



INFORME CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2015 – DESAFÍOS 2016 DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

Presentación

La Defensoría Penal Pública tiene por finalidad proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado, asegurando de esta manera el derecho a defensa por letrado y el derecho a la igualdad de las partes en el juicio penal. Proporciona sus servicios a lo largo de todo el país y para ello cuenta con una defensoría regional en cada región y con dos defensorías regionales en la Región Metropolitana.

Desde sus inicios y hasta el 31 de diciembre de 2015, la Defensoría Penal Pública ha prestado servicio de defensa y ha garantizado sus derechos a 3 millones 438 mil 465 imputados. De ellos, 3 millones 315 mil 588 han terminado su atención por la institución, cifra equivalente al 96,4 por ciento de las causas-imputado ingresadas.

Para 2015, el presupuesto de la Defensoría Penal Pública alcanzó la cifra de 50 mil 662 millones 55 mil pesos (M\$ 50.662.055) y el gasto devengado al 31 de diciembre de ese año fue de 50 mil 515 millones 273 mil pesos (M\$ 50.515.273), equivalente a una ejecución de 99,7 por ciento del presupuesto autorizado. Con ello se mejoró la ejecución presupuestaria del año anterior, de 99,6 por ciento.

Al 31 de diciembre de 2015, la dotación efectiva de la Defensoría Penal Pública era de 703 funcionarios, de los cuales 286 tenían calidad jurídica de planta y 417 de contrata, lo que incluye los 155 defensores locales contemplados en la Ley N° 19.718.

Entre otros logros principales, la institución alcanzó un 100 por ciento de cumplimiento de las metas de indicadores de desempeño asociados al Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de 2015.

En cuanto al funcionamiento del sistema mixto de prestación de defensa penal pública, durante 2015 se asignaron a prestadores externos 250 mil 159 causas, que correspondieron a un 74,5 por ciento del total de ingresos de la Defensoría. El diferencial de 25,5 por ciento de los ingresos fue atendido por defensores públicos institucionales.

Durante 2015 se realizó el llamado de licitación número 20° de defensa general, destinándose un presupuesto de 22 mil 909 millones 141 mil pesos (M\$ 22.909.141) para la contratación por tres años de 212 abogados. El resultado de la licitación fue la adjudicación de 59 nuevos prestadores, con un total de 163 jornadas de abogados. El monto adjudicado para los tres

años fue de 17 mil 273 millones 259 mil pesos (M\$17.273.259), lo que equivale a un promedio mensual de 2 millones 945 mil pesos (M\$2.945) por jornada de abogado.

También se realizó el primer llamado a licitación de primeras audiencias, que correspondió a 12 jornadas en la Región Metropolitana, con un presupuesto de 604 millones 800 mil pesos (M\$604.800) para dos años. Se adjudicaron ocho jornadas, correspondientes a dos prestadores por un monto total de 395 millones 520 mil pesos (M\$395.520), lo que equivale a un promedio mensual de 2 millones 60 mil pesos (M\$2.060) por jornada de abogado.

Adicionalmente se realizó el 9° llamado a licitación para defensa penitenciaria, con un requerimiento de 39 jornadas y un presupuesto total a dos años de 2 mil 867 millones 40 mil pesos (M\$ 2.867.040). Se adjudicaron diez jornadas, correspondientes a siete prestadores por un valor adjudicado de 696 millones 734 mil pesos (M\$696.734) y un valor promedio por jornada de 2 millones 903 mil pesos (M\$2.903). Las adjudicaciones de los tres llamados se materializaron a contar de abril de 2015.

En materia de defensa penal y mediante capacitaciones pertinentes, se profundizó en la especialización de los modelos de defensa pública para jóvenes, indígenas, migrantes y condenados privados de libertad, además de avanzar en sus respectivas formulaciones y actualizaciones.

En materia de seguimiento legislativo se intervino en diversas comisiones parlamentarias que tramitaban proyectos de ley en materias vinculadas a la Defensoría.

En el “Proyecto Inocentes” (www.proyectoinocentes.cl), que muestra la importancia del rol institucional en el sistema de justicia penal y motiva a la autocrítica que deben realizar los actores que lo conforman -para evitar que una persona inocente sea encarcelada injustamente-, se seleccionaron nuevos casos, se difundieron sus contenidos en redes sociales y se rediseñó y actualizó el sitio *web* del proyecto, con el objeto de hacerlo más atractivo y cercano, para aumentar la interacción con la comunidad en general.

También se realizaron diversas reuniones de su Comité Editorial, instancia que tras analizar las propuestas de nuevos casos incrementó el número de historias de inocentes para esta plataforma.

Bajo el objetivo general de reforzar la difusión del rol institucional ante la comunidad se realizaron 339 actividades en todo el país, que contemplaron atención de público y diálogos ciudadanos.

Los desafíos de la Defensoría en 2016 se centran en la cobertura y mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de defensa penal pública, en profundizar los niveles de especialización en defensa penal juvenil, defensa penitenciaria, defensa penal de migrantes y

defensa penal indígena. También se profundizará la difusión de los derechos y el rol de la Defensoría y en la mejora continua de los modelos de gestión y operación, poniendo como foco de la organización la atención a los usuarios.

