de mejora continua que contribuyan a garantizar el estándar de calidad de servicio deseado para el proceso de defensa que es llevado a cabo por la Defensoría Penal Pública (DPP).

Es importante destacar, que todas las No Conformidades (NC) observadas fueron debidamente aprobadas los distintos encargados MOE regionales asignados por la Defensoría Regional y cargadas en el sistema SIGMOE.

Los resultados obtenidos para cada procedimiento sujeto a nuestra revisión, son presentados en detalle en el capítulo III del presente informe.

## Objetivos

- Identificar los aspectos por procedimiento MOE que presentan NC, con la finalidad de determinar las razones que generan la ocurrencia de las desviaciones que se observan en las oficinas seleccionadas a auditar.
- Proponer soluciones que permitan eliminar y/o disminuir las NC con el propósito de mejorar la calidad del servicio de defensa, las cuales serán priorizadas mediante un análisis de importancia y posibilidad de realización.

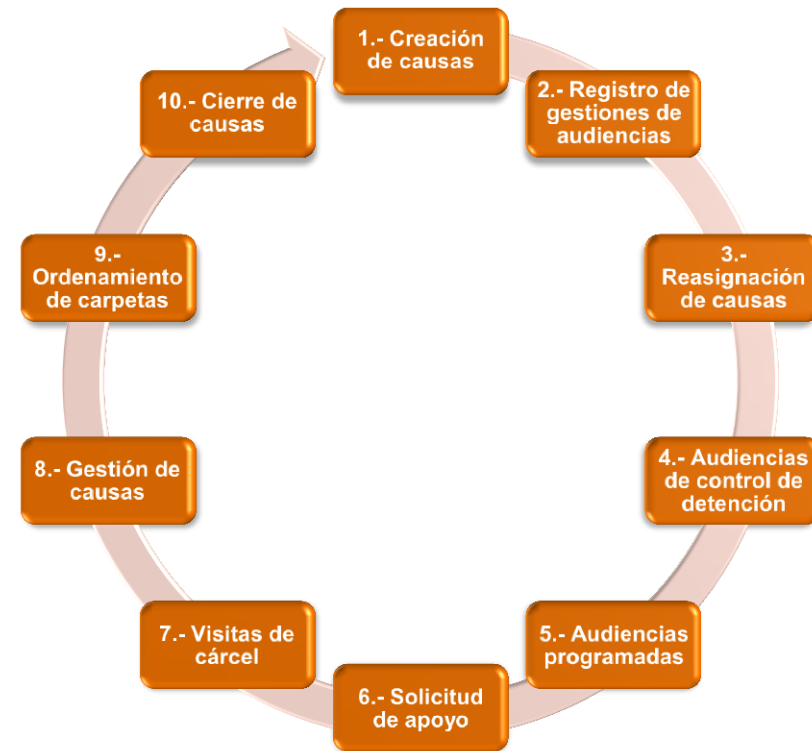
## Alcance

Nuestro trabajo consideró la revisión de diez (10) de los doce (12) procedimientos que componen el Modelo de Operación Eficiente (MOE).

La revisión de cada uno de estos procedimientos fue realizada sobre una muestra de 91 oficinas (54 locales y 37 licitadas)

A continuación, se presenta el detalle de las oficinas que fueron objeto de revisión.

| Nº Región | ID Defensoría | Oficinas  |
|-----------|---------------|---|
| XV        | 927           | Defensoría Local de Arica   |
| I         | 41            | Defensoría Local de Iquique   |
| I         | 4723          | Defensoría Licitada Scarlett Muñoz                                  |
| II        | 20            | Defensoría Local de Calama  |
| II        | 4             | Defensoría Local de Antofagasta                                     |
| II        | 159           | Defensoría Local de Tal Tal   |
| II        | 4809          | Defensoría Licitada Defenorte                                       |
| III       | 16            | Defensoría Local Chañaral   |
| III       | 4797          | Defensoría Licitada Andrea Díaz (Diego de Almagro)                  |
| III       | 24            | Defensoría Local de Copiapó   |
| III       | 4857          | Defensoría Licitada Defensor Experto Ltda. (Copiapó)                |
| III       | 166           | Defensoría Local Vallenar   |
| III       | 4801          | Defensoría Licitada Karina Rojas (Vallenar)                         |
| IV        | 56            | Defensoría Local de La Serena                                       |
| IV        | 4865          | Defensoría Licitada Estudio Jurídico Álvarez y Rodríguez Cía. Ltda. |
| IV        | 25            | Defensoría Local de Coquimbo  |
| IV        | 4766          | Defensoría Licitada Defensores del Valle Ltda.                      |
| IV        | 66            | Defensoría Local de Ovalle  |
| IV        | 4764          | Defensoría Licitada Jurín y Lagunas Abogados Asociados Ltda.        |



**Alcance** (continuación)

| N° Región | ID Defensoría | Oficinas  |
|-----------|---------------|---|
| XV        | 927           | Defensoría Local de Arica   |
| I         | 41            | Defensoría Local de Iquique   |
| I         | 4723          | Defensoría Licitada Scarlett Muñoz                                  |
| II        | 20            | Defensoría Local de Calama  |
| II        | 4             | Defensoría Local de Antofagasta                                     |
| II        | 159           | Defensoría Local de Tal Tal   |
| II        | 4809          | Defensoría Licitada Defenorte                                       |
| III       | 16            | Defensoría Local Chañaral   |
| III       | 4797          | Defensoría Licitada Andrea Díaz (Diego de Almagro)                  |
| III       | 24            | Defensoría Local de Copiapó   |
| III       | 4857          | Defensoría Licitada Defensor Experto Ltda. (Copiapó)                |
| III       | 166           | Defensoría Local Vallenar   |
| III       | 4801          | Defensoría Licitada Karina Rojas (Vallenar)                         |
| IV        | 56            | Defensoría Local de La Serena                                       |
| IV        | 4865          | Defensoría Licitada Estudio Jurídico Álvarez y Rodríguez Cía. Ltda. |
| IV        | 25            | Defensoría Local de Coquimbo  |
| IV        | 4766          | Defensoría Licitada Defensores del Valle Ltda.                      |
| IV        | 66            | Defensoría Local de Ovalle  |
| IV        | 4764          | Defensoría Licitada Jurín y Lagunas Abogados Asociados Ltda.        |

| N° Región | ID Defensoría | Oficinas  |
|-----------|---------------|---|
| V         | 84            | Defensoría Local de Quillota  |
| V         | 42            | Defensoría Local de Los Andes   |
| V         | 4717          | Defensoría Licitada Defensa jurídica y promoción social Ltda. (Viña del Mar)          |
| V         | 4748          | Defensoría Licitada Fernando Aníbal Pinto Miranda (Quintero)                          |
| V         | 4754          | Defensoría Licitada Villalobos y Carrasco abogados defensores Ltda. (Viña del Mar)    |
| V         | 161           | Defensoría Local de Villa Alemana   |
| V         | 168           | Defensoría Local de Viña del Mar  |
| V         | 4720          | Defensoría Licitada Francisco Díaz Yuberos consultores asociados E.I.R.L (Valparaíso) |
| V         | 4733          | Defensoría Licitada Nuñez y Nettle Cía. Ltda. (Valparaíso)                            |
| V         | 167           | Defensoría Local de Valparaíso  |
| V         | 2336          | Defensoría Licitada Defensas Penales R y S Ltda. (San Antonio).                       |
| V         | 141           | Defensoría Local de San Antonio.  |
| XIII (N)  | 541           | Defensoría Local de Santiago  |
| XIII (N)  | 545           | Defensoría Local de Lo Prado  |
| XIII (N)  | 4961          | Defensoría Licitada Jurídico Penal S.A  |
| XIII (N)  | 543-544       | Defensoría Local de Las Condes – Ñuñoa  |
| XIII (N)  | 4965          | Defensoría Licitada Vio Vergara y Godoy Abogados Ltda.                                |

**Alcance** (continuación)

| N° Región | ID Defensoría | Oficinas  |
|-----------|---------------|---|
| XIII (N)  | 546           | Defensoría Local de Colina  |
| XIII (N)  | 4768          | Defensoría Licitada Piddo Montiglio y Compañía S.A                          |
| XIII (S)  | 552           | Defensoría Local de San Miguel  |
| XIII (S)  | 4903          | Defensoría Licitada Asesoría Jurídica y Compañía Ltda.                      |
| XIII (S)  | 548           | Defensoría Local de La Florida  |
| XIII (S)  | 4904          | Defensoría Licitada Servicios de Defensa Penal Miguel Retamal Fabry E.I.R.L |
| XIII (S)  | 549           | Defensoría Local de Maipú   |
| XIII (S)  | 4907          | Defensoría Licitada Moreno, Montecinos y Maldonado S.A                      |
| XIII (S)  | 550           | Defensoría Local de Puente Alto   |
| XIII (S)  | 551           | Defensoría Local de San Bernardo  |
| XIII (S)  | 553           | Defensoría Local de Talagante   |
| XIII (S)  | 547           | Defensoría Local de Curacaví  |
| XIII (S)  | 4867          | Defensoría Licitada Defensas Penales R y S Ltda.                            |
| VI        | 137           | Defensoría Local de Rancagua  |
| VI        | 139           | Defensoría Local de Rengo   |
| VI        | 3831          | Defensoría Licitada Castiglioni y Meza Abogados Asociados Ltda.             |
| VI        | 145           | Defensoría Local de San Fernando  |
| VI        | 144           | Defensoría Local de Santa Cruz  |
| VI        | 3816          | Defensoría Licitada Cornejo, Escobar, Aguilera y Ortega Abogados y Cía.     |

| N° Región | ID Defensoría | Oficinas   |
|-----------|---------------|--|
| VII       | 4774          | Defensoría Licitada AVEC Abogados Asociados Ltda.                      |
| VII       | 27            | Defensoría Local de Curicó   |
| VII       | 156           | Defensoría Local de Talca  |
| VII       | 4781          | Defensoría Licitada Cameron Chávez y Oyarzún Ltda.                     |
| VII       | 32            | Defensoría Local de Constitución                                       |
| VII       | 149           | Defensoría Local de San Javier   |
| VII       | 4784          | Defensoría Licitada Jurídica OS Ltda.                                  |
| VII       | 26            | Defensoría Local de Cauquenes  |
| VII       | 54            | Defensoría Local de Linares  |
| VIII      | 17            | Defensoría Local de Chillán  |
| VIII      | 4925          | Defensoría Licitada Larraín y Ulloa Abogados Asociados Ltda. (Bulnes)  |
| VIII      | 4925          | Defensoría Licitada Larraín y Ulloa Abogados Asociados Ltda. (Chillán) |
| VIII      | 4864          | Defensoría Licitada Abogado Claudio Viguera Falcón E.I.R.L (Arauco)    |
| VIII      | 153           | Defensoría Local de Talcahuano   |
| VIII      | 11            | Defensoría Local de Concepción   |
| VIII      | 29            | Defensoría Local de Coronel  |
| VIII      | 43            | Defensoría Local de los Ángeles.                                       |

**Alcance** (continuación)

| N° Región | ID Defensoría | Oficinas   |
|-----------|---------------|--|
| IX        | 4769          | Defensoría Licitada Defensores penales Malleco Ltda. (Collipulli)                  |
| IX        | 4769          | Defensoría Licitada Defensores penales Malleco Ltda. (Angol)                       |
| IX        | 154           | Defensoría Local de Temuco   |
| IX        | 162           | Defensoría Local de Villarrica   |
| IX        | 60            | Defensoría Local Mapuche   |
| XIV       | 928           | Defensoría Local de Valdivia   |
| XIV       | 4761          | Defensoría Licitada Cecilia Montory  |
| XIV       | 4760          | Defensoría Licitada Sociedad Quintana Abogados.                                    |
| X         | 4678          | Defensoría Licitada Jiménez y Cárdenas Abogados Defensores y Cía. Ltda (Río Negro) |
| X         | 65            | Defensoría Local de Osorno   |
| X         | 4681          | Defensoría Licitada Defensores Asociados Puerto Montt Ltda.                        |
| X         | 75            | Defensoría Local de Puerto Montt   |
| X         | 2             | Defensoría Local de Ancud  |
| X         | 31            | Defensoría Local de Castro   |
| X         | 4686          | Defensoría Licitada Alarcón, Castro, Jiménez y Santiago Abogados (Puerto Varas)    |
| XI        | 33            | Defensoría Local de Aysén.   |
| XII       | 78            | Defensoría Local de Punta Arenas   |
| XII       | 4839          | Defensoría Licitada Servicios Jurídicos Australes Ltda.                            |



## Metodología

Se consideraron seis (6) procedimientos a revisar por oficina, los cuales fueron determinados por la Defensoría Penal Pública (DPP).

Para efectuar la revisión del conocimiento y cumplimiento de los procedimientos, se diseñó en conjunto con la Defensoría Nacional, un instrumento de medición en formato de “Check-list”, en el que se incluyeron los principales aspectos de cada procedimiento evaluado. Esta herramienta de trabajo fue aplicada mediante entrevista presencial a defensores y asistentes.



# *Resultados Generales*

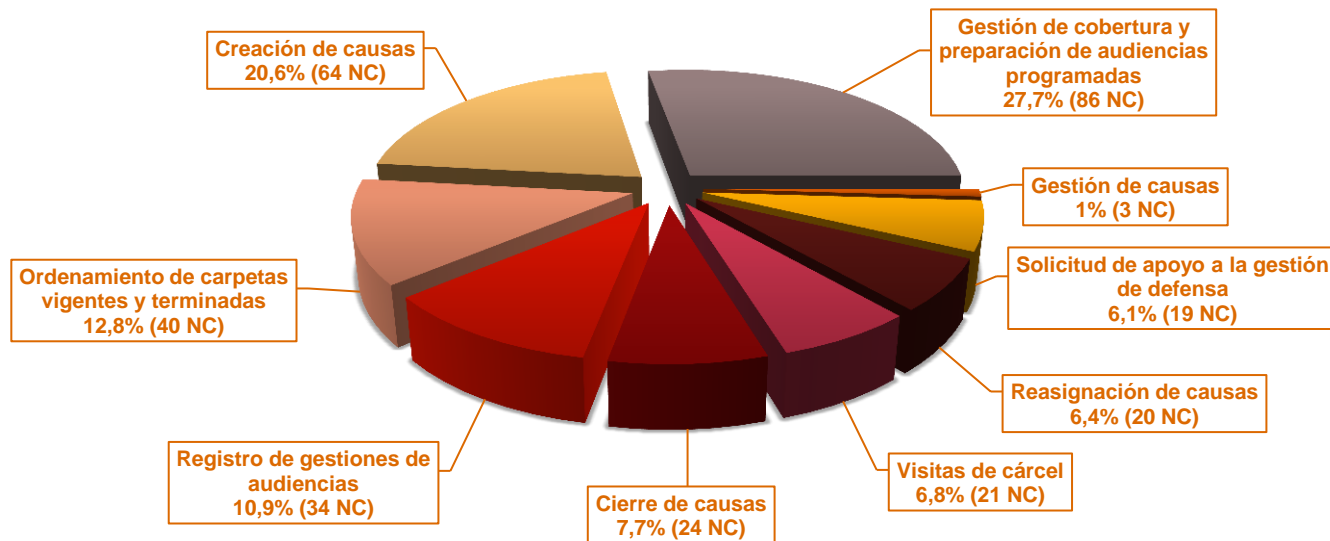


## Resultados generales por procedimiento.

Como resultado de nuestra revisión, identificamos a nivel nacional un total de 311 NC las cuales se distribuyeron en nueve de los diez procedimientos auditados. En línea con lo anterior, se observa que los procedimientos “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas” y “Creación de causas”, fueron los procedimientos que presentaron la mayor cantidad de NC, con cifras correspondientes a 86 y 64 NC respectivamente, lo que en conjunto equivale al 48.3% del total de NC a nivel nacional. Por su parte, los procedimientos que presentaron la menor cantidad de NC fueron “Gestión de causas”, “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa” y “Reasignación de causas”, los cuales presentaron 3, 19 y 20 NC respectivamente, englobando un 13,5% del total.

A continuación, se presenta de manera gráfica el resultado de las NC por procedimiento.

### Resultados NC por procedimiento



## Resultados generales por región.

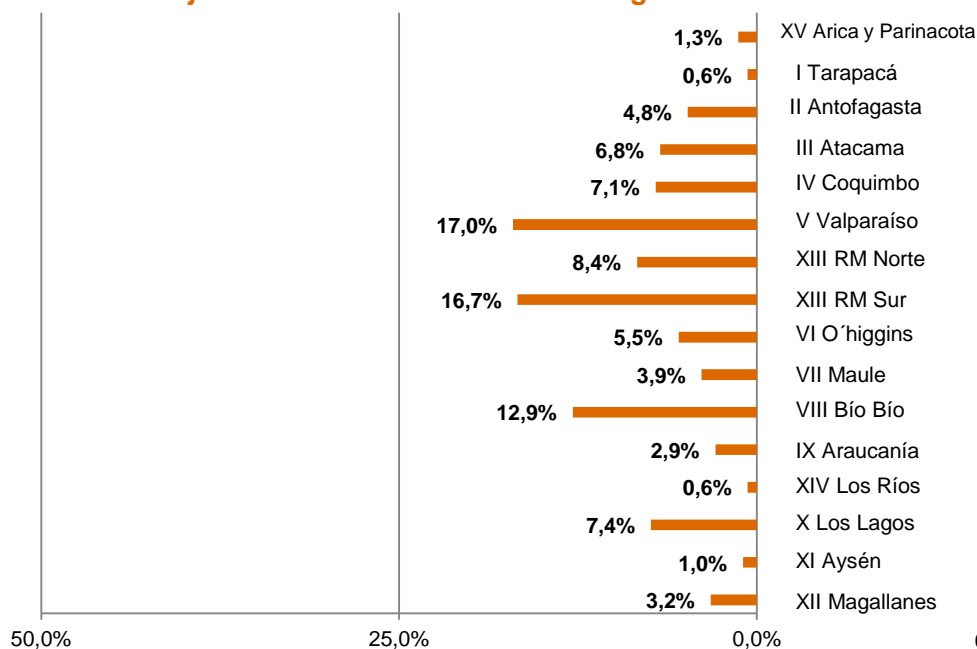
En base a nuestra revisión efectuada en cada región a los procedimientos del Modelo de Operación Eficiente incluidos en el alcance, es posible señalar que la mayor cantidad de hallazgos se presentaron en las regiones de; Valparaíso (17%), Región Metropolitana Sur (16,7%) y Bío Bío (12,9%), englobando un 46,6% del total de las NC a nivel nacional. Cabe señalar, que las regiones antes mencionadas, fueron las que incluían la mayor cantidad de oficinas a auditar. (12, 11 y 10 respectivamente).

A su vez, se puede observar que la menor cantidad de hallazgos se presentaron en las regiones de: Tarapacá (0,6%), Los Ríos (0,6%), Aysén (1%) y Arica y Parinacota (1,3%). Cabe señalar, que en las regiones antes mencionadas, se revisaron 2, 3, 1 y 1 oficina respectivamente.

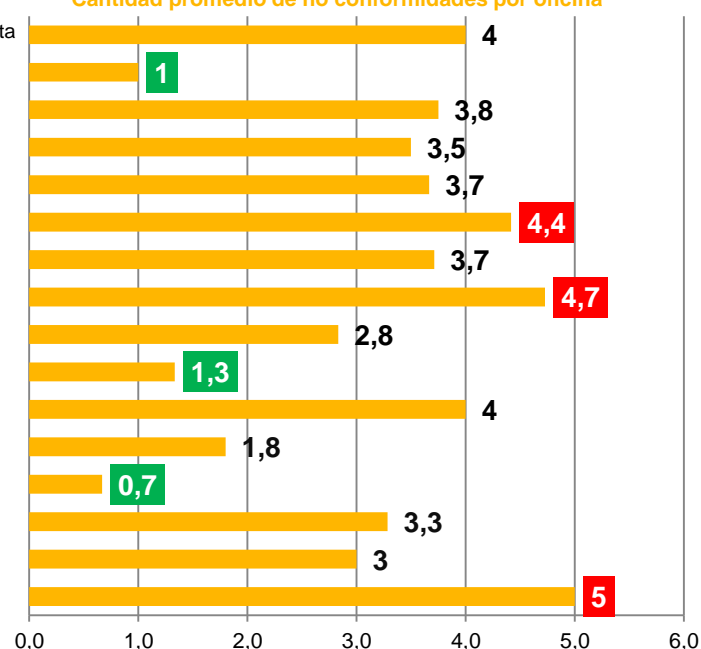
Atendiendo a la diferencia de tamaño que existe entre las regiones, se procedió a calcular el promedio de NC por oficina en cada región, observando de este modo que las regiones con tasas promedio más altas fueron: Magallanes (5), Metropolitana Sur (4,7) y Valparaíso (4,4), mientras que las regiones con tasas más bajas por oficina fueron: Los ríos (0,7), Tarapacá (1) y Maule (1,3)

A continuación, se presenta de manera gráfica los resultados obtenidos para cada región.

Porcentaje de no conformidades a nivel regional



Cantidad promedio de no conformidades por oficina\*



\* El promedio fue obtenido considerando sólo las oficinas testeadas en cada región

## Resumen de NC según aspectos procedimientos.

A continuación, se presenta el detalle de las No Conformidades que se observaron según los distintos aspectos de los procedimientos.

| Procedimientos  | Aspectos por procedimiento que presentaron No Conformidades.  |
|---|---|
| <b>Creación de causas</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de causas en SIGDP. (7.1)</li> <li>- Creación de causas por notificaciones judiciales (7.1.b)</li> <li>- Creación de causas por investigaciones desformalizadas (7.1.d)</li> <li>- Creación de la carpeta de tapa dura.</li> </ul>  |
| <b>Registro de gestiones de audiencias</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de anotaciones en la carpeta (7.1)</li> <li>- Registro en el SIGDP (7.2)</li> </ul>   |
| <b>Reasignación de causas</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega y recepción de la carpeta en defensoría de destino (7.2)</li> <li>- Control del movimiento de carpetas (7.3)</li> </ul>  |
| <b>Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de la audiencias programadas (7.2)</li> <li>- Emisión de las guías de préstamo (7.3)</li> <li>- Notificación novedades de audiencia a defensor titular (7.4)</li> <li>- Revisión de antecedentes de audiencias asistidas (7.5)</li> <li>- Revisión devolución de carpetas con audiencia (7.6)</li> </ul> |

## Resumen de NC según aspectos procedimientos (continuación)

| Procedimientos   | Aspectos por procedimiento que presentaron No Conformidades.  |
|--|---|
| <b><i>Solicitud de apoyo a la gestión de defensa</i></b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de peritajes para la causa (7.1.b)</li> <li>- Solicitud de fondos para traslados y/o almuerzos (7.1.c)</li> <li>- Gestión de redes de apoyo (7.1.d)</li> </ul>   |
| <b><i>Visitas de cárcel.</i></b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegación de la entrevista (4.0 N°9)</li> <li>- Visitas no efectivas (4.0 N°12)</li> <li>- Preparación de carpetas de imputados en prisión preventiva (7.2)</li> <li>- Visitas delegadas (7.3)</li> <li>- Ingreso gestión de visita de cárcel en SIGDP (7.7)</li> </ul> |
| <b><i>Gestión de causas</i></b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de la gestión de causas (2.0)</li> </ul>   |
| <b><i>Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas</i></b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios básicos para el ordenamiento de las carpetas en la oficina.</li> <li>- Implementación de layout.</li> <li>- Distinción entre carpetas de causas con antecedentes pendientes y sin antecedentes pendientes.</li> </ul>  |
| <b><i>Cierre de causas.</i></b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar el término de la causa en SIGDP (7.1)</li> <li>- Gestionar término de causa (7.2)</li> <li>- Despacho para almacenamiento (7.3)</li> <li>- Criterio de almacenamiento (7.4)</li> </ul>   |

## Conclusiones

De los resultados presentados podemos establecer las siguientes conclusiones generales para el Modelo de Operación Eficiente.

1) El MOE se encuentra basado en la Norma ISO 9001:2008, sin embargo, existen aspectos fundacionales de los sistemas de gestión de calidad que establece esta norma internacional, tales como la elaboración y difusión de una “Política de Calidad” o la definición de un “Representante de la Dirección”, los cuales no están presentes en el “Modelo de Operación Eficiente”. Lo anterior, es especialmente importante, por cuanto los mencionados elementos constituyen los pilares del sistema de gestión de calidad, establecen las directrices desde la alta dirección que orientan la organización hacia el cliente, y dan al sistema de gestión la relevancia que amerita, por lo cual al no estar presentes, los mencionados tópicos quedan sometidos a esfuerzos individuales, aislados o poco efectivos.