La Defensoría Penal Pública hace entrega de esta Cuenta Pública tras haber cumplido en su totalidad las metas propuestas, siempre con la orientación hacia la calidad de la atención que presta a sus representados.

**Andrés Mahnke Malschafsky,
Defensor Nacional
Defensoría Penal Pública.**

Leyes, normativas y objetivos estratégicos de la institución

La Defensoría Penal Pública se rige por la Ley N° 19.718, publicada en el Diario Oficial el 10 de marzo de 2001, que la creó como un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia. La misma ley consagra el sistema mixto público-privado de prestación de defensa.

Parte de sus tareas se vinculan al cumplimiento de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA). Publicada en el Diario Oficial el 7 de diciembre de 2005, su entrada en vigencia fue postergada por la Ley N° 20.110, hasta la publicación de la Ley N° 20.191 el 2 de junio de 2007.

Misión Institucional

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

Objetivos estratégicos

1. Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
2. Mejorar continuamente la calidad de las prestaciones de defensa penal a través del fortalecimiento de la especialización y de los mecanismos de evaluación. con orientación a la atención al usuario.
3. Fortalecer la difusión de derechos y rol de la defensoría penal pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.
4. Fortalecer la difusión de derechos y rol de la defensoría penal pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.

Usuarios, beneficiarios y clientes

- a) Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.

- b) Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera dos familiares por cada imputado).
- c) Personas condenadas (se refiere a aquéllas que pudiesen ser objeto de defensa pública penitenciaria).
- d) Pueblos minoritarios (se refiere a grupos indígenas que pueden ser objeto de defensa especializada)
- e) Comunidad indirecta (en el marco de la concreción del objetivo de difusión a través de charlas, plazas ciudadanas y cuentas públicas, es posible entregar difusión de derechos al público general).
- f) Congreso Nacional: diputados y senadores, en especial de la Comisión de Hacienda y de la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.
- g) Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia (ministro, subsecretario, jefes de División, jefes de Departamento, Jefes de Unidades y profesionales de gestión).
- h) Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos (Dipres).
- i) Miembros del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.
- j) Miembros del Poder Judicial.
- k) Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales.

Principales autoridades de la Defensoría

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Andrés Mahnke Malschafsky
Directora Administrativa Nacional	María Cristina Marchant Cantuarias
Jefa de Gabinete	Daniela Báez Aguirre
Jefa Departamento de Administración y Finanzas	Sandra Díaz González
Jefa Departamento de Recursos Humanos (TyP)	Carmen Gloria Ravanal Ortega
Jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Marco Venegas Espinoza
Jefe (S) Departamento de Estudios y Proyectos	Rubén Romero Muza
Jefe Departamento de Informática y Estadísticas	Andrés Santoro del Campo
Defensor Regional de Tarapacá	Marco Montero Cid

Defensora Regional de Antofagasta	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares
Defensor Regional de Coquimbo	Alejandro Viada Ovalle
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Osvaldo Pizarro Quezada
Defensora Regional de La Araucanía	Bárbara Katz Medina
Defensor Regional de Los Lagos	Erwin Neumann Montecinos
Defensor Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Fernando Acuña Gutiérrez
Defensora Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Carlos Mora Jano
Defensora Regional Metropolitana Sur	Viviana Castel Higuera
Defensor Regional de Los Ríos	Washington Fernández González
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano

Gestión presupuestaria

-La Ley N° 20.798, del 6 de diciembre de 2014, autorizó un presupuesto para 2015 de 47 mil 703 millones 315 mil pesos (M\$ 47.703.315), lo que representó un incremento de 1,5 por ciento respecto de 2014, equivalente a un total de 727 millones 490 mil pesos (M\$ 727.490) adicionales.

-Los mayores recursos fueron autorizados para el desarrollo del programa de defensa penitenciaria en las regiones de Antofagasta, Atacama, O'Higgins y La Araucanía por 408 millones 213 mil pesos (M\$ 408.213); para mayor cobertura de informes periciales por 271 millones 228 mil pesos (M\$ 271.228); para la continuidad operacional por 140 millones 802 mil pesos (M\$ 140.802), destinados a la reposición de mobiliario, máquinas y equipos, además de equipamiento y programas informáticos, entre otros gastos; y para la mantención de infraestructura por 63 millones 860 mil pesos (M\$ 63.860).

-Posteriormente, el presupuesto inicial fue modificado mediante decretos que principalmente incorporaron la diferencial de reajuste de remuneraciones, bono escolar, aguinaldo de Fiestas Patrias y Navidad, bono institucional de asignación de desempeño, además de otros recursos para financiar la Ley N° 20.802 que incorporó a la dotación al personal del programa de responsabilidad penal adolescente, habilitación de la Defensoría Local de Chaitén, peritajes, 'Bono Atacama' de la Ley N° 20.815, recursos para obras de infraestructura y equipamiento por catástrofes naturales, indemnizaciones por el Sistema de Alta Dirección Pública, entre otros, con todo lo cual quedó un presupuesto vigente, a diciembre de 2015, de 50 mil 662 millones 55 mil pesos (M\$ 50.662.055).

-El gasto devengado al 31 de diciembre alcanzó 50 mil 515 millones 273 mil pesos (M\$ 50.515.273) equivalentes al 99,7 por ciento de ejecución. Estos recursos permitieron financiar principalmente el gasto en personal, correspondiente al 53 por ciento del gasto total acumulado y que incluye las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 712 funcionarios, incluidos los 145 defensores locales y los 83 funcionarios incorporados del programa de responsabilidad penal adolescente, además de los honorarios y horas extraordinarias.

-Los gastos del programa de licitaciones de defensa penal pública representaron otro 31 por ciento, con lo cual se financiaron 478 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública. El restante 16 por ciento estuvo compuesto por los gastos de operación, prestaciones previsionales, peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros.

-Durante 2015 se realizó el 20° llamado de licitación de defensa general, con un presupuesto de 22 mil 909 millones 141 mil pesos (M\$ 22.909.141) para tres años de contratos, con un requerimiento de 212 jornadas de abogados licitados. La licitación adjudicó 59 nuevos prestadores, con un total de 163 jornadas de abogados, de modo que se adjudicó el 76,88 por ciento de lo licitado. Los recursos adjudicados para los tres años fue de 17 mil 273 millones 259 mil pesos (M\$17.273.259), lo que equivale a un promedio mensual de dos millones 945 mil pesos (M\$2.945) por jornada de abogado licitada.

-En 2015 se realizó y completó también el primer llamado de licitación de primeras audiencias, para 12 jornadas en las Región Metropolitana, con un presupuesto a dos años de 604 millones 800 mil pesos (M\$ 604.800). El proceso adjudicó ocho jornadas para dos prestadores, por un monto de 395 millones 520 mil pesos (M\$ 395.520), lo que equivale a un promedio mensual de 2 millones 60 mil pesos (M\$2.060) por jornada de abogado licitado.

-Adicionalmente, durante el año se realizó el 9° llamado de licitación para defensa penitenciaria, con un requerimiento de 39 jornadas y un presupuesto total a dos años de 2 mil 867 millones 40 mil pesos (M\$ 2.867.040). Se adjudicaron 10 jornadas correspondientes a siete prestadores, por un valor adjudicado de 696 millones 734 mil pesos (M\$696.734) y un valor promedio de 2 millones 903 mil pesos (M\$2.903) por jornada de abogado.

-En cuanto a la ejecución de estos contratos, al 31 de diciembre de 2015 se asignaron 250 mil 159 causas a prestadores externos, que correspondieron a 74,5 por ciento del total de ingresos de la Defensoría, de modo que el diferencial fue atendido por defensores institucionales.

Comportamiento presupuestario 2015

Cuadro 1								
Análisis de comportamiento presupuestario año 2015								
Subt.	Item Asig.	Denominación	INGRESOS	Presupuesto Inicial[1]	Presupuesto Final[2]	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia[3]	Notas[4]
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	-
				47.703.315	50.387.836	50.543.640	-155.804	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	154.253	281.821	408.029	-126.208	1
	1		Rec. y Reembolsos por Licencias Médicas	145.390	272.958	294.412	-21.454	
	2		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.379	1.379	100.268	-98.889	
	99		Otros	7.484	7.484	13.349	-5.865	
9			APORTE FISCAL	47.549.062	50.106.015	50.106.015		2
	1		Libre	47.549.062	50.106.015	50.106.015		
10			VENTA DE ACTIVOS			29.596	-29.596	3
	3		Vehículos			29.596	-29.596	
			GASTOS	47.703.315	50.662.055	50.515.265	146.790	

21			GASTOS EN PERSONAL	22.608.882	26.844.304	26.814.464	29.840	4
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.467.487	5.580.721	5.579.678	1.043	5
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		36.523	36.523		6
	3		Prestaciones Sociales del Empleador		36.523	36.523		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.546.160	18.115.521	18.000.065	115.456	7
	1		Al Sector Privado	18.960.061	17.569.623	17.457.248	112.375	
		271	Aplicac. Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	1.018.340	1.247.687	1.247.342	345	
		273	Auditorías Externas	476.763	476.763	467.571	9.192	
		610	Prog.de Licitaciones Defensa Penal Pública	17.464.958	15.845.173	15.742.335	102.838	
	2		Al Gobierno Central	585.919	545.718	542.692	3.026	
		1	Programa de Coordinación Reforma Judicial	585.919	545.718	542.692	3.026	
	7		A Organismos Internacionales	180	180	125	55	
		1	AIDEF	119	119	64	55	
		2	BLODEPM	61	61	61		
29			ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	80.786	84.986	84.535	451	8
	4		Mobiliarios y Otros	22.802	25.802	25.798	4	
	5		Máquinas y Equipos	11.490	12.690	12.543	147	
	6		Equipos Informáticos	9.064	9.064	9.053	11	
	7		Programas Informáticos	37.430	37.430	37.141	289	
			Resultado		-274.219	28.375	-302.594	

1[1] Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

1[2] Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015.