2) Identificamos además que de acuerdo a lo estipulado en la Norma ISO 9001:2008, en el apartado 4.2.3, se menciona que un modelo ISO 9001 tiene como requisito establecer un procedimiento escrito de control documental que contemple las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los sistemas de gestión de la calidad. No obstante el modelo MOE no cuenta con un procedimiento de control documental según lo establece la norma, ya que en la intranet de la Defensoría, se encuentran versiones de los procedimientos que no están actualizadas. Tal es el caso del procedimiento de creación de causas, el cual tuvo su última modificación en septiembre del año 2014, dando paso a la versión 5.0, sin embargo, en la intranet se encuentra cargada la versión 4.0. (Ver Anexo 1 “Versión procedimiento creación de causas no actualizado en intranet de la Defensoría Penal Pública”, pág 113)

3) Los procedimientos MOE se encuentran diseñados de manera estructurada y rígida, lo cual pretende estandarizar a nivel nacional la operación de las distintas defensorías del país, sin embargo, los procedimientos no contemplan las distintas realidades presentes en cada región, como por ejemplo, las variables demográficas, sociales, culturales, etc que hacen que cada región presente particularidades que hacen que un procedimiento demasiado estructurado sea más una limitante que un elemento benefactor al desarrollo de sus labores diarias, por consiguiente provocan un rechazo en los funcionarios de la Defensoría Penal Pública, lo que se traduce en la mayoría de las incidencias identificadas en cada región ya que no es posible cumplir con lo estipulado en los procedimientos.

## Conclusiones (Cont')

4) Otro aspecto que merece atención, es el almacenamiento y la manipulación de las carpetas de casusas, por cuanto fue posible observar conductas que se soportan en el habito, la experiencia y el conocimiento de las personas por sobre los procedimientos, como son el no uso de un layout con la distribución de las carpetas de causas al interior de las oficinas o el hecho que no exista una clara separación de las carpetas de causas terminadas que cuentan con toda su documentación de aquellas con documentación pendiente, según señalan los procedimientos de Ordenamiento de Carpetas y Cierre de Causas, respectivamente. Lo anterior puede derivar en el extravío temporal o definitivo de una o más carpetas, impidiendo o retrasando el acceso a esta información por parte del defensor, pudiendo afectar la calidad de la defensa.

5) Por otro lado, observamos un uso excesivo de documentación, lo cual genera ineficiencias en la operación del sistema de defensa, existiendo también costos asociados los cuales se relacionan con; confección de carpetas, impresión de documentación, confección de formularios, traslado de documentación, bodegaje, entre otros, en línea con lo anterior, evidenciamos serios problemas en relación a la oportunidad en la que cada defensor cuenta con acceso a la información respecto a audiencias que le han sido delegadas, ya que en la mayoría de los casos a nivel nacional, la carpeta de causa delegada es entregada al defensor el mismo día de la audiencia, no teniendo oportunidad de lograr un entendimiento razonable respecto a la situación del imputado y posibles acciones a desarrollar en la audiencia.

6) Según pudimos constatar, la plataforma principal que sustenta la información y gestión de causas presenta serias deficiencias ya que no es un sistema que entrega plena confianza a los usuarios de este, debido a las frecuentes interrupciones que presenta, siendo esta situación perjudicial para el correcto uso y disponibilidad de la información contenida en el. A demás, cabe señalar que existen diferencias en los atributos que presentan usuarios con semejante perfil. Dado lo anterior, fue posible observar que existían asistentes que poseían mayores facultades para operar en SIGDP que otras asistentes debido a las diferencias en los atributos concebidos en el SIGDP.

7) Por último, constatamos que existe una gran diferencia en la preparación técnica sobre manejo de plataformas y manejo de documentación brindada a funcionarios de defensorías locales en contraste de los funcionarios licitados los cuales representan un gran porcentaje de la totalidad de funcionarios de la Defensoría Penal Pública, aproximadamente un 70%. En línea con lo anterior observamos además que las modificaciones a procedimientos y sistemas no son difundidas apropiadamente con guías prácticas de operación bajo las nuevas condiciones, generándose confusión y errores los cuales se podrían evitar con una correcta difusión y guías explicativas, proporcionadas a todos los funcionarios tanto locales como licitados.



## Recomendaciones.

En función de los hallazgos identificados, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar los procedimientos vigentes y desviaciones que originan las No Conformidades observadas en el país:

- ❑ Se recomienda realizar una evaluación al modelo con la finalidad de establecer parámetros de cumplimiento mínimos para cada uno de los 12 procedimientos que conforman el MOE, que aseguren la “calidad en la defensa” e “información oportuna para el imputado”, de manera de flexibilizar el modelo permitiendo así que cada región de cumplimiento a dichos estándares de acuerdo a sus condiciones.
- ❑ Se recomienda proporcionar a Tribunales información mínima a contener en cada una de las notificaciones judiciales de causas nuevas enviadas a cada imputado, con el objeto de que el imputado cuente con una serie de elementos que le permitan acudir a la defensoría local o directamente al defensor asignado, según sea definido. Para que así se logre entrevistarse con su defensor asignado previo a la audiencia fijada.

A continuación, se presente un párrafo tipo a considerar:

Tomar contacto a la brevedad con la Defensoría Penal Pública, ubicada en.....  
 Teléfono:..... Mail:....., a fin de conocer quién es su defensor asignado. Se recomienda se entreviste con su abogado defensor, antes de la fecha fijada para la audiencia. Adicionalmente puede ingresar al portal [www.dpp.cl](http://www.dpp.cl) (ingresar al link “Atención en línea DPP responde”), donde podrá ingresar su número de RUN y RUC para conocer quién es su defensor asignado, pudiendo recurrir directamente a él.

- ❑ Ejercer una mayor fiscalización en las inspecciones internas acerca de la existencia del Layout en el área de trabajo de los defensores y asistentes de las oficinas licitadas, además de recordar mediante instructivos y capacitaciones la importancia de mantener un Layout actualizado en la oficina, para así hacer más fácil la identificación de carpetas en caso de que se ausente algún trabajador de la oficina licitada.

## Recomendaciones.

En función de los hallazgos identificados, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar los procedimientos vigentes y desviaciones que originan las No Conformidades observadas en el país:

- ❑ Asignar la responsabilidad a los defensores locales jefes de controlar el uso de la guía de despacho de carpetas de SIGDP.
- ❑ Establecer una frecuencia máxima en cada región para el envío de carpetas de causas terminadas y efectuar revisión exhaustiva de la completitud de la misma de acuerdo al oficio N°516 sobre contenido mínimo de las carpetas de causas terminadas.
- ❑ Se recomienda realizar las gestiones pertinentes para proporcionar acceso a defensorías licitadas al sistema SIAJG, debido a que se estima un punto crítico el correcto y oportuno registro de información en sistema SIGDP, sumado a esto influye considerablemente en la carga de trabajo para las asistentes licitadas las cuales generalmente y producto a que deben solicitar actas y resoluciones a las defensorías locales se les produce un gran volumen de causas con documentación pendiente incidiendo en los tiempos de entrega de causas terminadas. Adicionalmente se recomienda evaluar la instalación de sistemas del registro civil en defensorías tanto locales como licitadas, con el objeto de que cada defensor cuente con acceso a extracto de filiación y antecedentes de manera oportuna y no depender del ministerio público para la obtención de esta información. Ya que se considera que es de suma importancia para la calidad en la defensa contar con esta información de manera oportuna para ejercer acciones de defensa con mejor precisión desde primera instancia en un proceso penal.

# *Resultados por procedimiento*



# Creación de causas y carpetas

***1***

## Resultados a nivel nacional

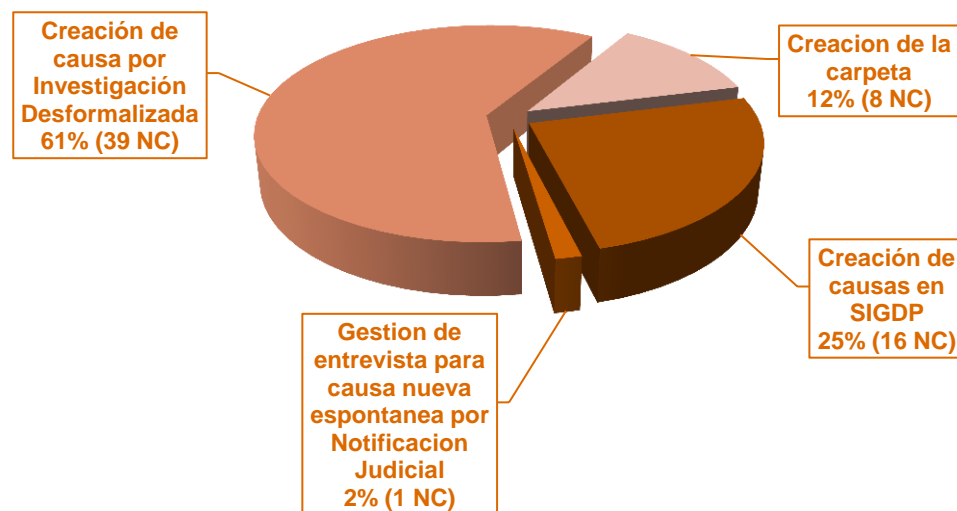
Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de Creación de causas y carpetas en la muestra de oficinas tanto locales como licitadas del país, identificamos a nivel nacional un total **64** No Conformidades (NC).

Las No Conformidades se presentaron en relación a cuatro aspectos del procedimiento, los cuales se detallan a continuación:

- Creación de causa en SIGDP (7.1)
- Creación de causa por Notificación Judicial (7.1.b)
- Creación de causa por investigación desformalizada (7.1.d)
- Creación de la carpeta (7.2)

A continuación, se representa de manera gráfica la distribución de la cantidad de NC por aspecto del procedimiento :

**Distribución de NC por aspectos del procedimiento**

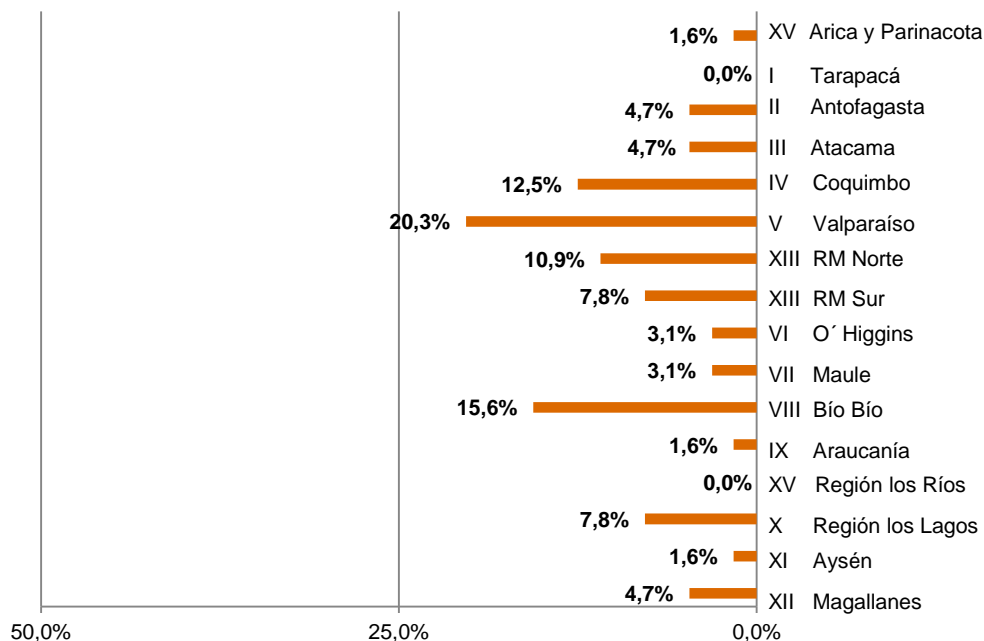


## Resultados por región

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Creación de causas y carpetas a nivel nacional, muestran que la mayor cantidad de hallazgos a nivel de porcentajes se concentra en la Región de Valparaíso. Cabe destacar que la Región de Tarapacá y Región de Los Ríos no presentaron hallazgos para este procedimiento a nivel nacional.

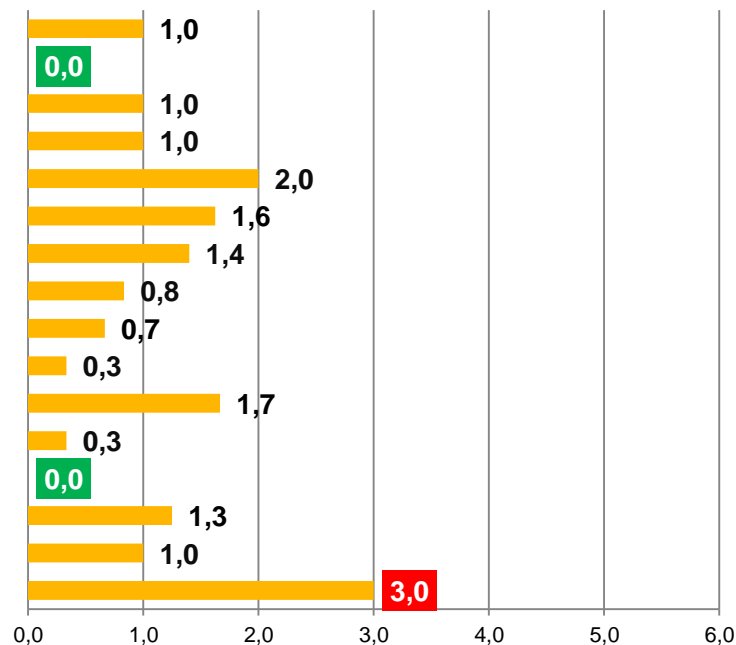
Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel nacional, de esta manera se observa que la tasa más alta de NC por oficina la presenta la región de Magallanes con 3 (NC). Mientras que la región de Tarapacá y Región de los Ríos, no presentan no conformidades para este procedimiento.

Porcentaje de No Conformidades a nivel nacional\*



\* Los porcentajes representan la cantidad de NC de cada región sobre el total nacional.

Cantidad promedio de No Conformidades por oficina\*



\* La tasa fue obtenida dividiendo la cantidad de NC regionales por el número de oficinas testeadas en cada región.

## Resultados por región (continuación)

A continuación se presenta el resultado de No Conformidades obtenidas en el procedimiento de Creación de causas y carpetas para cada región.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                              |                      | Creación de causas y carpetas |   |   |                        | Totales |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------------------|---|---|------------------------|---------|
| Nº                                 | Región                       | Cantidad de Oficinas | Creación de causa en SIGDP    | Gestión de entrevista previa para causa nueva por Notificación Judicial | Creación por investigación desformalizada | Creación de la carpeta |         |
| XV                                 | Región de Arica y Parinacota | 1                    | 0                             | 0   | 0   | 1                      | 1       |
| I                                  | Región de Tarapacá           | 1                    | 0                             | 0   | 0   | 0                      | 0       |
| II                                 | Región de Antofagasta        | 3                    | 0                             | 0   | 3   | 0                      | 3       |
| III                                | Región de Atacama            | 3                    | 1                             | 0   | 2   | 0                      | 3       |
| IV                                 | Región de Coquimbo           | 4                    | 4                             | 0   | 4   | 0                      | 8       |
| V                                  | Región de Valparaíso         | 8                    | 5                             | 0   | 8   | 0                      | 13      |
| XIII                               | Región Metropolitana Norte   | 5                    | 0                             | 0   | 5   | 2                      | 7       |
| XIII                               | Región Metropolitana Sur     | 6                    | 2                             | 1   | 2   | 0                      | 5       |
| VI                                 | Región de O'Higgins          | 3                    | 1                             | 0   | 1   | 0                      | 2       |
| VII                                | Región del Maule             | 6                    | 0                             | 0   | 2   | 0                      | 2       |
| VIII                               | Región del Bío Bío           | 6                    | 2                             | 0   | 6   | 2                      | 10      |
| IX                                 | Región de La Araucanía       | 3                    | 0                             | 0   | 0   | 1                      | 1       |
| XIV                                | Región de Los Ríos           | 2                    | 0                             | 0   | 0   | 0                      | 0       |
| X                                  | Región de Los Lagos          | 4                    | 0                             | 0   | 4   | 1                      | 5       |
| XI                                 | Región de Aysén              | 1                    | 0                             | 0   | 1   | 0                      | 1       |
| XII                                | Región de Magallanes         | 1                    | 1                             | 0   | 1   | 1                      | 3       |
| TOTALES                            |                              | 57                   | 16                            | 1   | 39  | 8                      | 64      |

## Análisis de causas

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Creación de Causas”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Creación de causas en SIGDP (Plazo para la creación) (7.1)

| Criterio   | Condición   | Causa   | Efecto  |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Creación de causas”, en el punto N°7.1 se establece que: “La creación de la causa en el SIGDP se realizará el mismo día en que el defensor tome conocimiento de su asignación como defensor, o a más tardar el día hábil siguiente”.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció desconocimiento del plazo establecido.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El plazo establecido, no se ajusta a las realidades regionales en relación al volumen de causas existente en cada una de ellas .</li> <li>Se evidenció desconocimiento del plazo establecido.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La oportunidad en la creación de las causas no sea la óptima.</li> <li>Ausencia de información de relevancia que aporte al imputado o familiares debido a tardía creación de causa e ingreso de gestiones en SIGDP.</li> </ul> |



## Análisis de causas (cont')

### Gestión de entrevista para causa nueva espontanea por Notificación Judicial (7.1.b)

| Criterio  | Condición  | Causa   | Efecto   |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo al procedimiento de creación de causas en el punto 7.1. letra b , creación de causas en SIGDP por notificación judicial de inicio de tramitación judicial, establece que al acercarse un imputado vía atención de público con una notificación, el defensor local Jefe debe proceder a la asignación inmediata de la causa a un defensor y gestionar en el mismo acto la atención por entrevista del imputado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificó que no se realiza entrevista previo audiencia , sino que se realiza en la audiencia misma.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento Localizado en la Defensoría local de San Bernardo.</li> <li>Falta de interiorización respecto a la importancia de la realizacion de entrevista previo a audiencia fijada por causa nueva por Notificacion Judicial.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de antecedentes relevantes en la audiencia fijada para causa nueva por Notificación Judicial.</li> <li>Debido al desconocimiento que el Defensor tendrá respecto a la causa y el imputado existe gran posibilidad de elevar una Solicitud de nuevo dia y hora.</li> <li>Deficiente calidad de Defensa prestada por el Defensor, ya que no posee mayores antecedentes respecto al imputado y la causa.</li> </ul> |

## Análisis de causas (cont')

### Creación de causas por investigación desformalizada (7.1.d)

| Criterio  | Condición   | Causa   | Efecto  |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el Procedimiento “Creación de causas”, en el punto 7.1 letra d) “Por investigación desformalizada”, se establece que: “... se procederá a crear la causa previa verificación en la Fiscalía de la existencia de la investigación, ya que se necesita el RUC de la causa para crearla en nuestro sistema. En el caso de que esto no sea posible se agregará el RUC 1-9...”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se constató desconocimiento en como proceder frente a la creación de causas por investigación desformalizada en SIGDP, para los casos en que no se cuente con RUC del Ministerio Público.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según lo señalado por Defensores y Asistentes, se debe a que este tipo de ingresos no son habituales, por lo cual no existe .</li> <li>Además se constató que existe un desconocimiento de la posibilidad de reemplazar el RUC de la causa por “1-9” en el caso de no contar con dicha información.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El desconocimiento de como proceder a la creación de este tipo de causas puede generar que la cobertura de defensa no sea oportuna.</li> <li>Deficiencias en cuanto a la orientación y gestión de defensa a imputados que acudan a defensorías por este motivo y sin RUC del Ministerio Publico</li> </ul> |

## Análisis de causas (cont')

### Creación de la carpeta (7.2)

| Criterio   | Condición   | Causa   | Efecto   |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento "Creación de causas", en el punto N°7.2 "Creación de la carpeta" se establece que: "Ingresada la causa en el SIGDP se procederá a armar la carpeta e ingresar los respectivos antecedentes sólo cuando el imputado pase al estado de formalizado con investigación abierta o cuando este no haya aceptado responsabilidad en el simplificado se procederá a crear la carpeta de tapa dura."</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificó que no se estaban creando carpetas de tapa dura de acuerdo a lo establecido por el procedimiento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de pronunciamiento formal regional respecto al uso de carpetas de tapa dura.</li> <li>Ausencia de mecanismo de control respecto a la utilización de carpetas de causa que no se ajusten a los parámetros establecidos por la DPP.</li> <li>Falta de claridad en procesos de licitación respecto a las exigencias de la DPP respecto al uso de carpetas de causa (tapa dura y Estandar DPP)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Extravío de documentación relevante de causas.</li> <li>Incompletitud de información al presentar carpetas de causas terminadas bajo formato propio y no de acuerdo al Estandar DPP.</li> <li>Utilización ineficiente del tiempo debido a que se presentan carpetas de causas terminadas con formato propio, teniendo que realizar el cambio de documentación al Estandar DPP.</li> </ul> |

## ***Recomendaciones***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento de Creación de Causas y Carpetas, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar los procedimientos vigentes y desviaciones que originan las No Conformidades observadas:

1-. Se recomienda que la Defensoría Nacional efectúe un monitoreo a los plazos en que se están creando las causas en SIGDP. Para ello, se sugiere que se establezca un plazo máximo de 48 horas para que el Defensor Local Jefe asigne las causas que le llegan por notificación judicial desde tribunales a los distintos defensores y por su parte, que en el SIGDP se incorpore un campo que permita ingresar la fecha en que es recepcionada la notificación judicial por el defensor que asumirá la causa, para luego poder efectuar el cruce con la fecha de creación.

2-. Se recomienda que la Defensoría Regional realice una capacitación a la Defensoría Local de San Bernardo, respecto a como proceder frente a la llegada de un imputado con Notificación en mano y la importancia que tiene realizar la asignación de Defensor inmediata y entrevista previa audiencia fijada.

3-. Se recomienda que la Defensoría Nacional diseñe y emita instructivos a todas las defensorías de la región, que sean complementarios al procedimiento de creación de causas donde se instruya tanto a defensores como asistentes respecto a los pasos a seguir para la creación de causa por investigación desformalizada, incluyendo su ingreso en el SIGDP en aquellas situaciones cuando las causas no presentan un RUC proporcionado por la fiscalía.

## Recomendaciones (continuación)

4-. Se sugiere que la Defensoría Nacional llegue a un acuerdo con tribunales respecto a la información que debe incorporar la notificación judicial para poder incluir datos que permitan al imputado ponerse en contacto con la Defensoría Local, ya sea vía telefónica, a través de correo electrónico, página web o bien de manera presencial, para que se le comunique quien será el Defensor asignado de su causa y para que se ponga en contacto de manera oportuna.

A continuación, se presente un párrafo tipo a considerar:

Tomar contacto a la brevedad con la Defensoría Penal Pública, ubicada en.....  
Teléfono:..... Mail:....., a fin de conocer quién es su defensor asignado. Se recomienda se entreviste con su abogado defensor, antes de la fecha fijada para la audiencia. Adicionalmente puede ingresar al portal [www.dpp.cl](http://www.dpp.cl) (ingresar al link “Atención en línea DPP responde”), donde podrá ingresar su número de RUN y RUC para conocer quién es su defensor asignado, pudiendo recurrir directamente a él.

5-. Se sugiere evaluar las bases de licitación, respecto a la exigencia de utilización de carpetas de causa que cumplan con el Estándar DPP, además de realizar un estudio respecto al diseño de las carpetas, con el objeto de lograr un formato reutilizable, y mantengan la información íntegra y completa dentro de ellas, además se recomienda que los costos de emisión de las mismas sean asumidos por la defensoría nacional, siendo esta quien proporcione dicho material a las defensorías licitadas.

## Hallazgos no aceptados como NC.

En lo que respecta a la aprobación de las NC, estas fueron revisadas y aceptadas por el Director Administrativo Regional, sin embargo, a continuación se presentan aquellos hallazgos que no fueron aceptados como NC.

| Región  | No Conformidad   | Respuesta DAR. | Motivo.  |
|---|--|----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XIII Región Metropolitana Norte</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Creación de causas”, en el punto N°7.1 se establece que: “La creación de la causa en el SIGDP se realizará el mismo día en que el defensor tome conocimiento de su asignación como defensor, o a más tardar el día hábil siguiente”. Sin embargo, se evidenció que se estaban creando las causas en un plazo de 48 horas</li> </ul>   | Rechazada      | La creación de una causa se realiza a más tardar en 48 horas, lo que si se transforma en días esto equivale a “El mismo día (primeras 24 horas) o a más tardar el día hábil siguiente (a las 24 horas siguientes) es decir 48 horas. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XIII Región Metropolitana Sur</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Creación de causas”, en el punto N°7.1 se establece que: “La creación de la causa en el SIGDP se realizará el mismo día en que el defensor tome conocimiento de su asignación como defensor, o a más tardar el día hábil siguiente”. Sin embargo, se evidencio un desconocimiento de este plazo ya que la Asistente indicó que el plazo para la creación de las causas por notificación judicial era de máximo 48 horas.</li> </ul> | Rechazada      | Existe una mala interpretación en lo que dice el procedimiento "día hábil siguiente"   |

Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 2: Otros aspectos observados “Creación de causas” pág. 114)

# *Resultados Área MOE*

## Procedimiento Registro de gestiones de audiencias

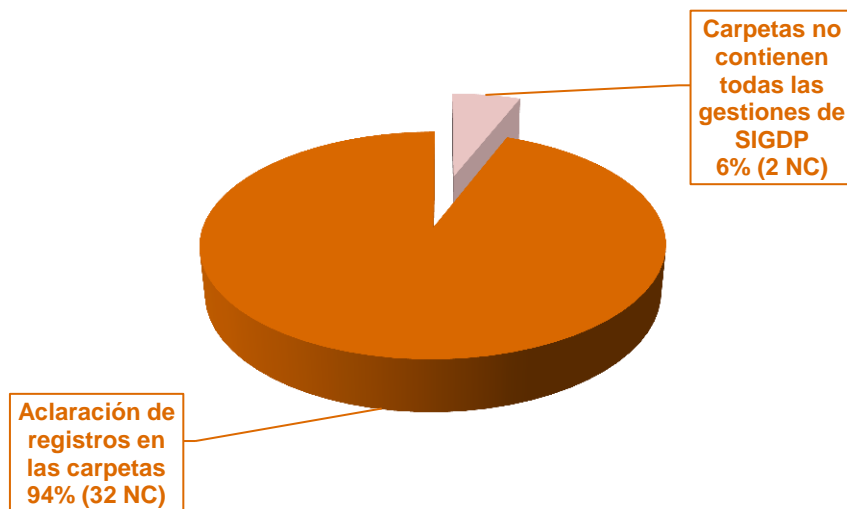
2

## Resultados a nivel nacional

Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de Registro de gestiones de audiencias, identificamos en el país un total de **34** No Conformidades (NC).

Al analizar los aspectos del procedimiento, observamos que a nivel nacional se presentan 2 puntos de incumplimientos, los que se relacionan con la “Aclaración de registros realizados en carpetas”, que presenta el mayor incumplimiento (94%), y también “Contenido de carpetas en SIGDP”, que presenta un incumplimiento del 6%.

Distribución de cantidad de NC por aspecto



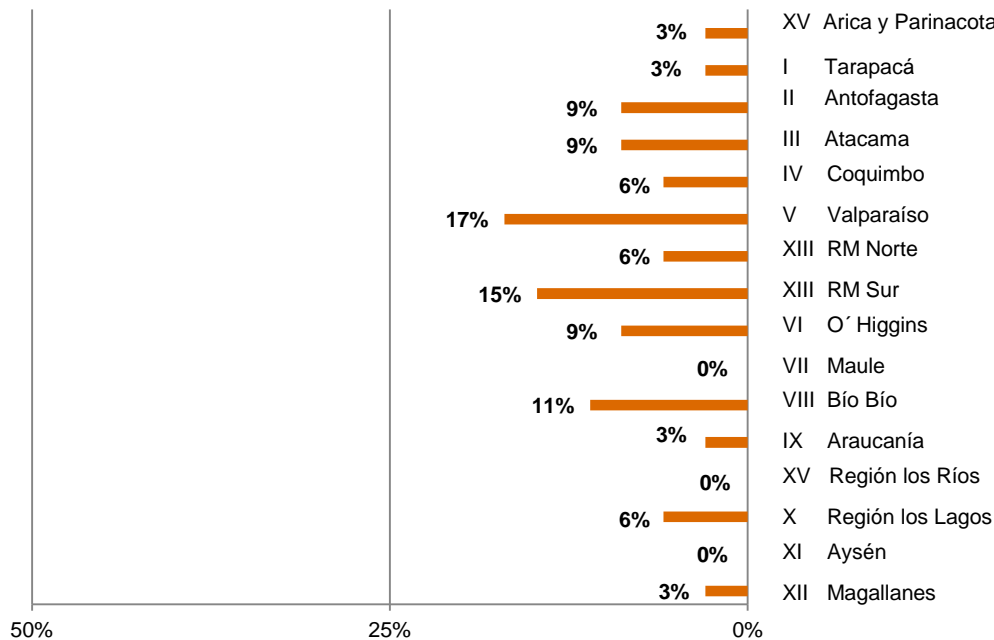


## Resultados por región

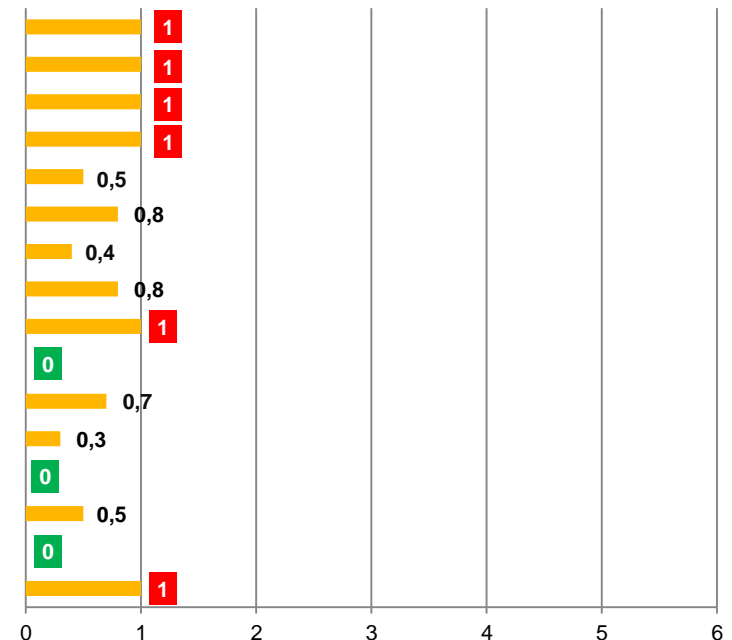
Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Registro de gestiones de audiencias, muestran que la mayor cantidad de hallazgos se concentra en la Región de Valparaíso, 17% de las No Conformidades. Destaca también la Región Metropolitana sur que concentra el 15% de las No Conformidades a nivel nacional. Cabe señalar que las regiones del Maule, Los Ríos, y Aysén no presentan hallazgos para este procedimiento.

Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel nacional, de esta manera observamos que las tasas más altas de NC por oficina se presentan en las regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, O'Higgins y Magallanes. La tasa más baja de NC se presentó en la región de la Araucanía (0,3 NC por oficina).

Porcentaje de No Conformidades a nivel nacional\*



Cantidad promedio de No Conformidades por oficina\*



\* Los porcentajes representan la cantidad de NC de cada región sobre el total nacional.

\* La tasa fue obtenida dividiendo la cantidad de NC regionales por el número de oficinas testeadas en cada región.

**Resultados por región** (continuación)

A continuación, se presenta el resultado de No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Registro de gestiones de audiencias para cada región considerada en el alcance.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                              |                      | Registro de gestiones de audiencias     |  | Totales   |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------|---|--|-----------|
| N°                                 | Región                       | Cantidad de Oficinas | Aclaración de registros en las carpetas | Carpetas no contienen todas las gestiones de SIGDP |           |
| XV                                 | Región de Arica y Parinacota | 1                    | 1                                       | 0  | 1         |
| I                                  | Región de Tarapacá           | 1                    | 1                                       | 0  | 1         |
| II                                 | Región de Antofagasta        | 3                    | 3                                       | 0  | 3         |
| III                                | Región de Atacama            | 3                    | 3                                       | 0  | 3         |
| IV                                 | Región de Coquimbo           | 4                    | 2                                       | 0  | 2         |
| V                                  | Región Valparaíso            | 8                    | 6                                       | 0  | 6         |
| XIII                               | Región Metropolitana Norte   | 5                    | 2                                       | 0  | 2         |
| XIII                               | Región Metropolitana Sur     | 6                    | 3                                       | 2  | 5         |
| VI                                 | Región de O'higgins          | 3                    | 3                                       | 0  | 3         |
| VII                                | Región del Maule             | 7                    | 0                                       | 0  | 0         |
| VIII                               | Región del Bio-Bio           | 6                    | 4                                       | 0  | 4         |
| IX                                 | Región de La Araucanía       | 3                    | 1                                       | 0  | 1         |
| XIV                                | Región de Los Ríos           | 2                    | 0                                       | 0  | 0         |
| X                                  | Región de Los Lagos          | 4                    | 2                                       | 0  | 2         |
| XI                                 | Región de Aysén              | 1                    | 0                                       | 0  | 0         |
| XII                                | Región de Magallanes         | 1                    | 1                                       | 0  | 1         |
|                                    | <b>TOTALES</b>               | <b>58</b>            | <b>32</b>                               | <b>2</b>   | <b>34</b> |

## Análisis de causas

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Registro de gestiones de audiencias”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Registro en el SIGDP (7.2)

| Criterio  | Condición  | Causa  | Efecto  |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Registro de gestiones de audiencias”, en el punto N°7.2 “Registro en el SIGDP” establece que: “en el caso de tener problemas con la información contenida en la carpeta, que no le permita el correcto registro en el sistema según la instrucción vigente, solicitará esta información al defensor que actuó como delegado a través de un correo electrónico con copia al Defensor Local Jefe”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificó que se consulta la información a través de llamado telefónico al defensor que actuó como delegado o bien, acuden al acta del SIAJG o a los audios de las audiencias cargados en el Sistema de Control Directivo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de pronunciamiento formal regional, respecto a los medios de comunicación a utilizar.</li> <li>En lugar de enviar el correo electrónico, se opta por preguntar personalmente o llamar por teléfono al defensor que acudió a la audiencia o bien se consultan las actas del SIAJG.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto en la gestión de las causas, lo que podría dar origen a que no se pueda llevar a cabo un control respecto al cumplimiento de las labores que debe realizar un defensor cuando acude a una audiencia delegada, en relación a la comunicación adecuada de antecedentes que pudiesen ser relevantes para la defensa.</li> </ul> |

**Análisis de causas** (continuación)**Registro de anotaciones en la carpeta (7.1)**

| Criterio   | Condición  | Causa   | Efecto   |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Registro de gestiones de audiencias”, en el punto N°7.1 “Registro de anotaciones en la carpeta” establece que: “el Defensor titular o Delegado debe llenar la carpeta con lo sucedido en la audiencia, completando los casilleros respectivos, formularios o fichas”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Al revisar la información contenida en una carpeta y lo registrado en SIGDP, se evidenció que la carpeta no contenía todas las gestiones realizadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El Defensor titular o Delegado no completa o transcribe en la carpeta, lo sucedido en la audiencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incompletitud de información sobre la causa al momento de presentarse a una audiencia.</li> <li>Ausencia de información relevante en las carpetas.</li> </ul> |

## ***Recomendaciones***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento de Creación de Causas y Carpetas, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar los procedimientos vigentes y desviaciones que originan las No Conformidades observadas:

- 1-. Se recomienda modificar el punto 7.2 del procedimiento, permitiendo la posibilidad de consultar las actas del SIAGJ o bien de comunicarse telefónicamente con el Defensor delegado y así obtener un menor tiempo de respuesta para la obtención de la información faltante, centrando el interés en la obtención de la información, sin la necesidad de que una alternativa sea excluyente de otra.
- 2-. Se recomienda crear un módulo en SIGDP en donde se digitalicen las carpetas, con el objeto de traspasar de forma rápida y oportuna la información, evitando el extravío de carpetas y optimización de recursos.

## Hallazgos no aceptados como NC.

En lo que respecta a la aprobación de las NC, estas fueron revisadas y aceptadas por el Director Administrativo Regional, sin embargo, a continuación se presentan aquellos hallazgos que no fueron aceptados como NC.

| Defensoría  | No Conformidad  | Respuesta DAR. | Motivo.   |
|---|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XIII Región Metropolitana Sur</li> </ul> | <p>Según el procedimiento “Registro de gestiones de audiencias”, en el punto N°7.2 “Registro en el SIGDP” establece que: “...en el caso de tener problemas con la información contenida en la carpeta, que no le permita el correcto registro en el sistema según la instrucción vigente, solicitará esta información al defensor que actuó como delegado a través de un correo electrónico con copia al Defensor Local Jefe...” Sin embargo, tanto defensor como asistente señalan que la información es solicitada mediante llamado telefónico o accediendo a sistema de tribunales SIAJG para obtener el acta de la audiencia.</p> | Rechazada      | El procedimiento cambio, por lo cual no aplica.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VII Región del Maule</li> </ul>          |   |                | DAR señala “Respecto de los procedimientos "Registro de gestiones de audiencia" y "Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas", no se acepta ninguna NC”.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XII Región de Magallanes</li> </ul>      |   |                | Según el procedimiento "Registro de gestiones de audiencias", en el punto N°7.2 "Registro en el SIGDP", se establece que: "... Se tendrá especial preocupación por un correcto registro del Defensor que asiste a la audiencia, ya que de este registro depende el índice de producción", sin embargo, se constató un registro en SIGDP que no indicaba el encargado de la gestión. |

Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 2: Otros aspectos observados “Registro de gestiones de audiencias” pág. 121)

# Procedimiento Reasignación de causas

3

## Resultados a nivel nacional

Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de Reasignación de causas, identificamos en el país un total de **20** No Conformidades (NC).

Al analizar los aspectos del procedimiento, observamos que a nivel nacional se presentan 3 puntos de incumplimientos, los que se relacionan con “Defensor asignado informará que asumirá la defensa”, el cual presenta el mayor incumplimiento (40%), seguido de “Reasignación de causas realizadas a través de SIGDP” (35%), mientras que “Utilización guías de traspaso”, presenta un menor porcentaje de incumplimiento (25%).

Estas No Conformidades podrían tener algún impacto en la eficiencia del proceso y en menor proporción en la calidad del servicio de defensa, por cuanto podrían dar origen a alguna de las siguientes situaciones:

- Imputado sin información de su causa.
- Presentación a audiencias sin la carpeta respectiva.
- Pérdida o extravío de las carpetas.

### Distribución de cantidad de NC por aspecto



Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 4: Otros aspectos observados “Reasignación de causas” pág. 122)



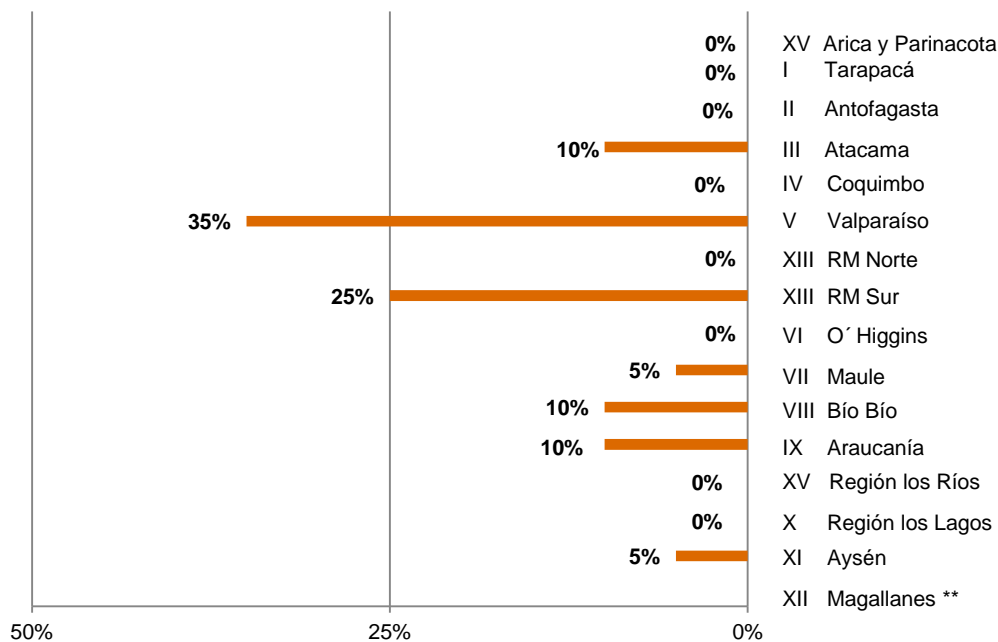
## Resultados por región

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Reasignación de causas, muestran que la mayor cantidad de hallazgos se concentran en la Región de Valparaíso. Destaca también la Región metropolitana sur que concentra el 25% de las No Conformidades a nivel nacional. Cabe destacar que las regiones Arica, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Metropolitana norte, O'Higgins, Los ríos y Los lagos no presentan hallazgos para este procedimiento.

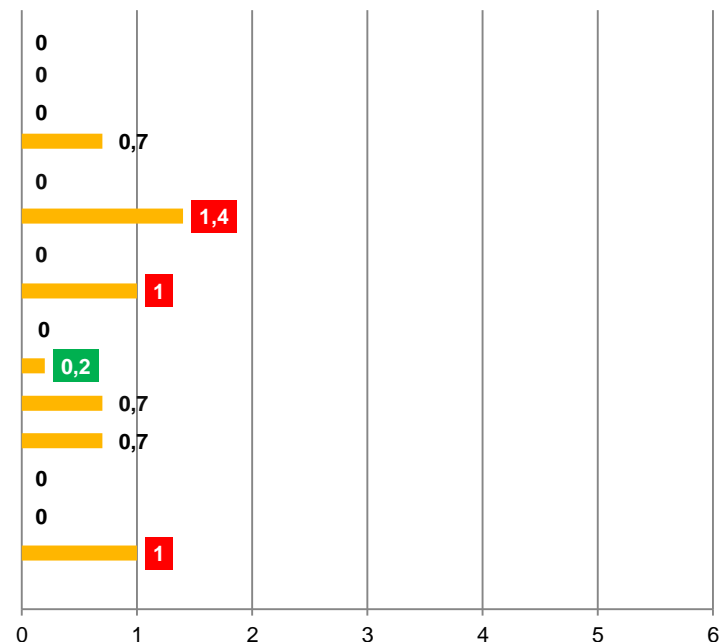
Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel nacional, de esta manera observamos que las tasas más altas de NC por oficina se presentan en las regiones de Valparaíso, Metropolitana sur y Aysén. La tasa más baja de NC se presentó en la región del Maule (0,2 NC por oficina).

Cabe señalar que la región de Magallanes no presentó No Conformidades.

Porcentaje de No Conformidades a nivel nacional\*



Cantidad promedio de No Conformidades por oficina\*



\* Los porcentajes representan la cantidad de NC de cada región sobre el total nacional.

\* La tasa fue obtenida dividiendo la cantidad de NC regionales por el número de oficinas testeadas en cada región.

\*\* Zonas donde no se auditó el procedimiento

**Resultados por región** (continuación)

A continuación, se presenta el resultado de No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Reasignación de causas para cada región considerada en el alcance.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                              |                      | Reasignación de causas                              |   |                              | Totales   |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------|---|---|------------------------------|-----------|
| Nº                                 | Región                       | Cantidad de Oficinas | Defensor asignado no informa que asumirá la defensa | Reasignación de causa no se realiza por SIGDP | No utiliza guía de traspasos |           |
| XV                                 | Región de Arica y Parinacota | 1                    | 0   | 0   | 0                            | 0         |
| I                                  | Región de Tarapacá           | 1                    | 0   | 0   | 0                            | 0         |
| II                                 | Región de Antofagasta        | 2                    | 0   | 0   | 0                            | 0         |
| III                                | Región de Atacama            | 3                    | 0   | 2   | 0                            | 2         |
| IV                                 | Región de Coquimbo           | 1                    | 0   | 0   | 0                            | 0         |
| V                                  | Región Valparaíso            | 5                    | 3   | 2   | 2                            | 7         |
| XIII                               | Región Metropolitana Norte   | 3                    | 0   | 0   | 0                            | 0         |
| XIII                               | Región Metropolitana Sur     | 5                    | 2   | 2   | 1                            | 5         |
| VI                                 | Región de O'higgins          | 2                    | 0   | 0   | 0                            | 0         |
| VII                                | Región del Maule             | 5                    | 1   | 0   | 0                            | 1         |
| VIII                               | Región del Bio-Bio           | 3                    | 1   | 0   | 1                            | 2         |
| IX                                 | Región de La Araucanía       | 3                    | 1   | 1   | 0                            | 2         |
| XIV                                | Región de Los Ríos           | 1                    | 0   | 0   | 0                            | 0         |
| X                                  | Región de Los Lagos          | 2                    | 0   | 0   | 0                            | 0         |
| XI                                 | Región de Aysén              | 1                    | 0   | 0   | 1                            | 1         |
| XII                                | Región de Magallanes*        | 0                    | -   | -   | -                            | -         |
|                                    | <b>TOTALES</b>               | <b>38</b>            | <b>8</b>  | <b>7</b>                                      | <b>5</b>                     | <b>20</b> |

## Análisis de causas

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Reasignación de causas”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Entrega y recepción de la carpeta en defensoría de destino (7.2)

| Criterio   | Condición   | Causa  | Efecto  |
|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Reasignación de causas”, en el punto N°7.2 “Entrega y recepción de la carpeta en defensoría de destino”, se establece que: “el Defensor asignado informará al imputado, ya sea por carta, correo electrónico o telefónicamente que asumirá su defensa”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observó que no se están realizando las diligencias necesarias para que el Defensor asignado comunique al imputado sobre su reasignación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los Defensores no tienen claridad de quién es el responsable de avisar al imputado del nuevo titular de su defensa, esto se debe al desconocimiento del procedimiento y a que operan en común acuerdo, es decir, se comunican entre ellos (defensores) para coordinar quien le informa al imputado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>No mantener informado al imputado sobre los acontecimientos que se presentan en su causa</li> <li>No lograr recabar información relevante para la causa en curso, lo cual además no permitiera entregar una defensa de calidad.</li> </ul> |

**Análisis de causas** (continuación)**Control del movimiento de carpetas (7.3 )**

| Criterio  | Condición   | Causa  | Efecto  |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Reasignación de causas”, en el punto N°7.3 “Control del movimiento de carpetas”, se establece que: “Todo movimiento de carpetas se realizará a través del módulo de carpetas del SIGDP”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observó que dicho módulo no estaría siendo utilizado ya que el Defensor y asistente manifestaron enviar un correo electrónico indicando el traspaso de las causas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la manera de proceder ante un movimiento de carpetas.</li> <li>En lugar de realizar y registrar todos los movimientos de carpetas en el módulo SIGDP, se opta por comunicar personalmente o a través de correo electrónico el traspaso de las causas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la ubicación de las carpetas y posible extravío.</li> </ul> |

**Análisis de causas** (continuación)**Entrega y recepción de la carpeta en defensoría de destino(7.2 )**

| Criterio   | Condición   | Causa   | Efecto   |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Reasignación de causas”, en el punto N°7.2 “Entrega y recepción de la carpeta en defensoría de destino”, establece que: “Una vez realizada la reasignación, por parte del Defensor Local Jefe, su Asistente Administrativo deja las carpetas con su guía de traspaso a disposición de los Asistentes o Estafetas correspondientes para su retiro...”. Sin embargo, se evidenció que el Defensor desconoce la utilización de las guías de traspaso, cuando una causa es reasignada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció que el Defensor desconoce la utilización de las guías de traspaso, cuando una causa es reasignada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la manera de utilizar el módulo de carpetas del SIGDP.</li> <li>Según indicaron que por la carga de trabajo y el poco tiempo que poseen, optan por privilegiar otras actividades, antes que la emisión de las guías de traspaso.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Extravío de las carpetas por desconocimiento de la ubicación de estas cuando se producen movimientos por reasignaciones.</li> </ul> |

## ***Recomendaciones***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento de Reasignación de causas, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar los procedimientos vigentes y desviaciones que originan las No Conformidades observadas:

- 1-. Se sugiere modificar el punto 7.2 del procedimiento, para que sea el Defensor asignado de manera inicial quien comunique al imputado de la reasignación de su causa y presente al Defensor que asumirá la titularidad de esta. A su vez, se recomienda que se establezca de manera formal en el procedimiento, que cuando se produzcan reasignaciones de causas que están en trámite, el defensor asignado inicialmente genere una minuta de traspaso, en la cual se indiquen los aspectos principales de la causa a tener en cuenta, para que el defensor que asume la titularidad se pueda familiarizar de manera rápida con el caso.
- 2-. La defensoría regional instruirá tanto a Defensores como a asistentes el uso del movimiento de carpetas a través del modulo del SIGDP, pudiendo ejercer un control periódico de forma aleatoria, para así lograr el correcto uso y utilización del modulo.

# Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas

4

## Resultados a nivel nacional

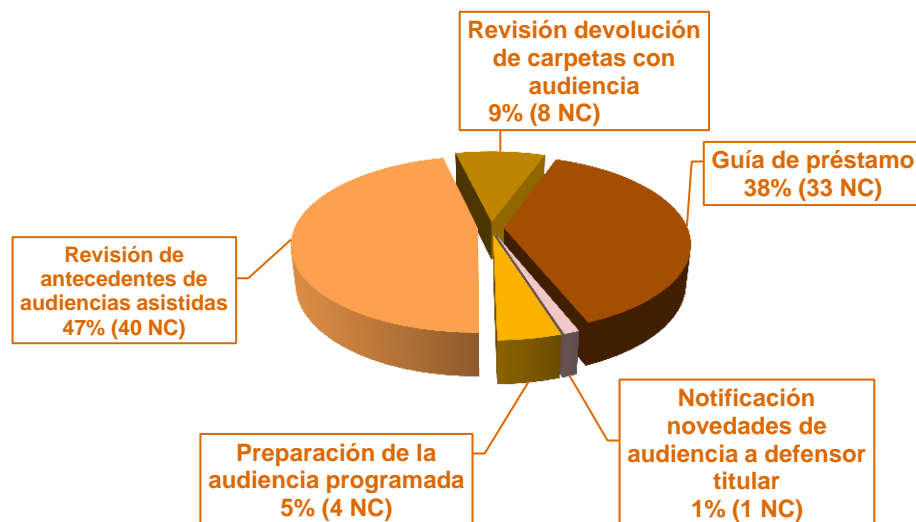
Como resultado de nuestra revisión al procedimiento “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas”, identificamos en el país un total de **86** No Conformidades (NC).