1[3] Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

1[4] En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Notas

1. Los mayores ingresos corrientes devengados obedecen principalmente a la recuperación de licencias médicas y las multas a las empresas proveedores por el incumplimiento de los contratos de suministros y a privados por contratos de licitados.
 2. Se entregó la totalidad del Aporte Fiscal.
 3. Se generaron mayores ingresos por venta de vehículos dados de baja en el año 2014 por la renovación de ocho vehículos en las defensorías regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Los Ríos y Magallanes, los que luego de ser rematados se percibió el producto de la venta en el 2015.
 4. En el subtítulo Gastos en Personal el nivel de ejecución de un 99,9% permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata, los honorarios, viáticos nacionales del período 2015, además de los trabajos extraordinarios realizados entre diciembre 2014 y diciembre del 2015.
 5. En Bienes y Servicios de Consumo se reflejó un remanente menor correspondiente a 17 Áreas Transaccionales, que en promedio alcanza a M\$ 61 (16 Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional).
 6. En el subtítulo de 'Prestaciones de seguridad social' se ejecutaron gastos por concepto de indemnización por el término de funciones de dos directivos de la Defensoría Nacional, por ser cargos de Alta Dirección Pública.
 7. En el subtítulo de Transferencias Corrientes, los recursos asignados tuvieron como objetivo financiar los gastos del Programa de Licitaciones de Defensa Penal, además de los Peritajes, Auditorías Externas, el Programa de Coordinación Reforma Judicial y aportes a Organismos Internacionales. La mayor incidencia en la ejecución está en el Programa de Licitaciones de Defensa que representó un 88% del gasto del subtítulo y con el cual se cubrieron 478 jornadas de abogados externos que entregan los servicios de defensa penal y 42 jornadas de abogados en materia de defensa penitenciaria, quedando un saldo en este último por desfase de los contratos que se iniciaron en el año. El segundo componente en incidencia, son los Peritajes con un 7%, que son efectuados conforme lo establece el art. 20 letra h) de la Ley 19.718 por prestadores externos para ayudar a la gestión de defensa penal pública. Respecto de las Auditorías Externas, que tienen como objetivo controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal, quienes presten servicios de defensa penal pública, se orientaron a abordar los temas de Calidad de Atención, Estándares de Defensa, de Cumplimiento del Modelo Operacional, de Cargas de Trabajo y de Gestión de Defensa, principalmente, quedando como saldo un informe final pendiente de aprobación.
-

Además, se pagaron las cuotas de aporte a los Organismos Internacionales: AIDEF (Asociación Interamericana de Defensorías Públicas) y BLODEPM (Bloque de Defensores Públicos del Mercosur) y la transferencia al Ministerio de Justicia, para el pago del subsidio fijo de operación por la concesión del Centro de Justicia de Santiago, representando ambas un 3% del gasto de subtítulo y los saldos obedecen a variación de dólar y de UF.

8. En el subtítulo de Adquisición de activos no financieros el gasto correspondió a la renovación y adquisición de mobiliario, equipos de aire acondicionado, equipos notebooks, principalmente en regiones, además de programas y licencias informáticas. Los saldos generados son menores y se deben a ahorros de precio al efectuar las compras.

Resultados de la gestión financiera

Cuadro 2 - Ingresos y Gastos devengados año 2014 – 2015			
Denominación	Monto Año 2014 M\$¹	Monto Año 2015 M\$	Notas
TOTAL INGRESOS	48.851.396	50.543.640	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.304		1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	404.380	408.029	2
APORTE FISCAL	48.425.812	50.106.015	3
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	7.900	29.596	4
TOTAL GASTOS	49.196.852	50.515.266	
GASTOS EN PERSONAL	26.016.652	26.814.464	5
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.516.995	5.579.678	6
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	57.669	36.523	7
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.268.386	18.000.066	8
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	337.151	84.535	9
RESULTADO	-345.456	28.373	

¹ La cifras están expresadas en M\$ del año 2015. El factor de actualización de las cifras del año 2014 es 1,0435.

GESTIÓN DE DEFENSA PÚBLICA

-Los recursos presupuestarios disponibles permitieron proporcionar el servicio de defensa penal pública a 335 mil 617 imputados, a través del sistema mixto público-privado de defensores penales públicos.

-De las personas atendidas en 2015 el 81,9 por ciento correspondió a imputados hombres y el 18,1 por ciento a mujeres. El 8,8 por ciento correspondió a imputados menores a 18 años y el 1,9 por ciento pertenecía a una etnia.

-Durante 2015 se avanzó en la formulación y/o actualización de los distintos modelos de defensa especializada con que opera la institución: indígena, penitenciaria, juvenil y de migrantes. Los resultados fueron los siguientes:

Defensa penal juvenil

-Se mantuvo el nivel de especialización alcanzado en los últimos años. Durante 2015 los adolescentes imputados representados por defensores penales públicos fueron 29 mil 495, de los cuales 22 mil 770 (77,2 por ciento) recibieron la atención de un defensor penal juvenil.

-Se realizó la VI Academia de defensa penal juvenil, con la asistencia de 37 defensores penales públicos de todo Chile.

-Se elaboró un 'Manual de actuaciones mínimas en la defensa de adolescentes condenados'.

Defensa penal indígena

-Se concluyó y distribuyó la tercera parte del modelo de defensa penal indígena, que incluye la descripción de elementos culturales del pueblo Rapa Nui (cosmovisión, normas de convivencia, instituciones que regulan el conflicto, autoridades actuales y elementos de derecho propio posibles de ser integrados a la defensa penal).

-Del 13 al 17 de abril de 2015 se llevó a cabo la 'V academia de defensa penal indígena', en la que participaron 30 defensores penales públicos.

-Se realizó un nuevo taller para facilitadores interculturales. Asistieron los siete funcionarios que cumplen esta relevante labor, junto a otros cinco profesionales de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD).

Defensa penal penitenciaria

En funcionamiento desde 2011, durante 2015 este modelo de defensa pública especializada atendió a 11 mil 350 personas condenadas en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Biobío, La Araucanía y Metropolitana.

Antofagasta, Atacama, O'Higgins y La Araucanía se incorporaron al programa el año pasado, de modo que sólo resta sumar cinco regiones en 2016: Maule, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

-Se realizó la 'V academia de defensa penitenciaria". Participaron 37 defensores penitenciarios y 12 abogados de la institución, que entre otras cosas aprendieron a utilizar el 'Manual de defensa penitenciaria', elaborado por expertas contratadas por EUROSOCIAL.

-En el contexto del apoyo y asistencia técnica permanente a los defensores penitenciarios, durante el año se elaboró y difundió también un 'Informe de jurisprudencia sobre defensa penitenciaria', un 'Protocolo de defensa de mujeres extranjeras, indígenas, privadas de libertad' y el informe en derecho "La pena mixta del artículo 33 de la Ley Nº 18.216".

Defensa penal de extranjeros y migrantes

-Se culminó el 'Modelo de defensa especializada de migrantes y extranjeros', que fue distribuido a las distintas defensorías regionales.

-Se elaboró y distribuyó el 'Tercer informe de jurisprudencia sobre defensa penal de migrantes y extranjeros', que contiene principalmente sentencias dictadas durante 2014 y 2015 por la Corte Suprema y algunas Cortes de Apelaciones del país.

-Se realizaron dos capacitaciones específicas en defensa penal de extranjeros, en que participaron 54 defensores y otros funcionarios de la DPP.

-El Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior realizó un 'Taller de sensibilización migratoria', dirigido a funcionarios del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), otros de ambas Defensoría Regionales Metropolitanas y algunos funcionarios de las demás instituciones que integran la 'Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros'.

-Como parte de la asistencia técnica permanente, hubo respuesta a consultas y entrega de documentos de apoyo como el 'Tercer informe de jurisprudencia. Defensa de migrantes y extranjeros' y el mencionado 'Protocolo de defensa de mujeres indígenas, extranjeras, privadas de libertad'.

-La unidad especializada participó activamente en la mencionada mesa interinstitucional, integrada también por el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Dirección General de Consulados Acreditados en Chile, el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones de Chile, el Ministerio de Justicia y el Instituto Nacional de Derechos Humanos.

-Destacan dos productos relevantes: el ‘Boletín estadístico N° 1’, elaborado con información de Carabineros y la PDI respecto de los detenidos y víctimas extranjeros que ingresan al sistema de justicia penal chileno y el documento “Sistema de derivación a defensorías regionales de antecedentes de detenidos extranjeros antes de la formalización”.

“Proyecto Inocentes”

-Durante 2015 la institución reforzó esta línea de trabajo y fortaleció en todo el país la detección de causas susceptibles de integrarse a esta iniciativa. El comité editorial del proyecto -integrado por representantes institucionales y expertos externos- se reunió periódicamente, tanto para seleccionar nuevos casos como para evaluar la operación de su sitio *web* –cuyo diseño y contenidos fueron actualizados- como para validar otras acciones de difusión en redes y medios de comunicación.

-Todo lo anterior permitió afianzar este proyecto, que resalta la importancia del rol que cumple la Defensoría Penal Pública en el sistema de justicia penal, a partir de la necesaria y permanente autocrítica que deben realizar los actores que lo conforman para evitar que una persona inocente sea injustamente encarcelada.

EVALUACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LA DEFENSA

Durante 2015 se mantuvo el cumplimiento de los diversos compromisos de perfeccionamiento de sistemas de información y apoyo a la gestión de los defensores públicos y la obtención de insumos para tales propósitos, a través de las auditorías externas.

Sistema Integral de Evaluación y Control

El desafío definido para 2015 fue unificar el acceso a información de los distintos mecanismos institucionales de evaluación y control de la calidad de la defensa, además de armonizar en un sistema único las distintas plataformas de trabajo en la generación de información. A partir de las distintas mediciones efectuadas, se propuso un sistema multi-criterio, denominado ‘Índice Global de Calidad’, que distingue tres dimensiones: Relación con el Cliente, Competencia Técnica y Gestión.