Al analizar los aspectos del procedimiento, observamos que a nivel nacional se presentan 5 puntos de incumplimiento, los que se relacionan con:

- Preparación de la audiencia programada (7.2)
- Emisión de guías de préstamo. (7.3)
- Notificación novedades de audiencia a defensor titular. (7.4)
- Revisión de antecedentes de audiencias asistidas. (7.5)
- Revisión devolución de carpetas con audiencia (7.6)

A continuación, se presenta de manera gráfica los resultados obtenidos para el procedimiento.

### Distribución de NC por aspecto del procedimiento.



Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 5: Otros aspectos observados “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas” pág. 123)



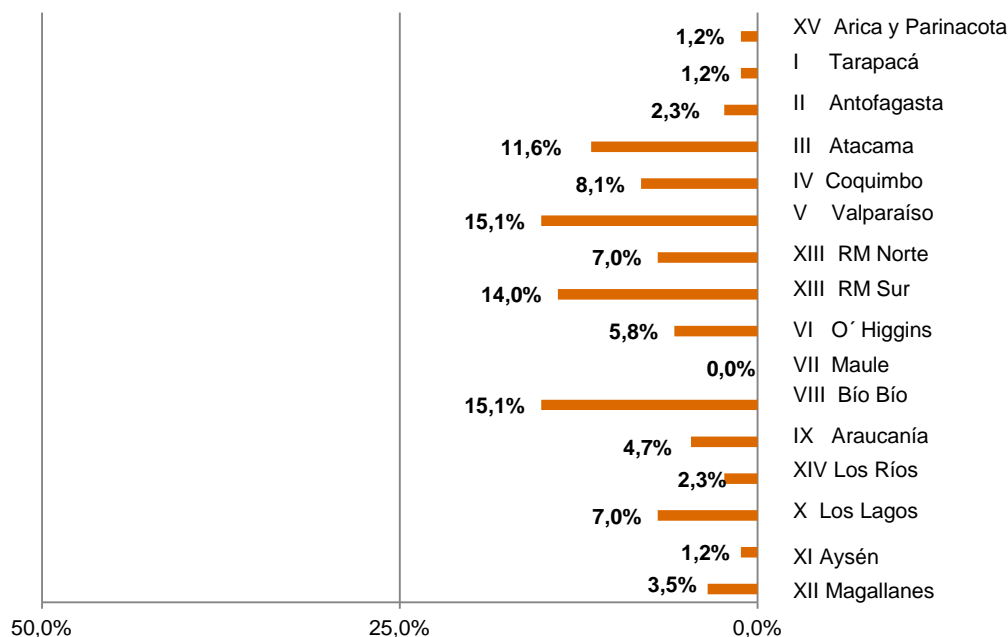
## Resultados por región

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas”, indican que la mayor cantidad de hallazgos se constataron en Valparaíso y Bío Bío, concentrando cada una un 15,1% del total de NC a nivel nacional. Cabe señalar que en la región del Maule, no se presentan NC ya que los hallazgos identificados fueron rechazados por el DAR.

Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel regional, de esta manera observamos que las tasas más altas de NC por oficina se presentan en la región XII y V con cifras 3 y 2,5 respectivamente. Por su parte, las tasas más bajas de NC se presentaron en las regiones XV, I, II, XIV y XI con una cifra igual a 1 mientras que en la VII y IX región se obtuvo una tasa de 1,3 NC promedio por oficina.

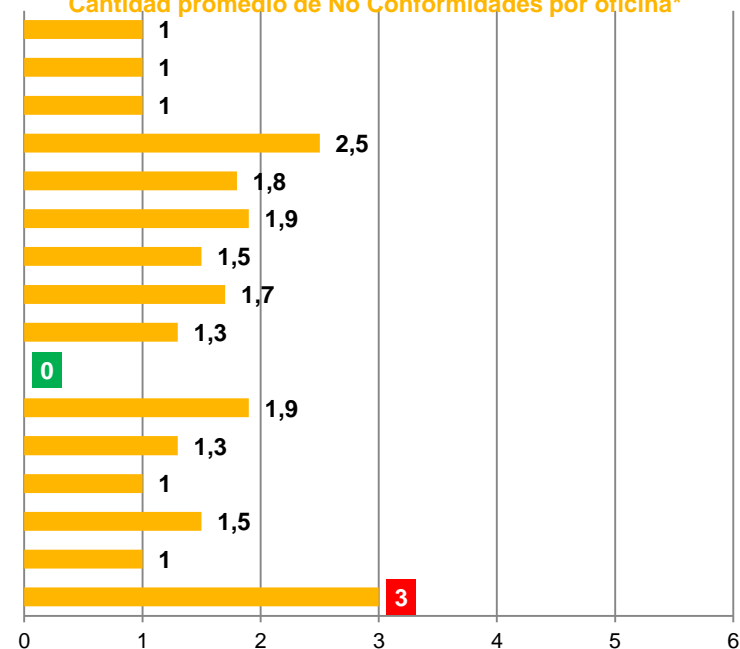
A continuación, se presenta de manera gráfica los resultados obtenidos para cada región:

Porcentaje de No Conformidades a nivel nacional\*



\* Los porcentajes representan la cantidad de NC de cada región sobre el total nacional.

Cantidad promedio de No Conformidades por oficina\*



\* La tasa fue obtenida dividiendo la cantidad de NC regionales por el número de oficinas testeadas en cada región.

## Resultados por región (continuación)

A continuación, se presenta el resultado de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas” para cada región.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                     |                      | Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas. |                           |  |  |   | Totales |
|------------------------------------|---------------------|----------------------|---|---------------------------|--|--|---|---------|
| N°                                 | Región              | Cantidad de Oficinas | Preparación audiencias programadas                            | Emisión guías de préstamo | Notificación novedades de audiencia a defensor titular | Revisión de antecedentes de audiencias asistidas | Revisión devolución de carpetas con audiencias. |         |
| XV                                 | Arica y Parinacota  | 1                    | 0   | 0                         | 0  | 1  | 0   | 1       |
| I                                  | Tarapacá            | 1                    | 0   | 0                         | 0  | 1  | 0   | 1       |
| II                                 | Antofagasta         | 2                    | 0   | 1                         | 0  | 1  | 0   | 2       |
| III                                | Atacama             | 4                    | 0   | 3                         | 0  | 4  | 3   | 10      |
| IV                                 | Coquimbo            | 4                    | 3   | 1                         | 0  | 3  | 0   | 7       |
| V                                  | Valparaíso          | 7                    | 0   | 6                         | 0  | 6  | 1   | 13      |
| XIII                               | Metropolitana Norte | 4                    | 0   | 4                         | 0  | 2  | 0   | 6       |
| XIII                               | Metropolitana Sur   | 7                    | 0   | 4                         | 0  | 4  | 4   | 12      |
| VI                                 | O´higgins           | 4                    | 0   | 2                         | 0  | 3  | 0   | 5       |
| VII                                | Maule               | 5                    | 0   | 0                         | 0  | 0  | 0   | 0       |
| VIII                               | Bío Bío             | 7                    | 0   | 5                         | 1  | 7  | 0   | 13      |
| IX                                 | Araucanía           | 3                    | 0   | 3                         | 0  | 1  | 0   | 4       |
| XIV                                | Los Ríos            | 2                    | 1   | 0                         | 0  | 1  | 0   | 2       |
| X                                  | Los Lagos           | 4                    | 0   | 2                         | 0  | 4  | 0   | 6       |
| XI                                 | Aysén               | 1                    | 0   | 1                         | 0  | 0  | 0   | 1       |
| XII                                | Magallanes          | 1                    | 0   | 1                         | 0  | 2  | 0   | 3       |
| TOTALES                            |                     | 57                   | 4   | 33                        | 1  | 40   | 8   | 86      |

## Análisis de causas.

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas”, podemos señalar los siguientes motivos que explicarían la ocurrencia de las No Conformidades identificadas.

### Preparación de audiencias programadas (7.2)

| Criterio  | Condición  | Causa   | Efecto   |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según este aspecto del procedimiento, dentro de las actividades que se deben realizar cuando una audiencia sea delegada, se incluye la preparación de una minuta de delegación impresa, la cual debe estar dentro de la carpeta que irá a audiencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Minuta no esta siendo generada para todas las audiencias delegadas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Defensores consideran que la minuta se puede omitir ante una causa menos grave ya que se aboga a la experiencia con la que cuentan los Defensores, por lo tanto, se estima necesario generar las indicaciones solo ante causas más graves o complejas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Defensor delegando desconozca la manera más óptima de proceder para la defensa, lo cual puede implicar que la causa tome otro curso o bien, se retrase.</li> <li>Diferencias de criterios al momento de clasificar la gravedad y complejidad de las causas, lo cual no permite tener un criterio objetivo.</li> </ul> |

**Análisis de causas.**(continuación)**Emisión guías de préstamo de carpetas (7.3)**

| Criterio   | Condición  | Causa   | Efecto   |
|--|--|---|--|
| <p>Este aspecto del procedimiento, indica que la asistente del defensor que toma las audiencias delegadas recibirá la guía de préstamo de carpetas por sistema</p> | <p>Según se constató en terreno, a nivel nacional esta guía no se está emitiendo en la mayoría de las oficinas</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la manera de utilizar el módulo de carpetas del SIGDP.</li> <li>Según indicaron algunas Asistentes, por la carga de trabajo y el tiempo que poseen, optan por privilegiar otras actividades considerando el movimiento de carpetas que se produce a diario y que llevan un control manual para determinar la responsabilidad temporal de las carpetas.</li> <li>El módulo de carpetas del SIGDP, no funcionaría según fue diseñado ya que asistentes de defensores delegantes podían generar la guía de préstamo a través de sistema, sin embargo, no podían enviarla a las asistentes de los defensores delegados para su aprobación vía sistema, teniendo que imprimir la guía y solicitar la firma física del documento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal administrativo de la Defensoría Penal Pública cuenta con distintos niveles de conocimiento técnico del SIGDP, lo que conlleva a que no todos conozcan las funciones que este tiene y por lo tanto se generen diferencias en la gestión administrativa de las causas.</li> <li>Extravío de las carpetas de causas por un desconocimiento de la ubicación de estas cuando se producen movimientos por reasignaciones, delegaciones, etc.</li> <li>Diferencias en los atributos de los perfiles en SIGDP de funcionarios con el mismo cargo, lo cual conlleva a que no todos puedan realizar las mismas actividades.</li> </ul> |

**Análisis de causas.** (continuación)**Notificación novedades de audiencia a defensor titular (7.4)**

| Criterio   | Condición   | Causa   | Efecto   |
|--|---|---|--|
| <p>Según se establece en este apartado del procedimiento, una vez que un defensor delegado asiste a una audiencia programada y en el caso de que tome conocimiento de antecedentes que pudiesen resultar relevantes para la defensa, debe comunicarlos al defensor titular a través de anotaciones en la minuta de delegación de la audiencia.</p> | <p>Comunicación no se genera para toda audiencia objeto de delegación</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lo anterior, se produciría porque en algunos casos, solo se anotan hechos puntuales en la carpeta y no se dejan mayores antecedentes en las minutas, optando en su lugar por comunicar de manera verbal hechos que se pudiesen considerar necesarios solo ante causas complejas sin dejar mayor registro.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento del estado en que se encuentran las causas por una desactualización de los últimos movimientos que ha tenido.</li> <li>Diferencias de criterios al momento de clasificar la gravedad y complejidad de las causas, lo cual no permite tener un criterio objetivo.</li> </ul> |

**Análisis de causas.** (continuación)**Revisión de antecedentes de audiencias asistidas (7.5)**

| Criterio  | Condición  | Causa  | Efecto   |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según señala este aspecto del procedimiento, la revisión de antecedentes de audiencias asistidas debe considerar todas las carpetas de causas que presentaron movimientos por su delegación de audiencia y que en caso de que el Defensor al momento de revisar el contenido de estas, no entienda los antecedentes indicados, se procederá a enviar un correo electrónico al defensor delegado con copia al DLJ solicitando su aclaración y en caso de que no se reciba pronunciamiento en un plazo de 24 horas, se pueden consultar las actas del SIAGJ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según se constató en terreno, la revisión de las carpetas con audiencias que fueron delegadas, no incluye todas las causas, ya que se privilegia la revisión de aquellas causas más graves. Por otro lado, se observó que a nivel nacional, tanto defensores como asistentes no siguen el procedimiento respecto al orden en que se debe efectuar la solicitud de aclaración de antecedentes de audiencias que fueron delegadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>En lugar de enviar el correo electrónico antes descrito, se opta por preguntar personalmente o llamar por teléfono al defensor que acudió a la audiencia o bien, se consultan las actas del SIAGJ.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Considerando la naturaleza de la NC antes descrita, se estima que podría tener un impacto en la gestión de las causas, lo que podría dar origen a que no se pueda llevar un control respecto al cumplimiento de las labores que debe realizar un defensor cuando acude a una audiencia delegada, en relación a la comunicación adecuada de antecedentes que pudiesen ser relevantes para la defensa.</li> </ul> |

**Análisis de causas.** (continuación)**Revisión devolución de carpetas con audiencias (7.6)**

| Criterio  | Condición   | Causa   | Efecto  |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según se establece en este apartado del procedimiento, la o el asistente debe asegurarse de que la totalidad de las carpetas que fueron al tribunal por audiencia, regresaron a su defensoría</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según se constató en nuestra revisión, existen oficinas que no llevan un control que permita registrar los movimientos de carpetas a modo que puedan conocer si la totalidad de las carpetas que salieron a tribunal regresaron a la defensoría</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lo anterior, se produce porque según se nos indicó durante nuestras visitas, el controlar las carpetas es irrelevante respecto de la totalidad de actividades que realizan diariamente y nunca les ha ocurrido que se les extravíe una carpeta.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Extravío de documentación relevante para la defensa y responsabilidad asociada.</li> <li>Desconocimiento de la ubicación temporal de las carpetas en caso de ser requeridas y que estas no hayan sido devueltas de manera oportuna.</li> </ul> |

## ***Recomendaciones.***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas”, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar el procedimiento vigente y las desviaciones que originan las No Conformidades observadas.

1-. Se recomienda que la Defensoría Nacional considere la implementación de minutas digitales que permitan llevar un control sistémico respecto a la elaboración de estas y la fecha en que se están enviando al Defensor que acudirá a la audiencia programada delegada. A su vez, el control debe ser capaz de otorgar la atribución al Defensor que recibe la minuta, de rechazarla cuando esta viene incompleta o fuera de plazo.

2-. Se recomienda que el Defensor Regional emita un instructivo en el que se indique como generar la guía de préstamo y se recuerde la obligatoriedad de emitir este registro vía sistema.

3-. Considerar la emisión de minutas digitales en las que se indique lo sucedido en las audiencias delegadas para asegurar un debido traspaso de información, lo cual a demás, permite la opción de monitorear a través de sistema que se está comunicando con detalles lo sucedido en las audiencias y las futuras acciones a realizar para las causas, reduciendo las dudas que se pueden generar ante anotaciones breves en las carpetas. Esta medida, también puede ser utilizada para monitorear el ingreso de las gestiones en SIGDP.

4-. Se aconseja que el Defensor Regional emita una instrucción en la que se indique la obligación por parte de los Defensores de revisar aquellas carpetas que salieron a tribunales en calidad de audiencias delegadas una vez vuelven a la defensoría. Por su parte, los asistentes deberán dejar en un lugar visible las carpetas por revisar antes de proceder a su almacenamiento en la oficina según los criterios establecidos para asegurar que el defensor revise las causas.

5-. Se recomienda implementar un control permanente que permita monitorear la devolución integra de las carpetas que fueron a salas de tribunales. Lo anterior, por medio de la utilización de checklist en base a la agenda que emite tribunales a modo de identificar la responsabilidad temporal de las carpetas y que estas hayan vuelto a la defensoría. Este control será utilizado hasta que se regularice la situación de las guías de préstamo por medio de SIGDP.



## Hallazgos no aceptados como NC.

En lo que respecta a la aprobación de las NC, estas fueron revisadas y aceptadas por el Director Administrativo Regional, sin embargo, a continuación se presentan aquellos hallazgos que no fueron aceptados como NC.

| Región                 | No Conformidad   | Respuesta DAR. | Motivo.   |
|------------------------|--|----------------|---|
| • VII Región del Maule | - Según el procedimiento "Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas", en el punto N°7.1 "Turnos de audiencia programada", se establece que: "...el Defensor Local Jefe elaborará y mantendrá actualizado al menos mensualmente un calendario de turnos de audiencia programada..." Sin embargo se observó que el Defensor en su calidad de Defensor Local Jefe está comunicando el calendario de turnos de audiencia programada de forma semanal.           | Rechazada      | Respecto de los procedimientos "Registro de gestiones de audiencia" y "Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas", no se acepta ninguna NC. Si tu deseas, déjalas destacadas como hallazgos. |
|                        | - Según el procedimiento "Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas", en el punto 7.2 "Preparación de la audiencia programada", se establece que: "El defensor será responsable de que de toda audiencia que sea objeto de delegación esté con la minuta respectiva...", sin embargo se evidenció que solamente para delegación de audiencias complejas como APJO, Procedimiento simplificado o abreviado se realiza la minuta de delegación de audiencias. | Rechazada      | Respecto de los procedimientos "Registro de gestiones de audiencia" y "Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas", no se acepta ninguna NC. Si tu deseas, déjalas destacadas como hallazgos. |

**Hallazgos no aceptados como NC. (continuación)**

| Región  | No Conformidad  | Respuesta DAR. | Motivo.   |
|---|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VII Región del Maule</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas”, en el punto 7.3 “Dejar carpetas disponibles para la sala correspondiente”, se establece que: “...El o la asistente del Defensor que toma las audiencias delegadas recibirá la guía de préstamo de carpetas por sistema, con esto se entenderá que está bajo su administración temporal.”, sin embargo, se constató que las guías de préstamo no se están generando.</li> </ul>  | Rechazada      | Respecto de los procedimientos "Registro de gestiones de audiencia" y "Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas", no se acepta ninguna NC. Si tu deseas, déjalas destacadas como hallazgos.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VII Región del Maule</li> <li>IX Región de la Araucanía</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Gestión de Cobertura y Preparación de Audiencias Programadas”, en el punto N°7.5 “Revisar antecedentes de audiencias asistidas”, se establece que: “... en el caso de que encuentre información incompleta o ininteligible ingresada por el defensor delegado, solicitará su aclaración por correo electrónico con copia al Defensor Local Jefe. Si el defensor delegado no responde dentro de las 24 horas siguientes, la asistente o el defensor titular de la causa podrán acceder a la información faltante a través de la obtención del acta respectiva directamente desde tribunales”, sin embargo, la Asistente señaló que en caso de no entender lo descrito en la minuta, procedía a consultar directamente a SIAGJ.</li> </ul> | Rechazada      | Respecto de los procedimientos "Registro de gestiones de audiencia" y "Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas", no se acepta ninguna NC. Si tu deseas, déjalas destacadas como hallazgos.<br><br>No se acepta la N/C lo mencionado en el texto destacado y subrayado, no está publicado oficialmente. Si el defensor delegado no responde dentro de las 24 horas siguientes, la asistente o el defensor titular de la causa podrán acceder a la información faltante a través de la obtención del acta respectiva directamente desde tribunales |

# Solicitud de apoyo a la gestión de defensa.

5

## Resultados a nivel nacional

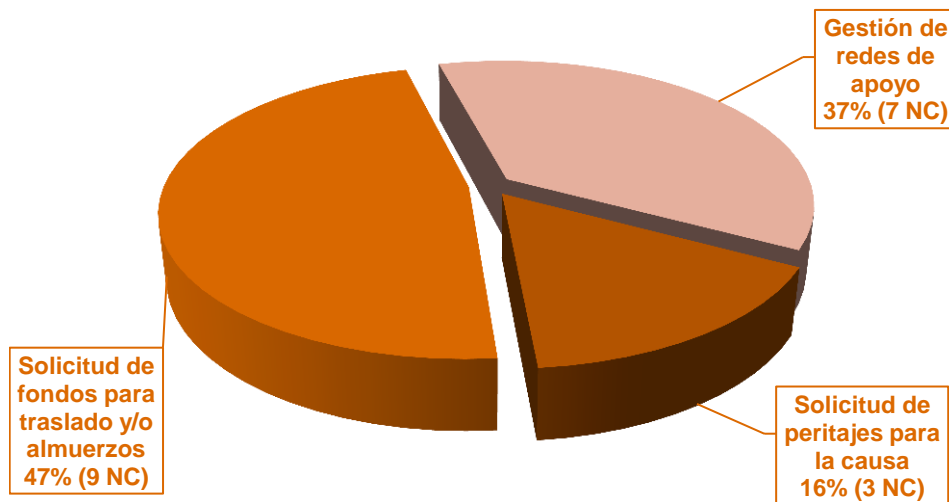
Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de Solicitud de apoyo a la gestión de defensa en la muestra de oficinas tanto locales como licitadas del país, identificamos a nivel nacional un total **19** No Conformidades (NC).

Las No Conformidades se presentaron en relación a tres aspectos del procedimiento, los cuales se detallan a continuación:

- Solicitud de peritajes para la causa (7.1.b)
- Solicitud de fondos para traslado y/o almuerzos (7.1.c)
- Gestión de redes de apoyo (7.1.d)

A continuación, se representa de manera gráfica la distribución de la cantidad de NC por aspecto del procedimiento :

**Distribución de NC por aspectos del procedimiento**

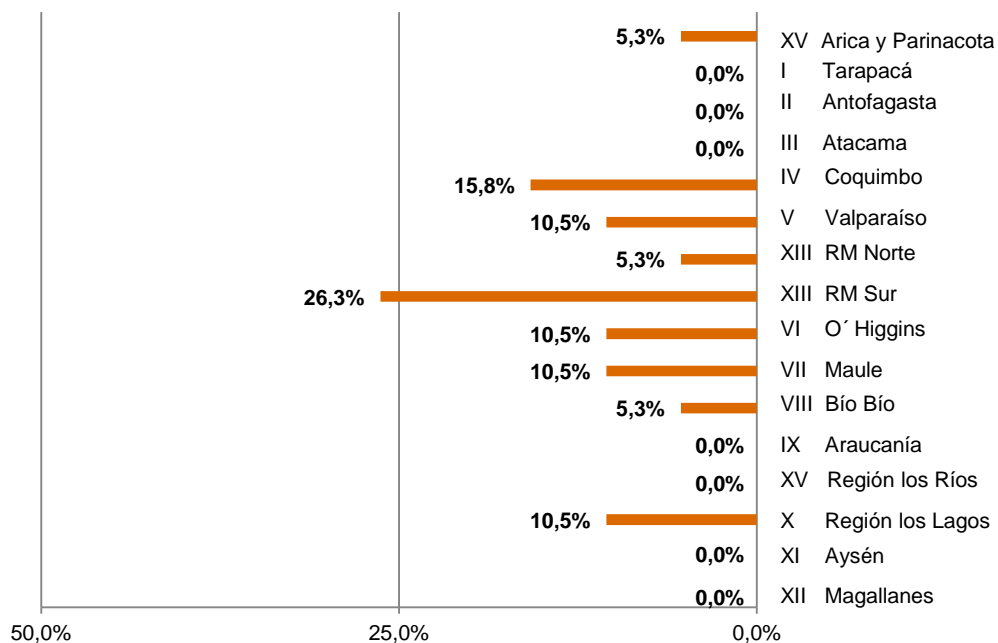


## Resultados por región

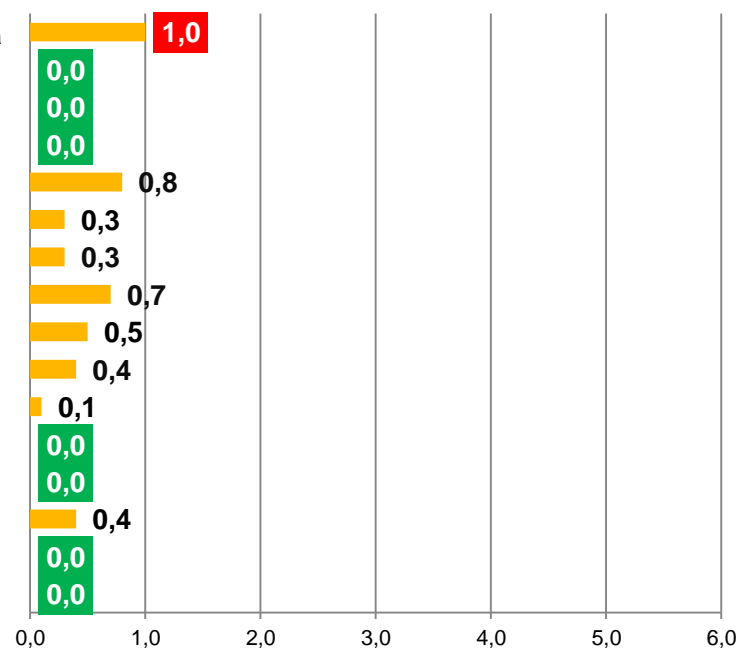
Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Solicitud de apoyo a la gestión de defensa a nivel nacional, muestran que la mayor cantidad de hallazgos a nivel de porcentajes se concentra en la Región Metropolitana Sur, con un 26,3% de las NC a nivel nacional. Cabe destacar que las Regiones; I, II, III, IX, XV, XI y XII no presentaron hallazgos para este procedimiento a nivel nacional.

Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel nacional, de esta manera se observa que la tasa más alta de NC por oficina la presenta la región de Arica y Parinacota con 1 (NC). Mientras que las Regiones; I, II, III, IX, XV, XI y XII, no presentan no conformidades para este procedimiento.

Porcentaje de No Conformidades a nivel nacional\*



Cantidad promedio de No Conformidades por oficina\*



\* Los porcentajes representan la cantidad de NC de cada región sobre el total nacional.

\* La tasa fue obtenida dividiendo la cantidad de NC regionales por el número de oficinas testeadas en cada región.

**Resultados por región** (continuación)

A continuación se presenta el resultado de No Conformidades obtenidas en el procedimiento de Creación de causas y carpetas para cada región.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                              |                      | Solicitud de apoyo a la gestión de defensa |   |                           | Totales   |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------|--|---|---------------------------|-----------|
| Nº                                 | Región                       | Cantidad de Oficinas | Solicitud de peritajes para la causa       | Solicitud de fondos para traslado y/o almuerzos | Gestión de redes de apoyo |           |
| XV                                 | Región de Arica y Parinacota | 1                    | 0  | 0   | 1                         | 1         |
| I                                  | Región de Tarapacá           | 1                    | 0  | 0   | 0                         | 0         |
| II                                 | Región de Antofagasta        | 2                    | 0  | 0   | 0                         | 0         |
| III                                | Región de Atacama            | 4                    | 0  | 0   | 0                         | 0         |
| IV                                 | Región de Coquimbo           | 4                    | 0  | 2   | 1                         | 3         |
| V                                  | Región de Valparaíso         | 7                    | 1  | 1   | 0                         | 2         |
| XIII                               | Región Metropolitana Norte   | 4                    | 1  | 0   | 0                         | 1         |
| XIII                               | Región Metropolitana Sur     | 7                    | 0  | 3   | 2                         | 5         |
| VI                                 | Región de O'Higgins          | 4                    | 0  | 1   | 1                         | 2         |
| VII                                | Región del Maule             | 5                    | 0  | 1   | 1                         | 2         |
| VIII                               | Región del Bío Bío           | 7                    | 1  | 0   | 0                         | 1         |
| IX                                 | Región de La Araucanía       | 3                    | 0  | 0   | 0                         | 0         |
| XIV                                | Región de Los Ríos           | 2                    | 0  | 0   | 0                         | 0         |
| X                                  | Región de Los Lagos          | 5                    | 0  | 1   | 1                         | 2         |
| XI                                 | Región de Aysén              | 1                    | 0  | 0   | 0                         | 0         |
| XII                                | Región de Magallanes         | 1                    | 0  | 0   | 0                         | 0         |
| <b>TOTALES</b>                     |                              | <b>58</b>            | <b>3</b>                                   | <b>9</b>  | <b>7</b>                  | <b>19</b> |

## Análisis de causas

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Solicitud de peritaje para la causa (7.1.b)

| Criterio   | Condición   | Causa  | Efecto   |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa”, en el punto N°7.1, letra b) “Solicitud de peritajes para la causa” se establece que: “Si el Defensor, luego de estudiar los antecedentes de la causa requiere un peritaje, éste ingresa a través del Sistema SIGDP...”.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció desconocimiento del medio por el cual solicitar peritajes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento se habría generado porque el procedimiento fue modificado durante julio del 2014 y los defensores señalan falta de difusión respecto al cambio de plataforma.</li> <li>La solicitud de peritajes en muchos casos es realizada por las asistentes de los defensores, por lo cual los defensores no manejan las plataformas de solicitud dicha herramienta.</li> <li>Desactualización de intranet ya que señala que a través de SIAR se realiza la solicitud de peritajes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Errores en solicitud y monitoreo de peritajes para causas.</li> <li>Inutilización de peritajes para causas que realmente ameritan dicha gestión de defensa, debido al desconocimiento de como proceder a la solicitud.</li> </ul> |

## Análisis de causas (Cont´)

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Solicitud de fondos para traslado y/o almuerzo (7.1.c)

| Criterio   | Condición  | Causa   | Efecto   |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Solicitud de Apoyo a la Gestión de Defensa”, en el punto N°7.1 “Definir tipo de requerimiento”, letra c) “Fondos para traslado y/o almuerzos” se establece que: “Si el Defensor requiere fondos para traslados de testigos y/o almuerzos para imputados o testigos que acudirán a una audiencia, ingresa al sistema SIAR una solicitud de fondos.”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencio desconocimiento del medio por el cual solicitar fondos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La solicitud de fondos en muchos casos es realizada por las asistentes de los defensores, por lo cual los defensores no manejan las plataformas de solicitud dicha herramienta.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Errores en solicitud y monitoreo de asignacion de fondos.</li> <li>Inutilizacion de fondos para traslado y/o almuerzos, debido al desconocimiento de como proceder a la solicitud.</li> </ul> |



## Análisis de causas (Cont´)

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

| Gestión de redes de apoyo (7.1.d)  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Criterio   | Condición  | Causa   | Efecto  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Solicitud de Apoyo a la Gestión de Defensa”, en el punto N°7.1 “Definir tipo de requerimiento”, letra d) “Gestión de redes” se establece que: “En el caso que el Defensor requiera una gestión de redes (tratamientos y rehabilitación contra drogas, alcohol, entre otros), por parte del Profesional de la UAGD, a éste se le debe enviar una solicitud por correo electrónico.”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencio desconocimiento de esta unidad y función que desempeña.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a lo señalado por los Defensores, no es habitual gestionar redes de apoyo (Centros de rehabilitación) debido a que existen tribunales especialistas los cuales derivan internamente a centros de rehabilitación, por lo cual no intervienen los defensores de los imputados.</li> <li>De acuerdo a nuestro analisis no existe una difusión optima respecto a las funciones que desempeña la UAGD principalmente en Defensores Licitados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inutilización de redes de apoyo por desconocimiento.</li> <li>Deficiencias en la gestión de defensa relacionada a que los defensores desconocen aporte del área UAGD para gestión de centros de rehabilitación en circunstancias en que se evalúe una posible suspensión condicional del procedimiento si el imputado se somete a rehabilitación.</li> </ul> |

## ***Recomendaciones***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento de Solicitud de Apoyo a la Gestión de Defensa, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar el procedimiento vigente y las desviaciones que originan las No Conformidades observadas:

- 1-. Se recomienda que el Defensor Regional emita un comunicado formal a todas las defensorías de la región, en el cual se indique la actualización del procedimiento de “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa” en lo que respecta a los canales a utilizar para gestionar los distintos tipos de solicitudes, (SIGDP, SIAR, entre otros según corresponda) y a su vez, que envíe los documentos asociados al procedimiento de solicitud para lograr un mayor entendimiento.
- 2-. Se recomienda que se actualice la página de la DPP en lo que respecta a los módulos que se incluyen en el SIAR, ya que en el caso de peritajes, estos deben ser solicitados por SIGDP y no por SIAR.
- 3-. Se recomienda efectuar una modificación sistémica en el SIGDP, la cual permita notificar a los Defensores cuando sus solicitudes de peritaje sean aprobadas.

## Hallazgos no aceptados como NC.

En lo que respecta a la aprobación de las NC, estas fueron revisadas y aceptadas por el Director Administrativo Regional, sin embargo, a continuación se presentan aquellos hallazgos que no fueron aceptados como NC.

| Región   | No Conformidad   | Respuesta DAR. | Motivo.                                     |
|--|--|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>V Región de Valparaíso</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se constató un desconocimiento respecto a la forma de proceder ante una necesidad de gestión de redes.</li> </ul> | Rechazada.     | Observado en reuniones gerenciales previas. |

Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 6: Otros aspectos observados “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa” pág. 127)

# Visitas de cárcel

6

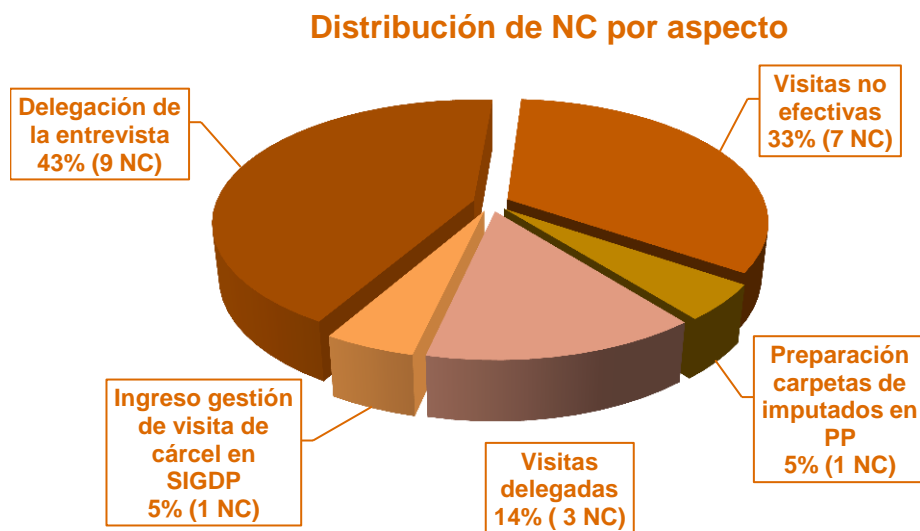
## Resultados a nivel nacional

Como resultado de nuestra revisión al procedimiento “Visitas de cárcel”, identificamos en el país un total de **21** No Conformidades (NC).

Al analizar los aspectos del procedimiento, observamos que a nivel nacional se presentan 5 puntos de incumplimiento, los que se relacionan con:

- Delegación de la entrevista (4.0 N°9)
- Visitas no efectivas (4.0 N°12)
- Preparación de carpetas de imputados en PP (7.2)
- Visitas delegadas (7.3)
- Ingreso gestión de visita de cárcel en SIGDP (7.7)

A continuación, se presenta de manera gráfica los resultados obtenidos para el procedimiento.



Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 7: Otros aspectos observados “Visitas de cárcel” pág. 128)

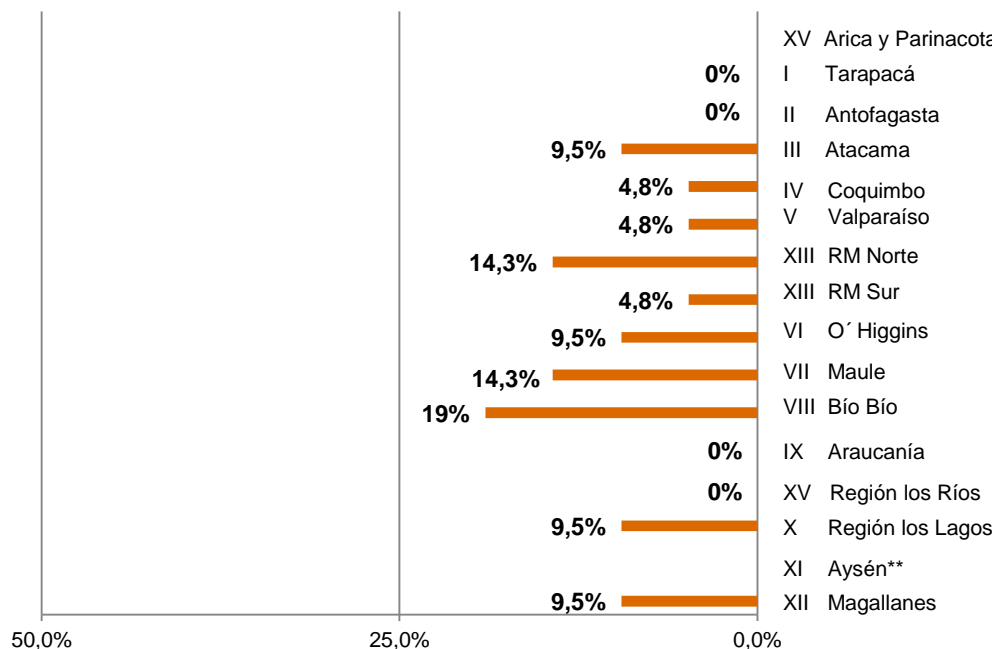
## Resultados por región

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento “Visitas de cárcel”, indican que la mayor cantidad de hallazgos se concentraron en la Región del Bío Bío, la cual agrupó el 19% de las NC a nivel nacional mientras que las regiones Metropolitana Norte y Maule concentraron cada una un 14,3% de l total de las NC englobando entre las tres regiones el 47,6% de las NC a nivel nacional.

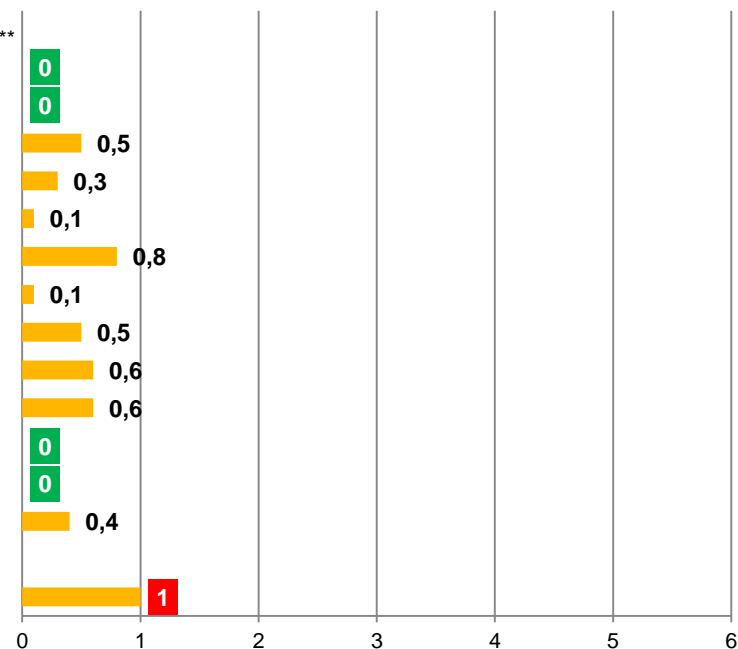
Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel regional, de esta manera observamos que las tasas más altas de NC por oficina se presentaron en las regiones XII (1), XIII Norte (0,8), Maule (0,6) y Bío Bío (0,6),. Las tasas más bajas de NC se presentaron en las regiones de Valparaíso y Metropolitana Sur con una tasa promedio de 0,1 NC por oficina. Cabe señalar que las regiones I, II, IX Y XIV no presentaron NC, razón por la cual su tasa de NC es de cero.

A continuación, se presenta de manera gráfica los resultados obtenidos para cada región.

Porcentaje de No Conformidades a nivel regional



Cantidad promedio de No Conformidades por oficina\*\*



\* Los porcentajes representan la cantidad de NC de cada región sobre el total nacional.

\* La tasa fue obtenida dividiendo la cantidad de NC regionales por el número de oficinas testeadas en cada región.

\*\* Región en donde no se audito el procedimiento.

**Resultados por región** (continuación)

A continuación, se presenta el resultado de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento “Visitas de cárcel” para cada región.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                              |                      | Visitas de cárcel.          |                      |  |                   |  | Totales |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--|-------------------|--|---------|
| Nº                                 | Región                       | Cantidad de Oficinas | Delegación de la entrevista | Visitas No efectivas | Preparación de carpetas de imputados en PP | Visitas delegadas | Ingreso gestión visita de cárcel en SIGP |         |
| XV                                 | Región de Arica y Parinacota | 0                    | -                           | -                    | -  | -                 | -  | -       |
| I                                  | Región de Tarapacá           | 2                    | 0                           | 0                    | 0  | 0                 | 0  | 0       |
| II                                 | Región de Antofagasta        | 2                    | 0                           | 0                    | 0  | 0                 | 0  | 0       |
| III                                | Región de Atacama            | 4                    | 1                           | 1                    | 0  | 0                 | 0  | 2       |
| IV                                 | Región de Coquimbo           | 4                    | 0                           | 1                    | 0  | 0                 | 0  | 1       |
| V                                  | Región de Valparaíso         | 7                    | 0                           | 0                    | 0  | 1                 | 0  | 1       |
| XIII                               | Región Metropolitana Norte   | 4                    | 3                           | 0                    | 0  | 0                 | 0  | 3       |
| XIII                               | Región Metropolitana Sur     | 7                    | 1                           | 0                    | 0  | 0                 | 0  | 1       |
| VI                                 | Región de O'Higgins          | 4                    | 2                           | 0                    | 0  | 0                 | 0  | 2       |
| VII                                | Región del Maule             | 5                    | 2                           | 1                    | 0  | 0                 | 0  | 3       |
| VIII                               | Región del Bío Bío           | 7                    | 0                           | 2                    | 1  | 0                 | 1  | 4       |
| IX                                 | Región de La Araucanía       | 3                    | 0                           | 0                    | 0  | 0                 | 0  | 0       |
| XIV                                | Región de Los Ríos           | 1                    | 0                           | 0                    | 0  | 0                 | 0  | 0       |
| X                                  | Región de Los Lagos          | 5                    | 0                           | 2                    | 0  | 0                 | 0  | 2       |
| XI                                 | Región de Aysén              | 0                    | -                           | -                    | -  | -                 | -  | -       |
| XII                                | Región de Magallanes         | 2                    | 0                           | 0                    | 0  | 2                 | 0  | 2       |
| TOTALES                            |                              | 57                   | 9                           | 7                    | 1  | 3                 | 1  | 21      |

## Análisis de causas.

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento “Visitas de cárcel”, podemos señalar los siguientes motivos que explicarían la ocurrencia de las No Conformidades identificadas.

### Delegación de la entrevista (4.0 N°9)

| Criterio   | Condición  | Causa  | Efecto   |
|--|--|--|--|
| <p>Según este aspecto del procedimiento, se establece que para proceder a la delegación de una entrevista, se debe tratar de una situación excepcional y se debe solicitar una autorización al Jefe de Estudios Regional o al Defensor Local Jefe.</p> | <p>Se constató que esta autorización no está siendo solicitada a los responsables correspondiente.</p> | <p>Lo anterior, se produce por un desconocimiento de las formalidades existentes ante situaciones de este tipo y se genera porque en la intranet de la Defensoría no se encuentra cargada la última versión del procedimiento.</p> | <p>Se produzcan delegaciones de visitas de cárcel que no cumplen con los requisitos para su delegación, lo cual podría perjudicar la calidad de defensa en relación a la información que recibe el imputado privado de libertad.</p> <p>Ante un desconocimiento de las formalidades establecidas para una delegación de visita de cárcel, se pueden generar delegaciones múltiples que no estarán en conocimiento de los responsables correspondientes.</p> <p>Efecto negativo en la gestión de defensa ya que el procedimiento MOE “Visitas de cárcel” no se puede llevar a cabo de manera uniforme considerando que existen diferencias en los niveles de conocimiento del mismo</p> |



**Análisis de causas.** (Continuación)

## Visitas no efectivas (4.0 N°12)

| Criterio  | Condición   | Causa  | Efecto   |
|---|---|--|--|
| <p>Según se establece en este aspecto del procedimiento, en caso de que el defensor visite en dos oportunidades seguidas a su representado y no se lleve a cabo una visita efectiva, deberá solicitar una revisión de cautela de garantías.</p> | <p>Según se nos indicó en nuestras visitas a terreno, los Defensores no solicitan esta revisión según los criterios establecidos.</p> | <p>Los Defensores señalaron que cuando conocían la razón por la cual el imputado no acudió a la visita, no lo tomaban en cuenta como causal a considerar para dar cumplimiento al procedimiento respecto a las visitas no efectivas, por lo tanto la revisión de la cautela de garantías no se lleva a cabo según las formalidades establecidas.</p> | <p>Se produzcan delegaciones de visitas de cárcel que no cumplen con los requisitos para su delegación, lo cual podría perjudicar la calidad de defensa en relación a la información que recibe el imputado privado de libertad.</p> <p>Ante un desconocimiento de las formalidades establecidas para una delegación de visita de cárcel, se pueden generar delegaciones múltiples que no estarán en conocimiento de los responsables correspondientes.</p> <p>Efecto negativo en la gestión de defensa ya que el procedimiento MOE “Visitas de cárcel” no se puede llevar a cabo de manera uniforme considerando que existen diferencias en los niveles de conocimiento del mismo</p> |

**Análisis de causas.** (Continuación)

## Preparación de carpetas de imputados en PP (7.2)

| Criterio   | Condición   | Causa  | Efecto   |
|--|---|--|--|
| <p>Según el procedimiento, el Defensor debe imprimir el listado de imputados para registro de visitas.</p> | <p>Se observó que la planilla utilizada para las visitas de cárcel, no siempre correspondía a la planilla que es emitida por SIGDP.</p> | <p>Se produce principalmente por un desconocimiento del correcto registro de las visitas efectuadas y de la importancia de la utilización del SIGDP para programar con antelación las visitas de cárcel.</p> | <p>Inadecuada utilización del módulo de visitas de cárcel del SIGDP por ingresos tardíos de listados de imputados en prisión preventiva a visitar.</p> <p>Falta de planificación en la preparación de la visita de cárcel.</p> |

**Análisis de causas.** (Continuación)

## Visitas delegadas (7.3)

| Criterio  | Condición  | Causa   | Efecto   |
|---|--|---|--|
| <p>Según el procedimiento, para la delegación de visitas, la asistente del defensor delegado que realizará la visita de cárcel agregará estos nuevos imputados al momento de programar las visitas en el SIGDP.</p> | <p>Asistentes de defensores titulares cuentan con los atributos necesarios en su perfil para ingresar y generar el listado de imputados en prisión preventiva a delegar.</p> | <p>Existen diferencias en los atributos que tienen los perfiles de las asistentes en el sistema SIGDP</p> | <p>En el sistema existan asistentes con atributos en su perfil que permiten la emisión del listado de presos a visitar a nombre del defensor titular, pero registrando la gestión de la visita a nombre de defensor que acudió a los centros penitenciarios y asistentes que no poseen el atributo para generar el listado de imputados en prisión preventiva delegados a visitar.</p> <p>Ingreso de gestiones de visitas de cárcel a nombre del Defensor que no acudió al centro penitenciario en lugar de ingresar la gestión a nombre del defensor delegado</p> |

**Análisis de causas.** (Continuación)

## Ingreso gestión de visita de cárcel en SIGDP (7.7)

| Criterio  | Condición  | Causa  | Efecto   |
|---|--|--|--|
| <p>Según el procedimiento, se establece que el Defensor o su asistente debe ingresar la gestión de visita de cárcel al SIGDP.</p> | <p>En el módulo de visitas de cárcel, no se registra la comparecencia o no comparecencia de los imputados en prisión preventiva en todos los casos</p> | <p>Desconocimiento del correcto registro de las visitas de cárcel efectuadas.</p> <p>Cuando los defensores no hacen el ingreso de su gestión en el módulo de visitas de cárcel del SIGDP, no revisan que se haya ingresado de manera correcta su diligencia.</p> | <p>Alteración de indicadores de gestión por no ingresar en el SIGDP el nombre del defensor que acudió al centro penitenciario.</p> |

## ***Recomendaciones.***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento “Visitas de cárcel”, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar el procedimiento vigente y las desviaciones que originan las No Conformidades observadas.

- 1) Se recomienda actualizar la información y documentación incluida en intranet de la Defensoría Penal Pública, relacionada con el procedimiento de visitas de cárcel y que se emita un comunicado formal dirigido a las defensorías respecto a las principales modificaciones que presenta el procedimiento. Además de reforzar el correcto registro de visitas en SIGDP.
- 2) Se recomienda efectuar una revisión de los atributos poseen los perfiles de asistentes, a modo que estos sean homogéneos
- 3) Se recomienda que la Defensoría Nacional emita una instrucción tanto a Defensores como Asistentes en la que se indique la manera correcta de ingresar en el SIGDP los registros de las visitas de cárcel efectuadas.
- 4) Se recomienda modificar el punto 7.3 “Vistas delegadas” del procedimiento de visita de cárcel, para establecer que: La asistente del defensor delegado, generará a través del SIGDP la nómina con los presos a visitar, y posterior a la visita, registrará la gestión a nombre del defensor que asistió al centro penitenciario, enviando un respaldo al JER donde quede reflejado el ingreso de la gestión a nombre del Defensor delegado para no tergiversar los índices de carga de trabajo.