Fortalecimiento del modelo de Inspecciones

Se trató de impactar en la gestión de calidad de defensa. En efecto, entre las dimensiones en que existió un mayor desarrollo destacaron las reuniones ejecutivas de comunicación de encargados zonales e inspectores con equipos regionales.

Desarrollo de contratos de auditorías externas plurianuales

El desafío para 2015 fue impulsar proyectos de auditoría de más largo plazo y rebajar la carga anual de horas asociadas a la generación de nuevos proyectos, para favorecer la dedicación de los profesionales al análisis y aprovechamiento posterior de la información de auditorías. Ello se logró, en cierta medida, por la concreción de un nuevo proyecto plurianual (2015-2016) y el inicio de la ejecución de un proyecto contratado en 2014, que culminará en 2017.

No fue posible destinar un mayor tiempo al análisis de resultados, porque en 2015 se terminaron ejecutando proyectos que no estaban en la planificación inicial, pero que eran necesarios por corresponder a áreas de mejora en el quehacer institucional. Así, durante 2015 se realizaron diez proyectos de medición asociados a este mecanismo, de los cuales tres correspondían a continuidad de proyectos plurianuales.

Mejoramiento del sistema de atención de usuarios

En 2015 se desarrollaron varios proyectos para focalizar y mejorar la calidad de la atención de usuarios. Uno de ellos evaluó el estado y nivel del modelo vigente de atención de público. Los resultados permitieron elaborar el Modelo Integral de Atención de Usuarios (MIAU), que durante el año tuvo un desarrollo piloto y una evaluación posterior. Como esa medición mostró una condición particular para la atención de usuarios en el Centro de Justicia de Santiago (CJS), se efectuó un nuevo levantamiento, que recogió además las expectativas de nuestros usuarios en ese espacio, que concentra casi el 47 por ciento de la atención total del país. Luego se propusieron ajustes e indicadores de calidad para el seguimiento de la atención.

ÁREA DE PERSONAS

En el área de selección de personal, durante el año se ejecutaron 51 concursos de tercer nivel jerárquico, de promoción y de contrato de 43 defensores locales, además de procesos de selección de personal interno. Se recibieron mil 768 postulaciones, de 989 postulantes, y 36 de los cargos concursados fueron provistos. Además, se desarrollaron los siguientes proyectos para fortalecer el área de Recursos Humanos.

Programa de inducción institucional

Por primera vez se impulsa un programa de inducción con la participación de defensores, profesionales y administrativos de empresas licitadas en conjunto con funcionarios institucionales, que fortalece el sistema mixto de la prestación de servicios de defensa. Participaron 70 personas. Se ejecutó, además, un programa de inducción en el puesto de trabajo, con foco en funcionarios institucionales.

Programa de habilidades directivas

Dirigido principalmente a directivos recientemente incorporados a la Defensoría. Se incorporó en 2015 la perspectiva de género. Durante el año se cerró su tercera versión, con la

participación de 26 funcionarios. En total, más de cien directivos y jefes han asistido al programa, construido en torno a un modelo de liderazgo institucional.

Empoderamiento equipos regionales de Recursos Humanos

Se realizó una jornada de construcción de equipo entre el Departamento de Recursos Humanos y los encargados regionales del área, a fin de construir metas y desafíos de modo conjunto. También se les entregaron herramientas técnicas asociadas su función.

‘Programa de calidad de vida’

Durante 2015 se dio continuidad al programa, manteniendo los énfasis en temáticas comunicacionales, de asertividad, de manejo de usuarios complejos y manejo de estrés. Participaron defensores y asistentes administrativos de las Defensorías Regionales Metropolitanas Norte y Sur, de Valparaíso y de Biobío. Además, se replicó la ‘Jornada de asistentes administrativas’, con énfasis en manejo de usuarios complejos y autocuidado.

Comité Paritario y delegados de Higiene y Seguridad

Se realizó la jornada anual, con énfasis en los programas de higiene y seguridad, y en su vinculación con la calidad de vida laboral

‘Juegos deportivos Araucanía 2015’

Segunda versión del programa, realizado esta vez en esa región, con más de 220 participantes de las diferentes defensorías regionales del país. La actividad fomenta el sentido de pertenencia entre los funcionarios y es una instancia de promoción de actividades deportivas y conductas saludables.

‘Programa de clima laboral’

Durante 2015 continuaron y se dieron por finalizadas las labores de los ‘Comités de clima laboral de las Defensorías Regionales de Arica y Parinacota, Coquimbo, Biobío y Los Lagos.

Proyecto de competencias y perfiles

Se sometió a revisión el manual original de competencias, las que pasaron de 23 a 8 en total. Luego se validó el resultado cruzando su contenido con manuales probados en términos de confiabilidad y validez. El proceso de validación continuará en 2016.