## Hallazgos no aceptados como NC.

En lo que respecta a la aprobación de las NC, estas fueron revisadas y aceptadas por el Director Administrativo Regional, sin embargo, a continuación se presentan aquellos hallazgos que no fueron aceptados como NC.

| Región  | No Conformidad   | Respuesta DAR. | Motivo.   |
|---|--|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XIII Región Metropolitana Sur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Visitas de Cárcel” en el punto N°4 “Documentos Aplicables” se hace mención a la Resolución Exenta 529 la cual en su punto N°9 “Delegación de la entrevista”, letra b) “Impedimento” señala que: “La autorización de esta delegación será otorgada por el Jefe de Estudios regional o el Defensor Local Jefe...” sin embargo, al consultar por este procedimiento, la Asistente indicó que no se solicitaba dicha autorización y se procedía a buscar un reemplazo entre sus pares.</li> <li>Según el procedimiento “Visitas de Cárcel” en el punto N°4 “Documentos Aplicables” se hace mención a la Resolución Exenta 529 la cual en su punto N°12 “Visitas no efectivas” señala que: “... el defensor deberá solicitar una cautela de garantías dentro del plazo de tres días contados desde la fecha en que se verificó la realización de la segunda visita carcelaria no efectiva.” Sin embargo, el defensor señaló que si bien revisa la cautela de garantía, desconoce esta parte del procedimiento incluyendo los plazos establecidos.</li> </ul> | Rechazada      | Estimados esta Resolución no esta publicada en los procedimientos MOE por tanto no es auditable.  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>V Región de Valparaíso</li> </ul>        |  |                | No aplica, instructivo 529 no se encuentra disponible en la web, en los procedimientos aplicables y no se encontraba vigente al momento de la auditoría |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>IX Región de La Araucanía</li> </ul>     |  |                | No se acepta esta No Conformidad, ya que el procedimiento señalado en la REX N° 529 no está oficialmente publicado.                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XII Región de Magallanes</li> </ul>      |  |                | En el procedimiento Versión 3,0 (que está publicado en la web de MOE), en documentos aplicables, no se menciona esa resolución. Aclarar No Conformidad. |

# Gestión de causas



## Resultados por región

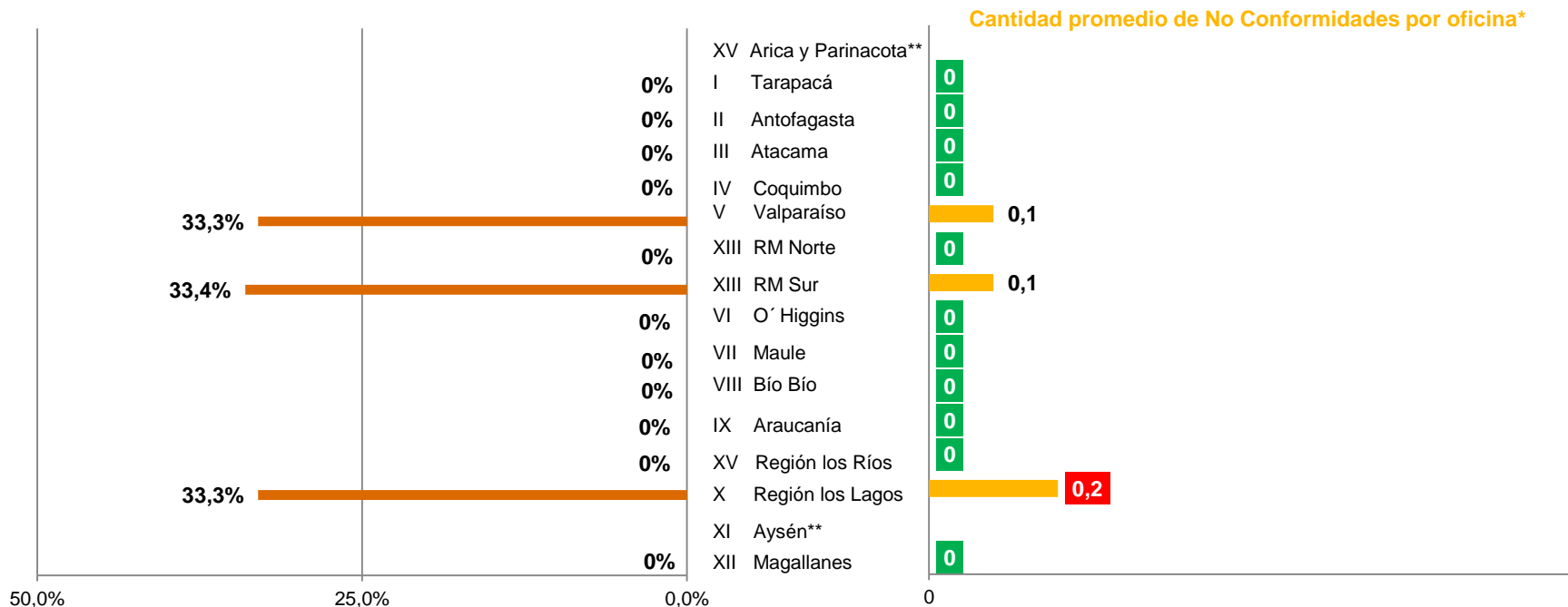
Como resultado de nuestra revisión al procedimiento “Gestión de causas”, identificamos en el país un total de **3** No Conformidades (NC), las cuales se presentaron en relación al aspecto del procedimiento que hace mención al Seguimiento de la gestión de causas que deben realizar los Defensores .

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento indican que se presentó una NC en las regiones de Valparaíso, Metropolitana Sur y Los Lagos. Cabe señalar que en las regiones: I, II, III, IV, XIII Norte, VI, VII, VIII, IX, XIV Y XII también se auditó el procedimiento, sin embargo, no se constataron hallazgos.

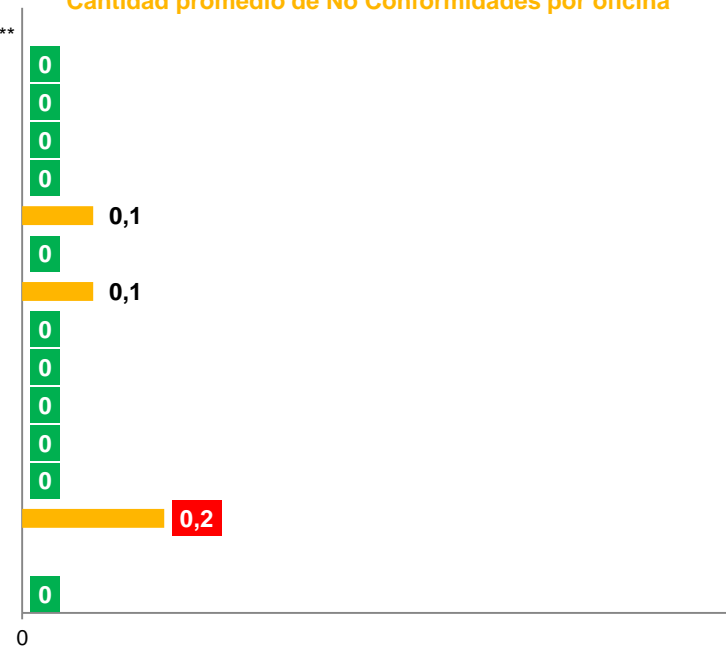
Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel nacional, de esta manera observamos que de las tres regiones donde se identificaron las NC, la X región posee la tasa más alta (0,2) en relación a las regiones V y XIII Sur, lo cual se produce por la diferencia en la cantidad de oficinas donde se auditó el procedimiento. Tal como se indicó anteriormente, las regiones I, II, III, IV, XIII Norte, VI, VII, VIII, IX, XIV Y XII no presentaron NC, por lo tanto su tasa promedio de NC por oficina es igual a cero.

A continuación, se presenta de manera gráfica los resultados obtenidos para cada región.

### Porcentaje de No Conformidades a nivel regional



### Cantidad promedio de No Conformidades por oficina\*



\* Los porcentajes representan la cantidad de NC de cada región sobre el total nacional.

\* La tasa fue obtenida dividiendo la cantidad de NC regionales por el número de oficinas testeadas en cada región.

\*\* Región en donde no se auditó el procedimiento.



**Resultados por región** (continuación)

A continuación, se presenta el resultado de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento “Gestión de causas” para cada región.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                              |                      | Gestión de causas                    | Totales  |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------|
| Nº                                 | Región                       | Cantidad de Oficinas | Seguimiento de la gestión de causas. |          |
| XV                                 | Región de Arica y Parinacota | 0                    | -                                    | -        |
| I                                  | Región de Tarapacá           | 2                    | 0                                    | 0        |
| II                                 | Región de Antofagasta        | 2                    | 0                                    | 0        |
| III                                | Región de Atacama            | 4                    | 0                                    | 0        |
| IV                                 | Región de Coquimbo           | 4                    | 0                                    | 0        |
| V                                  | Región de Valparaíso         | 7                    | 1                                    | 1        |
| XIII                               | Región Metropolitana Norte   | 4                    | 0                                    | 0        |
| XIII                               | Región Metropolitana Sur     | 7                    | 1                                    | 1        |
| VI                                 | Región de O'Higgins          | 4                    | 0                                    | 0        |
| VII                                | Región del Maule             | 5                    | 0                                    | 0        |
| VIII                               | Región del Bío Bío           | 6                    | 0                                    | 0        |
| IX                                 | Región de La Araucanía       | 3                    | 0                                    | 0        |
| XIV                                | Región de Los Ríos           | 2                    | 0                                    | 0        |
| X                                  | Región de Los Lagos          | 5                    | 1                                    | 1        |
| XI                                 | Región de Aysén              | 0                    | 0                                    | 0        |
| XII                                | Región de Magallanes         | 2                    | -                                    | -        |
| <b>TOTALES</b>                     |                              | <b>57</b>            | <b>3</b>                             | <b>3</b> |

## Análisis de causas.

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento “Gestión de causas”, podemos señalar el siguiente motivo que explicaría la ocurrencia de las No Conformidades identificadas.

### Seguimiento de la gestión de causas.

| Criterio   | Condición   | Causa  | Efecto  |
|--|---|--|---|
| <p>Según el procedimiento, el seguimiento de la gestión de las causas, se debe realizar a diario o en su defecto semanalmente.</p> | <p>Se constató que existen un desconocimiento en el uso de las herramientas que proporciona el SIGDP para llevar a cabo el monitoreo de las causas.</p> <p>Defensores indicaron que no cumplían necesariamente con los plazos establecidos para el seguimiento de las causas.</p> | <p>Existen funciones en el MOE que son atribuidas a las asistentes, por lo tanto los defensores no se interiorizan respecto a ciertas herramientas que se pueden utilizar para realizar ciertas diligencias en las causas (citas de atención a público)</p> <p>Según lo señalado por los defensores, se privilegia el monitoreo para aquellas causas que consideran más complejas.</p> | <p>Desconocimiento por parte de Defensores de diligencias que pueden realizar por su cuenta a través de SIGDP para gestionar sus causas.</p> <p>Causas no sean tratadas con el mismo interés al considerar que existen causas más relevantes que otras, lo cual atenta contra la uniformidad del proceso de defensa que merece cada caso.</p> |

## ***Recomendaciones***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento “Gestión de causas”, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar el procedimiento vigente y las desviaciones que originan las No Conformidades observadas.

1-. Se recomienda que se incorpore dentro de las funciones del SIGDP, la emisión de un reporte semanal con aquellas causas que no tuvieron movimiento para llevar un seguimiento automático y no discriminar entre las causas complejas y simples, para que ambas reciban atención oportuna. A su vez, se recomienda que el sistema notifique aquellas causas que están con plazos próximos a vencer, con un margen de diez días, para que los Defensores tomen las medidas correspondientes.

2-. Se sugiere incorporar en el procedimiento “Gestión de causas”, un párrafo en el que se indique el plazo límite que una causa puede estar sin movimiento.

## Hallazgos no aceptados como NC.

En lo que respecta a la aprobación de las NC, estas fueron revisadas y aceptadas por cada Director Administrativo Regional, sin embargo, a continuación se presentan aquellos hallazgos que no fueron aceptados como NC.

| Región                     | No Conformidad  | Respuesta DAR. | Motivo.   |
|----------------------------|---|----------------|---|
| Región Metropolitana Norte | Según el procedimiento “Gestión de causas”, en el punto N°2 “Alcance”, se establece que: “Este proceso debe ser realizado a diario o en su defecto, semanalmente por el Defensor luego de creada o asignada una causa...”. Sin embargo, el defensor señaló que no cumplía con estos plazos.   | Rechazada      | Esta propuesta de NC apunta a los plazos y no a que el Defensor efectúe las gestiones requeridas para cada una de las causas, considerando en ello una serie de tópicos como los enumerados en el punto 2. a. y siguientes del Alcance de este Procedimiento. |
|                            | Según el procedimiento “Gestión de causas”, en el punto N°7.1 letra i) se establece que: “Citas de atención de público por realizar: “Ubicar carpeta de causas de imputados con cita y analizar antecedentes...”, sin embargo identificamos que el defensor revisa los antecedentes del imputado al momento de la cita.   |                | Esta propuesta de NC apunta a los plazos y no a que el Defensor efectúe las gestiones requeridas para cada una de las causas, considerando en ello una serie de tópicos como los enumerados en el punto 2. a. y siguientes del Alcance de este Procedimiento. |
| Región Metropolitana Sur   | Según el procedimiento “Gestión de causas”, en el punto N°2 “Alcance”, se establece que: “Este proceso debe ser realizado a diario o en su defecto, semanalmente por el Defensor luego de creada o asignada una causa...”. Sin embargo, el defensor señaló que desconocía este plazo y además manifestó un desconocimiento del funcionamiento de las herramientas de control que proporciona SIGDP. |                | Creo que esta pregunta fue mal dirigida. Si a la defensora se le pregunta por control de vistas de cárcel, plazos judiciales etc, y se le solicita mostrarlo en el SIGDP lo conoce  |

**Hallazgos no aceptados como NC.** (continuación)

| Región  | No Conformidad  | Respuesta DAR. | Motivo.                |
|---|---|----------------|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XIII Región Metropolitana Sur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Gestión de causas”, en el punto N°2 “Alcance”, se establece que: “Este proceso debe ser realizado a diario o en su defecto, semanalmente por el Defensor luego de creada o asignada una causa...”. Sin embargo, el defensor señaló que desconocía este plazo y además manifestó un desconocimiento del funcionamiento de las herramientas de control que proporciona SIGDP.</li> </ul> | Rechazada      | Diferencia de criterio |

Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 8: Otros aspectos observados “Gestión de causas” pág. 130)

# Procedimiento Ordenamiento de Carpetas



## Resultados a nivel nacional

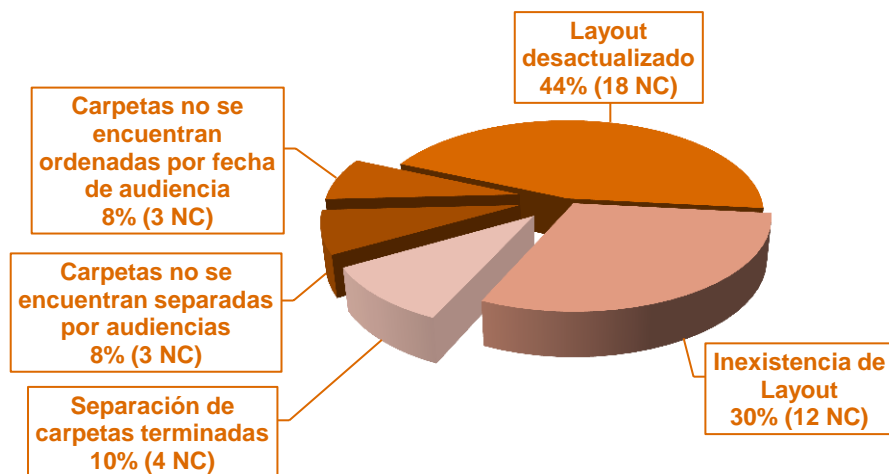
Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de Ordenamiento de Carpetas, identificamos en el país un total de **40** No Conformidades (NC).

Al analizar los aspectos del procedimiento, observamos que a nivel nacional se presentan 5 puntos de incumplimientos, los que se relacionan con “Layouts actualizados”, que presenta el mayor incumplimiento (44%), mientras que “Ordenamiento de carpetas por fecha” y “Carpetas separadas por audiencias”, presentan un menor porcentaje de incumplimiento (8%, cada uno)

Estas No Conformidades podrían tener algún impacto en la eficiencia del proceso y en menor proporción en la calidad del servicio de defensa, por cuanto podrían dar origen a alguna de las siguientes situaciones:

- Pérdida de tiempo en la búsqueda de carpetas.
- Presentación a audiencias sin la carpeta respectiva.
- Pérdida o extravío de las carpetas.

**Distribución de cantidad de NC por aspecto**



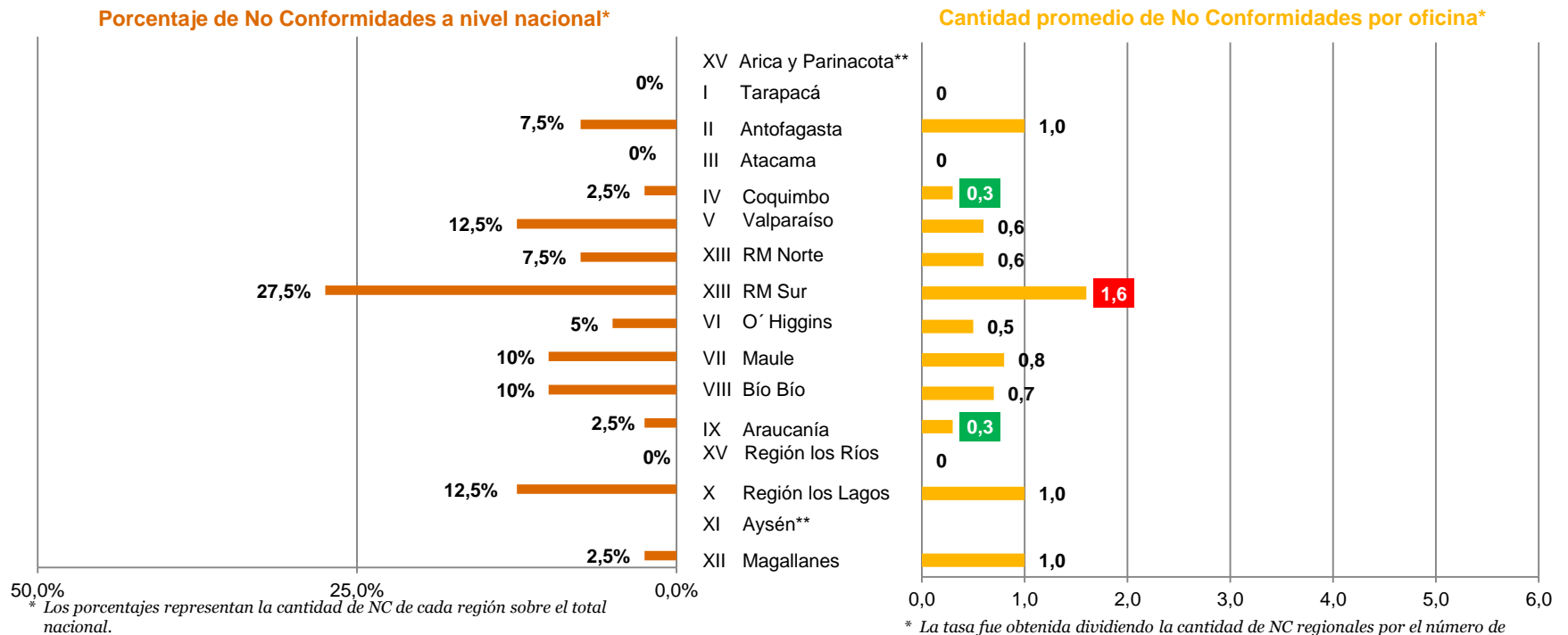
Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 9: Otros aspectos observados “Ordenamiento de carpetas” pág. 131)

## Resultados por región

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Ordenamiento de Carpetas, muestran que la mayor cantidad de hallazgos se concentran en la Región Metropolitana Sur, esto debido a que en esta región se auditó una mayor cantidad de oficinas. Destacan también las Regiones de Valparaíso y Los Lagos, las cuales concentran un 12,5% cada una, de las No Conformidades a nivel nacional. Cabe destacar que las regiones Tarapacá, Atacama y Los Ríos no presentan hallazgos para este procedimiento.

Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel nacional, de esta manera observamos que la tasa más alta de NC por oficina se presenta en la Región Metropolitana Sur (1,6 NC por oficina). Las tasas más bajas de NC se presentaron en las regiones de Coquimbo y la Araucanía (0,3 NC por oficina ).

A continuación, se presenta de manera gráfica los resultados obtenidos para cada región.





**Resultados por región** (continuación)

A continuación, se presenta el resultado de No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Ordenamiento de Carpetas para cada región considerada en el alcance.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                               |                      | ORDENAMIENTO DE CARPETAS |                        |                                   |  |  |           |
|------------------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------------|--|--|-----------|
| N°                                 | Región                        | Cantidad de Oficinas | Layout desactualizado    | Inexistencia de Layout | Separación de carpetas terminadas | Carpetas no se encuentran separadas por carpetas | Carpetas no se encuentran ordenadas por fecha de audiencia | Totales   |
| XV                                 | Región de Arica y Parinacota* | -                    | -                        | -                      | -                                 | -  | -  | -         |
| I                                  | Región de Tarapacá            | 1                    | 0                        | 0                      | 0                                 | 0  | 0  | 0         |
| II                                 | Región de Antofagasta         | 3                    | 1                        | 1                      | 0                                 | 0  | 1  | 3         |
| III                                | Región de Atacama             | 3                    | 0                        | 0                      | 0                                 | 0  | 0  | 0         |
| IV                                 | Región de Coquimbo            | 4                    | 1                        | 0                      | 0                                 | 0  | 0  | 1         |
| V                                  | Región Valparaíso             | 8                    | 3                        | 2                      | 0                                 | 0  | 0  | 5         |
| XIII                               | Región Metropolitana Norte    | 5                    | 1                        | 1                      | 1                                 | 0  | 0  | 3         |
| XIII                               | Región Metropolitana Sur      | 7                    | 3                        | 3                      | 3                                 | 1  | 1  | 11        |
| VI                                 | Región de O'higgins           | 4                    | 2                        | 0                      | 0                                 | 0  | 0  | 2         |
| VII                                | Región del Maule              | 5                    | 2                        | 2                      | 0                                 | 0  | 0  | 4         |
| VIII                               | Región del Bio-Bio            | 6                    | 2                        | 2                      | 0                                 | 0  | 0  | 4         |
| IX                                 | Región de La Araucanía        | 3                    | 0                        | 1                      | 0                                 | 0  | 0  | 1         |
| XIV                                | Región de Los Ríos            | 2                    | 0                        | 0                      | 0                                 | 0  | 0  | 0         |
| X                                  | Región de Los Lagos           | 5                    | 2                        | 0                      | 0                                 | 2  | 1  | 5         |
| XI                                 | Región de Aysén*              | -                    | -                        | -                      | -                                 | -  | -  | -         |
| XII                                | Región de Magallanes          | 1                    | 1                        | 0                      | 0                                 | 0  | 0  | 1         |
| <b>TOTALES</b>                     |                               | <b>57</b>            | <b>18</b>                | <b>12</b>              | <b>4</b>                          | <b>3</b>   | <b>3</b>   | <b>40</b> |

## Análisis de causas.

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas”, podemos señalar el siguiente motivo que explicaría la ocurrencia de las No Conformidades identificadas.

### Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas (7.3)

| Criterio  | Condición   | Causa   | Efecto   |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas”, en el punto N°7.3 se establece que: “Para cada clasificación existirá un lugar físico identificado en la oficina del Defensor, cuya distribución interna quedará representada en el registro “Layout” de carpetas vigentes en el área de trabajo, el que deberá estar publicado en la oficina”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se constató que el layout no representaba la distribución actual de la oficina.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la manera de utilizar el Layout.</li> <li>Desconocimiento de la distribución de las carpetas dentro de la oficina.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Extravío de documentación relevante para una defensa de calidad.</li> <li>Desconocimiento de la ubicación temporal de las carpetas en caso de ser requeridas y que estas no hayan sido devueltas de manera oportuna.</li> </ul> |

**Análisis de causas.** (Continuación)**Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas (7.3)**

| Criterio  | Condición  | Causa   | Efecto   |
|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas”, en el punto N°7.3 se establece que: “Para cada clasificación existirá un lugar físico identificado en la oficina del Defensor, cuya distribución interna quedará representada en el registro “Layout” de carpetas vigentes en el área de trabajo, el que deberá estar publicado en la oficina”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sin embargo, se constató que el layout no se encuentra publicado en la oficina del Defensor.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento del punto N° 7.3 del procedimiento , donde establece que el Layout deberá estar publicado en la oficina.</li> <li>Desconocimiento de la manera de utilizar el Layout.</li> <li>Desconocimiento de la distribución de las carpetas dentro de la oficina.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistencia de una distribución interna ordenada y de conocimiento de todo el personal de la oficina.</li> <li>Extravío de documentación relevante para una defensa de calidad.</li> <li>Desconocimiento de la ubicación temporal de las carpetas en caso de ser requeridas y que estas no hayan sido devueltas de manera oportuna.</li> </ul> |

**Análisis de causas.** (Continuación)**Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas (7.4)**

| Criterio  | Condición   | Causa  | Efecto  |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas”, en el punto N°7.4, se establece que: “el Defensor guarda la carpeta en una ubicación (o caja) destinada para aquellas carpetas con causas terminadas sin antecedentes pendientes. En caso que falten antecedentes para dar por cerrada la carpeta, el Defensor guarda dicha carpeta en una ubicación (o caja) destinada para aquellas causas terminadas pero con antecedentes pendientes.”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se constató que la separación según tipo de carpetas terminadas no existe en la oficina</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las oficinas no cuenta con el espacio físico suficiente para almacenar y mantener separadas todas las carpetas con causas terminadas.</li> <li>Falta de insumos (Cajas) para mantener separadas las carpetas con causas terminadas pendiente de documentación.</li> <li>Según se indico que por la carga de trabajo y el poco tiempo que poseen los asistentes, optan por privilegiar otras actividades, antes que la separación de las causas terminadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistencia de una distribución interna ordenada y de conocimiento de todo el personal de la oficina.</li> <li>Extravío de documentación relevante.</li> <li>Desconocimiento de la ubicación temporal de las carpetas en caso de ser requeridas.</li> </ul> |

**Análisis de causas.** (Continuación)**Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas (7.2)**

| Criterio  | Condición  | Causa  | Efecto  |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas”, en el punto N°7.2, se establece que: “los criterios básicos para el ordenamiento de las carpetas en la oficina del defensor o sector donde se encuentran las carpetas vigentes son: i) carpetas con imputado en prisión preventiva, ii) carpetas con audiencia fijada de preparación de juicio oral, iii) carpetas con audiencia fijada de juicio oral, iv) carpetas de causas con primera audiencia, ordenadas por fecha de audiencia, v) Carpetas de causas con audiencia programada, ordenadas por fecha”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se constató que no se realizaba la separación de las carpetas con causas vigentes según el criterio establecido.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las oficinas no cuenta con el espacio físico suficiente para almacenar y separar todas las carpetas con causas vigentes, por audiencias y fecha.</li> <li>Desconocimiento del punto N° 7.2 del procedimiento , donde establece los criterios básicos para el ordenamiento de las carpetas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistencia de una distribución interna ordenada y de conocimiento de todo el personal de la oficina.</li> <li>Extravío de documentación relevante.</li> <li>Desconocimiento de la ubicación temporal de las carpetas en caso de ser requeridas.</li> </ul> |

**Análisis de causas.** (Continuación)**Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas (7.2)**

| Criterio  | Condición   | Causa  | Efecto  |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas”, en el punto N°7.2 se establece que: “Los Criterios básicos para el ordenamiento de las carpetas en la oficina del Defensor o sector donde se encuentran las carpetas vigentes son:               <ul style="list-style-type: none"> <li>iii. Carpetas de causas de primera audiencia, ordenadas por fecha de audiencia.</li> <li>iv. Carpetas de causas con audiencia programada, ordenadas por Fecha”</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se constató que las carpetas de causas de primera audiencia y audiencias programadas no se encuentran cronológicamente ordenadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las oficinas no cuenta con el espacio físico suficiente para almacenar y separar todas las carpetas con causas vigentes, por audiencias programadas y fecha.</li> <li>Desconocimiento del punto N° 7.2 del procedimiento , donde establece los criterios básicos para el ordenamiento de las carpetas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistencia de una distribución interna ordenada y de conocimiento de todo el personal de la oficina.</li> <li>Extravío de documentación relevante.</li> <li>Desconocimiento de la ubicación temporal de las carpetas en caso de ser requeridas.</li> </ul> |

## ***Recomendaciones***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento de ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar los procedimientos vigentes y desviaciones que originan las No Conformidades observadas:

- 1-. El Defensor Regional, emitirá un comunicado masivo en el cual indique que los Layouts de las oficinas se deben adaptar a la distribución de los espacios físicos que se utilizan por oficina en la actualidad y que estos deben encontrarse en lugares visibles de modo que todas las personas que trabajan en la oficina lo conozcan y estén familiarizados con la distribución.
- 2-. Se recomienda que el Defensor Regional emita una instrucción indicando que las Defensorías deberán separar en cajas de cartón aquellas carpetas que se encuentran terminadas respecto de aquellas carpetas que mantienen antecedentes pendientes. Lo anterior, para llevar un monitoreo que permita identificar fácilmente aquellas carpetas que no pueden ser despachadas ya que mantienen antecedentes pendientes y por tanto no tienen el contenido mínimo establecido en el DN 516 de 2011 “Contenido mínimo de carpetas”
- 3-. Se recomienda que el Defensor Regional emita una instrucción indicando que las Defensorías deberán ordenar las carpetas de acuerdo a lo indicado en el procedimiento separando las causas de primera audiencia y audiencias programadas , además de encontrarse ordenadas por fechas. Lo anterior, para llevar un monitoreo que permita identificar fácilmente cada una de las carpetas con sus respectivas causas y fechas de audiencia.

## Hallazgos no aceptados como NC.

En lo que respecta a la aprobación de las NC, estas fueron revisadas y aceptadas por cada Director Administrativo Regional, sin embargo, a continuación se presentan aquellos hallazgos que no fueron aceptados como NC.

| Región                 | No Conformidad   | Respuesta DAR. | Motivo.  |
|------------------------|--|----------------|--|
| V Región de Valparaíso | Según el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas”, en el punto N°7.4, se establece que: “...el Defensor guarda la carpeta en una ubicación (o caja) destinada para aquellas carpetas con causas terminadas sin antecedentes pendientes. En caso que falten antecedentes para dar por cerrada la carpeta, el Defensor guarda dicha carpeta en una ubicación (o caja) destinada para aquellas causas terminadas pero con antecedentes pendientes.” Sin embargo, se constató que el Defensor desconoce si existe dicha separación, ya que es la asistente quien realiza dicha labor | Rechazada      | Diferencia de criterio   |
| X Región de Los Lagos  | Según el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas”, en el punto N°7.2, se establece que: “los criterios básicos para el ordenamiento de las carpetas en la oficina del Defensor o sector donde se encuentren las carpetas vigentes son: ... iv) carpetas de causas con audiencia programada, ordenadas por fecha...”, sin embargo, identificamos que carpetas clasificadas en esta categoría no se encontraban cronológicamente ordenadas, sino que por RIT   |                | Efectivamente las causas se encuentran ordenadas en la oficina del defensor por RIT dado que en última reunión de auditores internos MOE realizada en el Centro de Justicia, se llegó a acuerdo de que el ordenamiento de carpetas dadas las diferentes realidades locales se establecerían como criterios regionales. Dejando entregado al defensor Regional dicha orden. |



# Cierre de causas

9

## Resultados a nivel nacional

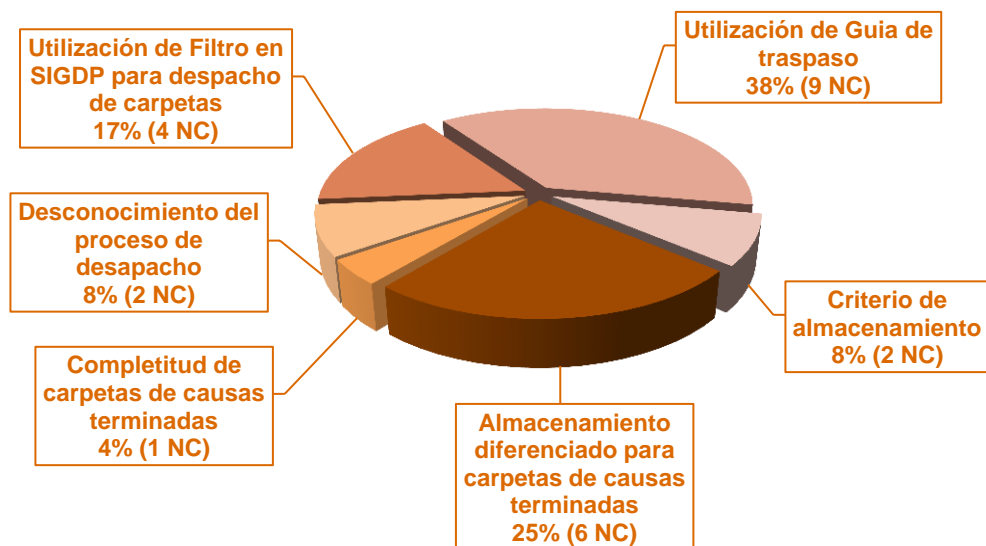
Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de Cierre de causas en la muestra de oficinas tanto locales como licitadas del país, identificamos a nivel nacional un total **24** No Conformidades (NC).

Las No Conformidades se presentaron en relación a cuatro aspectos del procedimiento, los cuales se detallan a continuación:

- **Registrar el termino de la causa en SIGDP (7.1)** - (Almacenamiento diferenciado para carpetas de causas terminadas con y sin documentación pendiente).
- **Gestionar termino de causa (7.2)** - (Compleitud de carpetas de causas terminadas)
- **Despacho para almacenamiento (7.3)** - (Utilización de filtro para despacho ; Utilización de Guía de traspaso; Desconocimiento del proceso de despacho de carpetas de causas terminadas)
- **Criterio de almacenamiento (7.4)** - (Utilización de modulo de administración de carpetas para almacenaje de causas terminadas)

A continuación, se representa de manera gráfica la distribución de la cantidad de NC por aspecto del procedimiento :

### Distribución de NC por aspectos del procedimiento



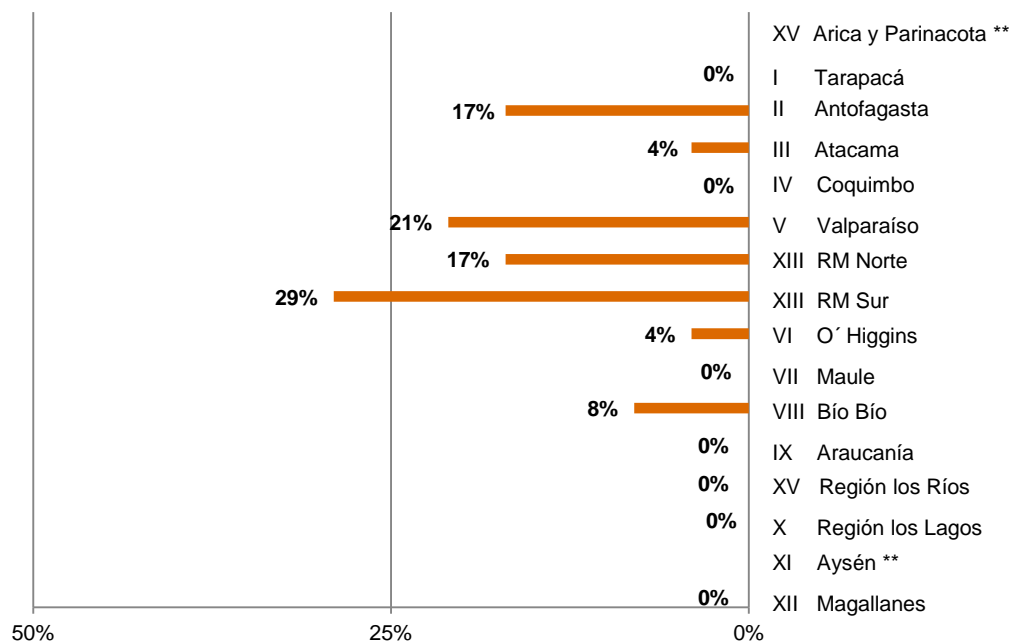
Cabe señalar que también se observaron situaciones que por su naturaleza, no fue posible considerar como NC, sin embargo, con el afán de que no se pierda la información, quedaron establecidas como observaciones dado que se trata de hallazgos que se generaron porque se trataba de aspectos que no se encontraban formalizados en los procedimientos, o bien, porque el procedimiento no estaba contemplado dentro del programa de auditoría a revisar en la oficina. (Ver Anexo 10: Otros aspectos observados “Cierre de causas” pág. 132)

## Resultados por región

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Cierre de causas a nivel nacional, muestran que la mayor cantidad de hallazgos a nivel de porcentajes se concentra en la Región Metropolitana Sur, con un 29% de las NC a nivel nacional. Cabe destacar que las Regiones; I, IV, VII, IX, XV, X y XII no presentaron hallazgos para este procedimiento a nivel nacional.

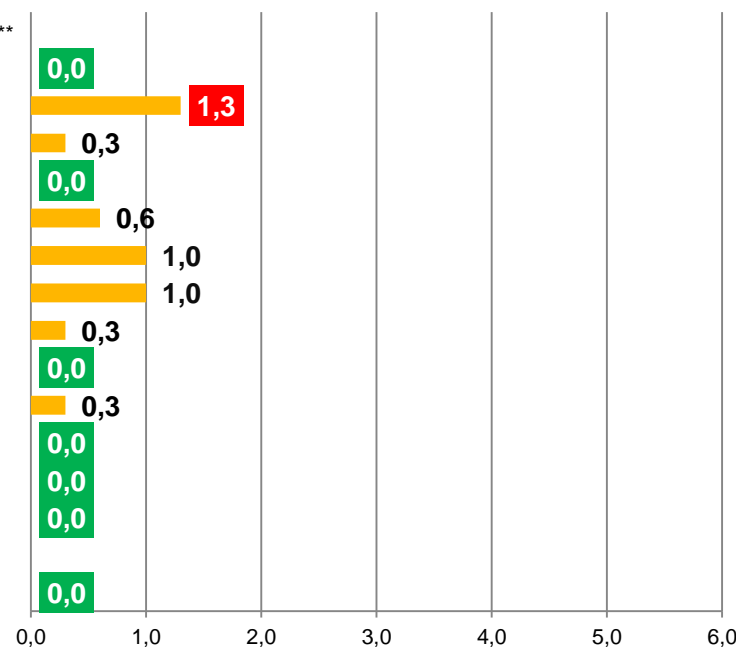
Adicionalmente, procedimos a calcular el promedio de NC por oficina a nivel nacional, de esta manera se observa que la tasa más alta de NC por oficina la presenta la región de Antofagasta con 1,3 (NC). Mientras que las Regiones; I, IV, VII, IX, XV, X y XII, no presentan no conformidades para este procedimiento.

Porcentaje de No Conformidades a nivel nacional\*



\* Los porcentajes representan la cantidad de NC de cada región sobre el total nacional.

Cantidad promedio de No Conformidades por oficina\*



\* La tasa fue obtenida dividiendo la cantidad de NC regionales por el número de oficinas testeadas en cada región.

\*\* Región donde no se auditó el procedimiento.

## Resultados por región (continuación)

A continuación se presenta el resultado de No Conformidades obtenidas en el procedimiento de Cierre de causas para cada región.

| Cuadro Resumen de No Conformidades |                              |                      | Cierre de causas   |  |                                     |                                 |  |  | Totales |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------|--|--|-------------------------------------|---------------------------------|--|--|---------|
| Nº                                 | Región                       | Cantidad de Oficinas | Almacenamiento diferenciado para carpetas de causas terminadas con y sin documentación pendiente | Complejidad de carpetas de causas terminadas | Utilización de filtro para despacho | Utilización de Guía de traspaso | Desconocimiento del proceso de despacho de carpetas de causas terminadas | Utilización de modulo de administración de carpetas para almacenaje de causas terminadas |         |
| XV                                 | Región de Arica y Parinacota | 0                    | -  | -  | -                                   | -                               | -  | -  | -       |
| I                                  | Región de Tarapacá           | 1                    | 0  | 0  | 0                                   | 0                               | 0  | 0  | 0       |
| II                                 | Región de Antofagasta        | 3                    | 0  | 0  | 0                                   | 4                               | 0  | 0  | 4       |
| III                                | Región de Atacama            | 4                    | 1  | 0  | 0                                   | 0                               | 0  | 0  | 1       |
| IV                                 | Región de Coquimbo           | 3                    | 0  | 0  | 0                                   | 0                               | 0  | 0  | 0       |
| V                                  | Región de Valparaíso         | 8                    | 0  | 0  | 3                                   | 0                               | 1  | 1  | 5       |
| XIII                               | Región Metropolitana Norte   | 4                    | 1  | 0  | 0                                   | 1                               | 1  | 1  | 4       |
| XIII                               | Región Metropolitana Sur     | 7                    | 4  | 0  | 1                                   | 2                               | 0  | 0  | 7       |
| VI                                 | Región de O'Higgins          | 4                    | 0  | 0  | 0                                   | 1                               | 0  | 0  | 1       |
| VII                                | Región del Maule             | 5                    | 0  | 0  | 0                                   | 0                               | 0  | 0  | 0       |
| VIII                               | Región del Bío Bío           | 6                    | 0  | 1  | 0                                   | 1                               | 0  | 0  | 2       |
| IX                                 | Región de La Araucanía       | 3                    | 0  | 0  | 0                                   | 0                               | 0  | 0  | 0       |
| XIV                                | Región de Los Ríos           | 2                    | 0  | 0  | 0                                   | 0                               | 0  | 0  | 0       |
| X                                  | Región de Los Lagos          | 5                    | 0  | 0  | 0                                   | 0                               | 0  | 0  | 0       |
| XI                                 | Región de Aysén              | 0                    | -  | -  | -                                   | -                               | -  | -  | -       |
| XII                                | Región de Magallanes         | 2                    | 0  | 0  | 0                                   | 0                               | 0  | 0  | 0       |
| TOTALES                            |                              | 57                   | 6  | 1  | 4                                   | 9                               | 2  | 2  | 24      |

## Análisis de causas

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Cierre de Causas”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Almacenamiento diferenciado para carpetas de causas terminadas con y sin documentación pendiente

(7.1)

| Criterio   | Condición   | Causa  | Efecto   |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Cierre de Causas”, en el punto 7.1 “Registrar el término de causa en el SIGDP” en el numeral i) se establece que: “En el caso que no se encuentren disponibles los documentos, el Defensor o su Asistente archiva la carpeta en una ubicación destinada para causas terminadas a la espera del envío del acta de cierre y la respectiva resolución” y en el numeral ii) “En caso que la documentación esté disponible, el Defensor o su Asistente la imprime, la adjunta en la carpeta y la archiva en una caja destinada para carpetas con causas terminadas sin documentación pendiente”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció que no existe distinción (almacenamiento) entre carpetas de causas terminadas con y sin documentación pendiente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento respecto a lo que establece el procedimiento.</li> <li>De acuerdo a lo señalado por defensores y asistentes, es irrelevante el almacenamiento diferenciado en esa instancia ya que al momento del despacho se hace de igual manera revisión de completitud de información tanto para causas terminadas con y sin documentación pendiente, procediendo a completar en esa instancia las carpetas.</li> <li>Se identificaron problemas de espacio para destinar al almacenamiento de dichas carpetas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tardanza en el despacho de carpetas de causas terminadas, principalmente en defensorías licitadas que no cuentan con acceso a SIAGJ.</li> <li>Desactualización de información en sistema SIGDP, forma de término. Información de relevancia la cual debe ser ingresada oportunamente ante cualquier requerimiento de imputados o familiares.</li> </ul> |

## Análisis de causas (cont´)

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Cierre de Causas”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

| Completitud de causas terminadas (7.2)   |   |  |  |
|--|---|--|--|
| Criterio   | Condición   | Causa  | Efecto   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento "Cierre de causas", en el punto 7.2 "Gestionar término de causa", se establece que: "La o el Asistente o el Defensor revisa los antecedentes de la carpeta y se preocupa que se cumpla lo indicado en los estándares de defensa respecto del contenido de antecedentes establecidos en el Oficio N°516 sobre contenido mínimo de carpetas."</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencio carpeta de causa terminada incompleta.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento respecto a lo que establece el procedimiento y oficio asociado.</li> <li>Tardía revisión de completitud de información contenida en carpetas de causas terminadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desactualización de información de causa, forma de termino en sistema SIGDP.</li> <li>Despacho tardío de carpetas de causas terminadas debido a que las carpetas no se encuentren con toda su documentación.</li> </ul> |

## Análisis de causas (cont´)

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Cierre de Causas”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Utilización de filtro para despacho (7.3)

| Criterio   | Condición  | Causa  | Efecto  |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Cierre de Causas”, en el punto N°7.3 “Despacho para Almacenamiento” se establece que “... en el caso de tener que despachar la carpeta se debe hacer a través de una guía de traspaso del SIGDP, agregando el filtro de traslado...”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencio desconocimiento la utilización de filtro en para emisión de guía de traspaso para el despacho de causas terminadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de lo que establece el procedimiento respecto a la utilización de filtro para despacho de causas terminadas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Errores en almacenamiento y establecimiento de tiempos de custodia para causas terminadas.</li> <li>Problemas de recepción de carpetas de causas terminadas con guías que no cuentan con separación de acuerdo al filtro de causas terminadas en primera audiencia y terminadas en más de una audiencia.</li> <li>Problemas en la revisión de carpetas de causas terminadas en los centros de acopio debido a tardanzas en reclasificación de causas terminadas sin filtro.</li> </ul> |

## Análisis de causas (cont´)

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Cierre de Causas”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Utilización de guía de traspaso (7.3)

| Criterio   | Condición   | Causa   | Efecto  |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Cierre de Causas”, en el punto N°7.3 “Despacho para Almacenamiento” se establece que “... en el caso de tener que despachar la carpeta se debe hacer a través de una guía de traspaso del SIGDP, agregando el filtro de traslado...”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencio que no se emite guía de traspaso para despacho causas terminadas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de como proceder frente al despacho y emisión de guía de traspaso.</li> <li>Ausencia de pistola capturadora de códigos para emisión de guía de traspaso.</li> <li>Problemas de asignación de perfiles y acceso a módulos, debido a que se identifico que algunas asistentes no pueden generar la guía de traspaso para el despacho de causas terminadas por problemas sistémicos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Despacho tardío de carpetas de causas terminadas.</li> <li>Deficiencias de almacenamiento en lugar de disposición final de carpetas de causas terminadas.</li> </ul> |



## Análisis de causas (cont´)

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Cierre de Causas”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Desconocimiento del proceso de despacho de carpetas de causas terminadas (7.3)

| Criterio   | Condición  | Causa  | Efecto   |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Cierre de Causas”, en el punto N°7.3 “Despacho para Almacenamiento” se establece que “... en el caso de tener que despachar la carpeta se debe hacer a través de una guía de traspaso del SIGDP, agregando el filtro de traslado...”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció desconocimiento del procedimiento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenamiento realizado por asistentes por lo cual los defensores desconocen dicha disposición de carpetas terminadas.</li> <li>Desconocimiento del procedimiento tanto por defensores como asistentes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias para el despacho de carpetas de causas terminadas .</li> <li>Deficiencias en el almacenamiento final de carpetas de causas terminadas, tiempos de custodia.</li> </ul> |

## Análisis de causas (cont´)

En línea con los hallazgos identificados en el procedimiento de “Cierre de Causas”, realizamos un análisis de causa considerando Criterio, Condición, Causa y Efecto asociadas a las No Conformidades identificadas, el cual se presenta a continuación:

### Utilización de modulo de administración de carpetas para almacenaje de causas terminadas (7.4)

| Criterio   | Condición   | Causa  | Efecto   |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Según el procedimiento “Cierre de causas”, en el punto 7.4 “Criterios de almacenamiento”, se establece que: “Toda bodega interna de la Defensoría que contenga carpetas de causa, debe ser administrada con el módulo de carpetas del SIGDP. Con la finalidad de facilitar así el acceso a la carpeta en el caso que sea requerida.”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencio que el modulo no esta siendo utilizado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la utilizacion del modulo.</li> <li>Inexperiencia de asistente nueva.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias en la localizacion de carpetas de causas vigentes y terminadas.</li> <li>Deficiencias en la orientacion brindada a imputados y familiares que acuden a realizar consultas sobre las causas.</li> <li>Debilidad en la gestion de defensa en audiencias debido a problemas en la ubocacion de carpetas de causas.</li> </ul> |

## ***Recomendaciones***

En función de los hallazgos identificados en el procedimiento de Cierre de Causas, podemos señalar las siguientes recomendaciones que apuntan a mejorar los procedimientos vigentes y desviaciones que originan las No Conformidades observadas:

1-. Se recomienda que la Defensoría Nacional emita un instructivo formal respecto a la importancia del almacenamiento diferenciado para causas terminadas con documentación pendiente respecto de las causas terminadas sin documentación pendiente y que se encuentran listas para ser despachadas.

2-. Se recomienda que la Defensoría Nacional emita un instructivo a todas las Defensorías en el que se indique como proceder para el correcto despacho de las causas terminadas, apoyándose en el procedimiento “Cierre de causas”, el cual debe considerar desde cuando las causas se encuentran con todos los antecedentes correspondientes según el oficio N° 516, siguiendo con la generación de la guía de despacho en el módulo SIGDP a través del uso de los capturadores de códigos de barra, hasta el filtro que se debe utilizar para el envío (causas terminadas en primera audiencia separadas de las causas terminadas en más de una audiencia).

3-. Se recomienda modificar el punto 7.1 del procedimiento, eliminando el párrafo en el que se hace referencia al almacenamiento por separado que deben tener las causas terminadas con antecedentes pendientes respecto a aquellas causas sin antecedentes pendientes. Lo anterior, porque dicha separación, está establecida en el procedimiento de ordenamiento de carpetas, por lo tanto se puede citar el procedimiento mencionado a modo de no repetir la misma instrucción en dos procedimientos diferentes.

## Hallazgos no aceptados como NC.

En lo que respecta a la aprobación de las NC, estas fueron revisadas y aceptadas por el Director Administrativo Regional, sin embargo, a continuación se presentan aquellos hallazgos que no fueron aceptados como NC.

| Región   | No Conformidad  | Respuesta DAR. | Motivo.   |
|--|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>V Región de Valparaíso</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento de almacenamiento diferenciado para causas terminadas con y sin documentación pendiente.</li> </ul>  | Rechazada      | Diferencia de criterio  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VIII Región del Bío- Bío</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Según el procedimiento "Cierre de causas", en el punto 7.1 "Registrar el término de la causas en el SIGDP", en el numeral i) se establece que: "en el caso que no se encuentren disponibles los documentos, el defensor o su asistente archiva la carpeta en una ubicación destinada para causas terminadas a la espera del envío del acta de cierre y la respectiva resolución" y en el numeral ii) "en caso que la documentación este disponible, el defensor o su asistente la imprime, la adjunta en la carpeta y la archiva en una caja destinada para carpetas con causas terminadas sin documentación pendiente", sin embargo, se observó que dicha distinción entre unas carpetas y otras no existía.</li> </ul> | Rechazada      | Se señala que el este hallazgo no corresponde a la realidad de la oficina, por lo cual se da de baja la No Conformidad levantada. |

# *Anexos*

# *IV*

## Anexo 1: Versión procedimiento creación de causas no actualizado en intranet de la Defensoría Penal Pública.

Observamos que el procedimiento “Creación de causas” no se encuentra actualizado en la intranet de la Defensoría Penal Pública en el módulo “Procedimientos MOE” ya que la última versión correspondería a la N°5.0 con fecha de modificación: 09-09-2014.

|                      |
|----------------------|
| >> Atención CJS      |
| >> Biblioteca        |
| >> Costos DPP        |
| >> LexDefensor       |
| >> MOE               |
| · PROCEDIMIENTOS MOE |
| >> RTD               |
| >> SCD               |
| >> SIAF              |
| >> SIAR              |
| >> SIED              |
| >> SIGDP             |
| >> SIGO              |
| >> SIGPER            |

Portada > Sistemas > MOE > PROCEDIMIENTOS MOE

### MOE – PROCEDIMIENTOS MOE

#### Procedimientos Principales

| PROCEDIMIENTOS- DOCUMENTOS APLICABLES   | VERSIÓN                       | DESCARGA |
|---|-------------------------------|----------|
| Atención de público   | 3.0 del 29-08-2012<br>(new!!) | Ver      |
| Protocolos de Atención, versión 2.0 año 2012                                      |                               | Ver      |
| Base de datos consultas frecuentes  |                               | Ver      |
| Manual de Procedimientos Sistema Integral de Atención a Usuarios DPP, versión 2.3 |                               | Ver      |
| Oficio DN N° 256 del 21-10-2005, instruye sobre horario preferente                |                               | Ver      |
| Oficio DN N° 688 del 11-08-2010, Instruye aplicación de fichas.                   |                               | Ver      |
| Oficio DN N° 1089 del 30-12-2011, modifica ficha de primera entrevista.           |                               | Ver      |
| Oficio DN N° 601 del 05-07-2012, Instruye fichas RPA.                             |                               | Ver      |
| Creación de causas  | 4.0 del 29-08-2012<br>(new!!) | Ver      |

## Anexo 2: Otros aspectos observados “Creación de causas”

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según los programas de auditorías, el procedimiento “Creación de causas y carpetas” no se revisó en todas las oficinas incluidas en el alcance, pero según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas:

| Defensorías.   | Observación   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>II Región de Antofagasta</li> </ul> | <p>Para el común de las causas creadas por notificación judicial, se constató que no se realizan gestiones previas a las primeras audiencias, con la finalidad de obtener mayores antecedentes a través de una entrevista con el imputado. Actualmente se realizan gestiones solo para aquellas causas más complejas.</p> <p>En la Defensoría Local de Taltal no se reasignan causas y tampoco se delegan audiencias, ya que todas las causas son asumidas por la Defensora Local Jefe, incluso las defensas especializadas (RPA., indígenas), incompatibilidad de la defensa. Lo anterior provoca que ante eventualidades inesperadas que se desarrollen durante la semana, la defensora puede quedar sin cobertura, debido a que solo fin de semana por medio asiste a turnos de control de detención un defensor licitado.</p> |

## Anexo 2: Otros aspectos observados “Creación de causas” (cont´)

| Regiones  | Observación   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ III Región de Atacama</li> </ul> | <p>Según lo señalado en las defensorías, cuando un defensor no puede asistir al turno de control de detención, queda como titular de las causas quien estaba de turno según calendario, y no quien asiste al turno de ACD.</p> <p>El Defensor local Jefe envía los turnos de control de detención en forma semanal y no mensual</p> <p>En lo señalado por el Defensor, se presentan dificultades para obtener la copia de investigación, ya que Fiscalía no entrega los antecedentes.</p> <p>Tanto Asistente como Defensor desconocen como proceder ante la creación de una causa por investigación desformalizada.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• IV Región de Coquimbo</li> </ul> | <p>Desconocimiento del plazo establecido para la creación de causas en SIGDP.</p> <p>Desconocimiento respecto a la creación de causas por investigaciones desformalizadas.</p> <p>Para causas nuevas por notificación judicial, no se realizan gestiones para enviar citación al domicilio de todos los imputados</p> <p>Designación de notificación de causas nuevas con frecuencia semanal</p>  |



## Anexo 2: Otros aspectos observados “Creación de causas” (cont´)

| Defensorías.  | Observación  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XIII Región Metropolitana Norte</li> </ul> | <p>Creación de causas en un plazo de 48 horas</p> <p>Desconocimiento respecto a la creación de causas por investigaciones desformalizadas.</p> <p>Se constató que no se están realizando gestiones para ponerse en contacto con el imputado con notificación judicial de primera audiencia para poseer mayores antecedentes de la causa antes de que se realice la audiencia.</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XIII Región Metropolitana Sur</li> </ul>   | <p>Las asignaciones de las causas a los distintos defensores es distribuida por la asistente administrativa en base al calendario de turnos por sala de tribunales, no según los criterios establecidos para dicha actividad ( Carga laboral, cantidad de presos, tipo de causa etc.)</p> <p>Tanto las causas generadas por audiencias de control de detención como las causas por notificación judicial son creadas por la asistente administrativa, sin embargo, no se observa que el defensor lleve un control para identificar que la totalidad de las causas vistas en tribunales fueran ingresadas.</p> <p>Cuando se acerca un imputado con notificación en mano a una defensoría licitada, se están derivando a las defensorías locales para que éstas asignen a un defensor.</p> |

## Anexo 2: Otros aspectos observados “Creación de causas” (cont´)

| Defensorías.   | Observación   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ V Región de Valparaíso</li> </ul> | <p>Cuando llegan notificaciones judiciales de primeras audiencias a las defensorías, no se generan instancias previas para ponerse en contacto con el imputado antes del día de la audiencia y de este modo obtener mayores antecedentes de la causa. Lo anterior, se produciría porque las notificaciones no indican mayores antecedentes que permitan contactar al imputado, también, porque se privilegian aquellas causas de mayor complejidad y por último, porque se opta por destinar los recursos para las causas que se encuentran en trámite.</p> <p>Cuando un defensor es reemplazado en un turno de control de detención, la titularidad de las causas que se generan en el turno, no son del defensor que asistió a la audiencia, si no del Defensor que estaba asignado originalmente según calendario.</p> <p>En lo que respecta al abandono de abogado particular, se procede a designar al anterior defensor público, cuando en la mayoría de los casos el motivo que gatilló el cambio a un defensor particular fue producto de problemas ya sea de comunicación o de otro tipo, el cual intervino en la relación defensor e imputado, sin embargo se vuelve a asignar al mismo defensor público.</p> |

## Anexo 2: Otros aspectos observados “Creación de causas” (cont´)

| Defensorías.   | Observación  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VI Región de O´Higgins</li> </ul> | <p>No se crean causas por investigaciones desformalizadas ante la llegada de una persona que se sienta objeto de investigación, ya que después tienen problemas para cerrarlas en el SIGDP, razón por la cual se crean expedientes en su lugar.</p> <p>En lo que respecta a la titularidad de las causas que se generan en una audiencia de control de detención que fue delegada, se nos indicó que el defensor que asistió a la audiencia se queda con las causas más graves y las menos graves se asignan al defensor que era titular del turno, previa autorización del Defensor Local Jefe.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VII Región del Maule</li> </ul>   | <p>Se identificó que no se realiza citación a imputados luego de recibir notificaciones de causas nuevas.</p> <p>Se observó que para las notificaciones de primera audiencia el defensor local jefe distribuye las a los defensores licitados quincenalmente y notificaciones rezagadas a fin de mes, por lo cual se genera que las defensorías licitadas se enteren de su asignación de notificaciones, para algunos casos, solo días antes de la audiencia misma dificultando la citación y consecución de entrevista previo a la audiencia</p> <p>Turno de audiencias es enviado por el Defensor Local Jefe la última semana del mes anterior al cual se está informando y también cada 15 días de acuerdo a la carga de trabajo.</p> <p>Se identificó que no se realiza citación a imputados luego de recibir notificaciones de causas nuevas, ya que se pudo evidenciar cartas devueltas por dirección errónea o no se encuentra dirección, adicionalmente el Defensor señala que por ser localidad principalmente rural se hace complejo ubicar las direcciones ya que algunas ni siquiera cuentan con numeración.</p> |

## Anexo 2: Otros aspectos observados “Creación de causas” (cont´)

| Defensorías.  | Observación  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VIII Región del Bío -Bío</li> </ul>  | <p>Desconocimiento del plazo establecido para la creación de causas en SIGDP.</p> <p>Desconocimiento respecto a la creación de causas por investigaciones desformalizadas.</p> <p>Utilización de carpetas de causas que no cumplen con el estándar exigido por la Defensoría Penal Pública.</p> <p>Notificación emanada de tribunales el mismo día de la audiencia (Tribunal mixto)</p> <p>Para causas nuevas por notificación judicial, no se realizan gestiones para enviar citación al domicilio de todos los imputados</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>IX Región de la Araucanía</li> </ul> | <p>Para el común de las causas creadas por notificación judicial, se constató que no se realizan gestiones previas a las primeras audiencias, con la finalidad de obtener mayores antecedentes a través de una entrevista con el imputado. Actualmente se realizan gestiones solo para aquellas causas más complejas.</p>  |

## Anexo 2: Otros aspectos observados “Creación de causas” (cont´)

| Defensorías.   | Observación  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ X Región de Los Lagos</li> </ul>    | <p>Se constató que tanto asistente como defensor desconocían el ingreso de la causa a SIGDP con el RUC ficticio 1-9</p> <p>Se evidenció un desconocimiento del plazo para la creación de causas ya que la Asistente indicó que el plazo por notificación judicial era de máximo 48 horas.</p> <p>Ante notificaciones judiciales, se constató que no se están realizando gestiones previas para contactar a los imputados y así coordinar citas antes de la primera audiencia, solo se da prioridad a aquellas causas más complejas</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• XII Región de Magallanes</li> </ul> | <p>No se realiza un seguimiento para verificar la creación de las causas en SIGDP una vez que el Defensor Local jefe asignó la titularidad de estas a los distintos defensores.</p> <p>Se constató un desconocimiento respecto a la creación de causas por investigaciones desformalizadas.</p>  |

### Anexo 3: Otros aspectos observados “Registro de gestiones de audiencias”

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según los programas de auditorías enviados a las defensorías, el procedimiento “Registro de gestiones de audiencia” no se revisó en todas las oficinas incluidas en el alcance, pero según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas:

| Defensorías.  | Observaciones   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ III Región de Atacama</li> </ul>   | La asistente señaló que en caso de no entender lo descrito en la minuta, procedía a consultar de manera directa al defensor delegado para la obtención de la información y en segunda instancia a consultar el SIAGJ.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ V Región de Valparaíso</li> </ul>  | Se identificó que a pesar de que Asistente y Defensor conocen el plazo de tres días máximos para ingresar las gestiones de audiencia en el sistema SIGDP, se constataron registros de gestiones de audiencia de una causa, que no habían sido ingresados en el sistema y se encontraban fuera de plazo. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• VI Región de O’ Higgins</li> </ul> | De manera aleatoria se seleccionó una carpeta para revisar lo registrado en ella y lo ingresado en el SIGDP, constatando diferencias en sus registros respecto a la información contenida en el sistema, evidenciando que esta no se encontraba actualizada.  |

### Anexo 4: Otros aspectos observados “Reasignación de causas”

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según los programas de auditorías enviados a las defensorías, el procedimiento “Reasignación de causas” no se revisó en todas las oficinas incluidas en el alcance, pero según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas:

| Defensorías.   | Observaciones  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ V Región de Valparaíso</li> </ul> | <p>Se identificó gran cantidad de carpetas dispuestas en el espacio físico de las asistentes, las cuales en su mayoría corresponden a causas de contratos antiguos por terminar las cuales están a la espera de ser enviadas a la “Defensoría Local San Antonio” (Centro de acopio). Sin embargo, se están tardando con el envío considerando que las causas corresponden a defensores antiguos por lo tanto las asistentes no pueden emitir la correspondiente guía de traspaso ya que por temas de perfiles están aun asociadas a los antiguos defensores.</p> |

### Anexo 5: Otros aspectos observados “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas”

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según los programas de auditorías, el procedimiento “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas” no se revisó en todas las oficinas incluidas en el alcance de cada región, pero según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas:

| Defensoría            | Observación   |
|-----------------------|---|
| I Región de Tarapacá  | - La Asistente señala que existe una dificultad a la hora de la utilización de guías de préstamo y traspaso, esto porque el perfil de usuario de SIGDP, no permite realizar gestiones de movimiento para aquellas guías emitidas por otros usuarios, que en algunos casos ya no pertenecen a la Defensoría, provocando que existan guías pendientes de recepcionar. |
| III Región de Atacama | - En lo señalado por el Defensor, no es posible generar las guías de préstamo ya que el sistema solo permite asignar un tiempo de 24 horas, y por las distancias de la región, no se pueden entregar las carpetas en dicho tiempo.  |
| • IV Región Coquimbo  | - Se identificó que para la delegación de audiencias, el defensor titular no siempre emite una minuta de delegación, siendo utilizada solo para audiencias complejas.<br><br>- Se identifico que las carpetas de causas con audiencias delegadas, son entregadas al defensor delegado el mismo día de la audiencia en tribunales                                    |



## Anexo 5: Otros aspectos observados “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas” (continuación)

| Defensoría  | Observación  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>V Región de Valparaíso</li> </ul>  | <p>Se identificó que para audiencias delegadas las carpetas de causas son entregadas en mismo día de la audiencia en tribunales, no permitiendo una revisión oportuna de las carpetas por el defensor delegado que comparecerá a las audiencias en cuestión.</p> <p>Se identificó que la guía de préstamo de carpetas emitida por el SIGDP no es utilizada, sin embargo se utiliza mecanismo compensatorio de control de carpetas delegadas en cuaderno donde se registran las carpetas de causas entregadas y se tickea su recepción conforme.</p> <p>Se constató que en caso de no entender lo descrito en las minutas de audiencias delegadas, se procedía a consultar vía telefónica al defensor que asistió a la audiencia o bien, se revisaban las actas del SIAJG</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VIII Región del Bío Bío</li> </ul> | <p>Se identificó que de acuerdo al procedimiento de Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas, en el punto 7.3 señala que para delegar audiencias se debe emitir guía de préstamo en SIGDP, con el objeto de mantener un control sobre las carpetas de causas delegadas, sin embargo se identificó que esta guía no es utilizada.</p> <p>Se identifico que para aclarar registros incompletos o ininteligibles en caso de audiencias delegadas, se realiza aclaración vía telefónica o se extrae directamente el acta desde el sistema SIAGJ.</p> <p>No cuentan con capturadores de códigos de barra para gestionar guías de prestamos o traspaso, siendo efectuada esta labor manualmente.</p>   |

### Anexo 5: Otros aspectos observados “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas” (continuación)

| Defensoría   | Observación   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VIII Región del Bío Bío</li> </ul>    | <p>Los Defensores Locales Jefes están informando con dos semanas de anticipación los turnos de audiencias programadas y según procedimiento esto debería realizarse con un mes de anticipación.</p> <p>Se identifico que las carpetas de causas con audiencias que serán delegadas, son entregadas el mismo día de la audiencia, no teniendo por ende el defensor delegado el tiempo suficiente para revisar e interiorizar actuaciones a efectuar en el audiencia.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>IX Región de la Araucanía</li> </ul>  | <p>El defensor Local Jefe envía los turnos de control de detención y audiencias programadas en forma semanal.</p> <p>Existe un control manual, por medio de la utilización de la agenda que emite tribunales, para verificar que la totalidad de las carpetas que fueron al tribunal por audiencia regresaron a su Defensoría en lugar de la emisión de la guía de préstamo.</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Defensoría Local de Osorno</li> </ul> | <p>El modulo interconexiones de SIGDP, no se encuentra actualizado, por los cual no permite visualizar de forma correcta la agenda de tribunales para las audiencias programadas.</p>   |

## Anexo 5: Otros aspectos observados “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas” (continuación)

| Defensoría   | Observación  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>X Región de Los Lagos.</li> </ul> | <p>La asistente señaló que en caso de no entender lo descrito en la minuta, procedía a consultar de manera directa las actas del SIAJG o vía telefónica al defensor que acudió a la audiencia como delegado.</p> <p>Se constató que en vez de guías de préstamo se están generando guías de traspaso, ya que señala que le permite llevar mejor control respecto a la custodia de la carpeta. Se constata además mecanismo de control manual en planillas en las cuales se deja este registro con firma.</p> |

**Anexo 6: Otros aspectos observados “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa”**

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según los programas de auditorías, el procedimiento “Solicitud de apoyo a la gestión de defensa” no se revisó en todas las oficinas incluidas en el alcance, pero según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas:

| Defensorías.              | Observación  |
|---------------------------|--|
| • VIII Región del Bío-Bío | Identificamos que el defensor considera necesario incorporar alertas en el sistema SIGDP, para los peritajes aprobados. Lo cual les permita conocer oportunamente cuales son los peritajes que se encuentran aprobados para gestionar su realización expedita. |

## Anexo 7: Otros aspectos observados “Visitas de cárcel”

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según los programas de auditorías, el procedimiento “Visitas de cárcel” no se revisó en todas las oficinas incluidas en el alcance de cada región, pero según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas:

| Región                          | Observación  |
|---------------------------------|--|
| IV Región Coquimbo              | - De acuerdo a lo señalado por los Defensores, no tienen conocimiento de que la defensoría regional haya emitido alguna instrucción que restrinja la cantidad de imputados en prisión preventiva a visitar.  |
| V Región de Valparaíso          | - Se identificó que se solicita al tribunal la revisión de la cautelar de prisión preventiva cada seis meses y solo cuando tiene antecedentes nuevos.  |
| XIII Región Metropolitana Norte | - Identificamos que el defensor solicita la revisión de la medida cautelar de prisión preventiva sólo cuando existen nuevos antecedentes en la causa, y no cada 90 días.   |
| VII Región del Maule            | - Se identificó que el defensor entrevistado realiza la revisión de la cautelar de prisión preventiva solo cuando tiene antecedentes nuevos, no cumpliendo la frecuencia establecida para ello.<br><br>- De acuerdo a lo señalado por el Defensor, no tiene conocimiento de que de la defensoría regional haya sido emitido alguna instrucción que restrinja la cantidad de presos a visitar, por los defensores, en cada concurrencia a los centros penitenciarios. |

### Anexo 7: Otros aspectos observados “Visitas de cárcel” (continuación)

| Defensoría          | Observación  |
|---------------------|--|
| VIII Región Bío Bío | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificamos que el defensor solicita la revisión de la medida cautelar de prisión preventiva sólo cuando existen nuevos antecedentes en la causa, y no cada 90 días</li> <li>• Identificamos que no se tiene conocimiento respecto a alguna restricción emanada de la defensoría regional, respecto a la cantidad de imputados privados de libertad a visitar en cada visita.</li> </ul>                        |
| X Región Los Lagos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a lo señalado por el Defensor, no tiene conocimiento de que de la defensoría regional haya sido emitido alguna instrucción que restrinja la cantidad de presos a visitar, por los defensores, en cada concurrencia a los centros penitenciarios.</li> <li>• El defensor señala que la revisión de la cautelar de prisión preventiva la solicita solo cuando cuenta con antecedentes nuevos.</li> </ul> |

## Anexo 8: Otros aspectos observados “Gestión de causas”

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según los programas de auditorías, el procedimiento “Gestión de causas” no se revisó en todas las oficinas incluidas en el alcance de cada región, pero según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas:

| Región                 | Observación   |
|------------------------|---|
| V Región de Valparaíso | - Se desconoce el plazo máximo en que una causa puede estar sin movimiento. |

### Anexo 9: Otros aspectos observados “Ordenamiento de carpetas”

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes en el procedimiento “Ordenamiento de carpetas vigentes y terminadas” y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas.

| Defensoría                 | Observación   |
|----------------------------|---|
| • IV Región Coquimbo.      | Se constató que el Layout no refleja la distribución real de la oficina, por encontrarse desactualizado.  |
| • X Región de Los Lagos    | Se constató que el layout no existía en la oficina.<br><br>Se constató que la separación según tipo de carpetas terminadas no existe en la oficina.   |
| • XII Región de Magallanes | Los Layouts de la Defensoría Licitada Servicios Jurídicos Australes Ltda. no se encontraban en espacios visibles y no reflejaban la distribución física de la oficina, además, también se observó que las asistentes también manejan carpetas y esos apartados no eran considerados en el layout, por lo tanto se hace necesario que su espacio de trabajo se incluya en el registro. |



**Anexo 10: Otros aspectos observados “Cierre de causas”**

Las observaciones que se presentan en este apartado, se producen porque según los programas de auditorías, el procedimiento “Cierre de causas” no se revisó en todas las oficinas incluidas en el alcance, pero según instrucciones de la DPP, se nos solicitó mencionar aquellos aspectos que pudiesen resultar relevantes y se hayan observado de manera adicional durante las visitas en terreno.

A continuación, se exponen las observaciones antes señaladas:

| Defensorías  | Observación  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>II Región de Antofagasta</li> </ul> | La Defensoría Regional no se encuentra recibiendo carpetas con causas terminadas, razón por lo cual se almacenan dentro de la Defensoría Licitada, situación que ha generado una reducción significativa del espacio físico en la oficina, donde ya no es posible seguir almacenando carpetas. |
|  | Desconocimiento del criterio en cuanto al plazo establecido por la Defensoría regional, para el despacho para almacenamiento de las carpetas de causas terminadas.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>III Región de Atacama</li> </ul>    | No se registra el motivo de término en las carátulas de las carpetas terminadas.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>V Región de Valparaíso</li> </ul>   | Desconocimiento del criterio en cuanto al plazo establecido por la Defensoría regional, para el despacho y almacenamiento de las carpetas de causas terminadas.  |
|  | Se observó una carátula de carpeta que no indicaba la forma de término de la causa.  |

## Anexo 10: Otros aspectos observados “Cierre de causas” (Continuació)

| Defensorías   | Observación  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>XIII Región Metropolitana Norte</li> </ul> | <p>Observamos que en la oficina licitada no existe lector de códigos (pistola) para la realización del movimiento de carpetas, no obstante, solicitan prestada esta herramienta en la oficina licitada contigua para poder realizar el envío de carpetas a la Regional cada 3 semanas.</p> <p>Si bien el procedimiento “Cierre de causas”, en el punto 7.1 “Registrar el término de causa en el SIGDP”, se establece que: “El Defensor o su Asistente completa y actualiza los antecedentes de la carpeta y registra el término de la causa en el sistema SIGDP junto con la respectiva forma de término.” Sin embargo, se constató que existían carpetas que no tenían el registro del motivo de causa de término en la carátula u otro apartado de la misma.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>VIII Región del Bío-Bío</li> </ul>         | <p>Observamos que en la oficina licitada no existe capturador de códigos de barra, no obstante, solicitan prestada esta herramienta en la oficina licitada contigua para poder realizar el envío de carpetas a la Regional cada 3 semanas.</p> <p>Si bien el procedimiento “Cierre de causas”, en el punto 7.1 “Registrar el término de causa en el SIGDP”, establece que: “El Defensor o su Asistente completa y actualiza los antecedentes de la carpeta y registra el término de la causa en el sistema SIGDP junto con la respectiva forma de término.” se constató que existían carpetas que no tenían el registro del motivo de causa de término en la carátula u otro apartado de la misma.</p>   |