Proyecto de valores institucionales

Surge de la necesidad de generar discursos compartidos, que promuevan el sentido de pertenencia en distintos estamentos y grupos de interés dentro de la institución, además de construir identidad y validar con los funcionarios los distintos cambios y metas impulsados por la Defensoría. Durante 2015 se revisó el modelo de liderazgo vigente, abriendo la participación a mesas de trabajo integradas por profesionales y técnicos, defensores y abogados de las unidades de Estudios, defensores licitados, administrativos y auxiliares. El producto preliminar es un modelo de cinco valores, que será base para continuar la elaboración conjunta del modelo de valores de la Defensoría y los distintos planes de gestión

cultural y de cambio para 2016.

Apoyo a funcionarios de Atacama tras inundaciones

A raíz de las inundaciones ocurridas en el segundo trimestre, que generaron pérdidas humanas y enormes daños materiales, la institución impulsó una serie de medidas de apoyo económico, material y presencial en la región. Se apoyó a los funcionarios con la contratación, diseño y desarrollo de un programa de contención emocional, con profesionales especializados en gestión de catástrofes que realizaron dos talleres.

INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICAS

Destaca el cumplimiento de la totalidad de los desafíos del Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) para el año.

-Levantamiento y análisis crítico sobre la aplicación del 'plan tecnológico' y el 'Manual de procedimientos tecnológicos', una propuesta de actualización anual y la aprobación del Comité Tecnológico de la DPP.

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

-En el marco de la actualización del plan vigente de continuidad operacional para los servicios críticos, se prepararon los siguientes informes:

- Identificación de servicios y sistemas a considerar (correo electrónico, Sistema de Gestión de Defensa Penal (Sigdp) y Sistema de Gestión de Personas (Sigper); y,
- Definición del ambiente a disponer, definiéndose como tal a los servidores virtuales.

-Inicio de la operación del 'Protocolo de atención de requerimientos de información estadística', definiéndose una metodología para el seguimiento de su aplicación. Se emitieron dos informes, con corte al 30 de abril y al 31 de julio, respectivamente, y se generó una versión actualizada, que incluye la depuración de la redacción general del documento, la actualización del formato de convenio de confidencialidad para personas naturales y la creación del formato de acta de entrega de información detallada por causa-imputado a externos y del 'Modelo de respuesta tipo a usuario DPP'.

-Se renovó completo el parque institucional de estaciones de trabajo, para lo cual se aprobó un contrato a 36 meses, por un monto total de 30 mil 857,65 UF posteriormente resciliados - mediante resolución exenta N° 555, de diciembre de 2015-, acordándose un valor total de 12 mil 256,10 UF por la prestación de servicios entre el 1° de agosto de 2015 y el 31 de enero de 2017.

-Se apoyó el desarrollo de todas las licitaciones de defensa penal pública del año: 20° llamado de defensa general, 9° llamado de defensa penitenciaria y 1° llamado de defensa en primeras audiencias (La Florida, Lo Prado y Santiago).

-Se desarrollaron y aplicaron diversas mejoras a varios sistemas informáticos de la institución: Sistema de Apoyo a la Calidad de Defensa (Siacd); Sistema de Gestión de Defensa Penal (Sigdp); Sistema de Control Directivo (SCD) y Sistema de Información para la Gestión (SIG)

-El DIE participó también en varios proyectos estratégicos institucionales, como la 'Carpeta digital', que busca mejorar la disponibilidad de la información que se registra en el Sigdp, para permitir un acceso oportuno y rápido a la información de cada causa. Otro es el proyecto de interoperabilidad de servicios con otras instituciones del sector justicia.

-Se cumplieron, además, los desafíos comprometidos en 2014 para los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales se materializan en los indicadores de desempeño señalados en el Formulario H de 2015, medidos en el PMG 'Monitoreo de desempeño institucional' y que registraron un cumplimiento en todas las metas proyectadas.

Productos Estratégicos N° 1: "Prestación del servicio de defensa penal pública".

Indicador	Meta 2015	Efectivo 2015	Porcentaje Cumplimiento
Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles	74 (23384/ 31600)	77 (22613/ 29229)	104,05 %
Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con revisión de la medida cautelar solicitada dentro los 90 días, respecto de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días desde la última revisión de medida cautelar, en el periodo t	34,9 (7500,0/ 21500,0)	43,7 (11050,0/ 25299,0)	125,21 %
Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t	70,0 (308000,0/ 440000,0)	73,0 (334455,0/ 457907,0)	104,29 %
Porcentaje de imputados con solicitud de plazo judicial de investigación, respecto de imputados formalizados en el año t	94 (77080/ 82000)	99 (80772/ 81460)	105,32 %

Porcentaje de imputados con solicitudes de apercibimiento de plazo judicial en el año t	74 (51800/ 70000)	84 (64179/ 76188)	113,51 %
Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t	96 (1248/ 1300)	100 (1025/ 1029)	104,17 %

Producto Estratégico N° 2: “Generación y difusión de información de defensa penal”

Los principales hitos de difusión hacia la comunidad impulsados por la Defensoría Penal Pública durante 2015 fueron los siguientes:

-Se realizaron 339 actividades difusión en todo el país, lo que significó la llegada directa de la Defensoría a 15 mil 43 personas, según públicos objetivos definidos en el ‘Plan de difusión 2015’. Las actividades contemplaron distintos encuentros con la comunidad y la sociedad civil, como diálogos participativos y cuentas participativas sobre materias específicas del servicio de defensa penal y derechos de las personas, así como del rol de la Defensoría, en particular sobre defensa especializada (indígena, migrantes, adolescentes y personas condenadas).

-En 2015 se elaboraron y distribuyeron dos ediciones de la “Revista 93”, el medio institucional de la Defensoría. Mientras la primera se enfocó en el debate sobre las llamadas ‘detenciones ciudadanas’, la segunda expuso un completo análisis sobre la necesidad del sistema de avanzar hacia una Defensoría Penal Pública autónoma, idea que fue apoyada transversalmente, al cumplirse 15 años desde el inicio de la reforma procesal penal.

-La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana realizó dos talleres de vocería avanzada a 32 defensores penales públicos del país. Se trata de un aporte fundamental en la difusión de la misión y el rol de la institución, y por lo tanto, de los derechos que las personas deben conocer y ejercer en un estado democrático, toda vez que los abogados aprenden técnicas y mecanismos para preparar y presentar adecuadamente los mensajes institucionales.

-Durante el año la Defensoría se unió a las redes sociales con sus cuentas de Twitter, Facebook, LinkedIn y Youtube. Facebook está destinada a difundir y educar sobre el rol y la misión institucional y las características y funciones del sistema de justicia en general. Twitter, en tanto, permite dar a conocer noticias e informaciones actuales sobre lo que está realizando la institución. En YouTube se difunde el material audiovisual de la institución y noticias sobre casos relevantes, mientras que en LinkedIn se refuerza la difusión de concursos y actividades de reclutamiento profesional.

DESAFÍOS 2016

GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Los recursos aprobados para el funcionamiento de la Defensoría Penal Pública en 2016 suman 51 mil 417 millones 92 mil pesos (M\$51.417.092), con recursos adicionales para financiar:

1. La última etapa de desarrollo del Programa de Defensa Penitenciaria, por 435 millones 353 mil pesos (M\$ 435.353), para financiar su puesta en marcha en las regiones de Maule, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes, con lo cual se logrará el 100 por ciento de cobertura en todo el país.
2. La reposición de equipamiento a nivel nacional por 76 millones 413 mil pesos (M\$ 76.413), incluyendo mobiliario, máquinas, equipos de oficina y equipos computacionales, y 15 millones 570 mil pesos (M\$ 15.570) para la renovación del vehículo de la Defensoría Regional del Biobío.

GESTIÓN DE DEFENSA PENAL

Defensa penal juvenil

- Mantener los niveles de especialización en la atención alcanzados durante los últimos años.
- Realizar la 'Séptima academia de defensa penal juvenil' para defensores públicos de todo el país.
- Elaborar el 'Manual de actuaciones mínimas en la defensa de adolescentes condenados'.

Defensa penal indígena

- Inicio del trabajo que incluye la constitución de una comisión para la elaboración de un 'Manual de actuaciones mínimas en la defensa penal de indígenas'.
- Realizar la 'Sexta academia sobre defensa penal indígena' para defensores penales públicos.

Defensa penal penitenciaria

- Incorporar las siguientes regiones al programa de defensa penal penitenciaria: El Maule, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.
- Realizar la 'Sexta academia de defensa penitenciaria' para defensores penales públicos.
- Elaborar el 'Manual de actuaciones mínimas en la defensa penitenciaria'.
- Para este años se ha iniciado también un nuevo proceso de licitación de estos servicios especializados (llamado N° 10) en 12 regiones (considerando la Región Metropolitana Norte y Sur), para un período de 3 años de contrato.

Defensa penal de extranjeros y migrantes

- Realizar dos capacitaciones especializadas en materias relevantes para la defensa penal de extranjeros y migrantes.

-Consolidar la activa participación de la Defensoría en la ‘Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros’.

Enfoque de género

-Hacer un seguimiento del ‘Protocolo de atención a mujeres indígenas extranjeras privadas de libertad en Chile’.

-Integrar en la auditoria externa de control de calidad de satisfacción del servicio de defensa penal pública los datos desagregados por sexo.

-Sistematizar las no conformidades en las inspecciones de defensa penal que den cuenta de falencias de género en la prestación del servicio de defensa penal pública.

“Proyecto Inocentes”

-Mantener la línea de trabajo, fortaleciendo la detección de causas en todas las regiones del país, para lo cual el comité de selección de casos se reunirá periódicamente durante el año.

-Ampliar su radio de acción, estableciendo nuevos convenios de colaboración con entidades académicas o centros de estudio, siguiendo el modelo del acuerdo logrado con la Fundación Pro Bono para otorgar asistencia legal gratuita a las personas inocentes que han sido injustamente encarceladas, para que éstas puedan demandar la correspondiente reparación al Estado o a quien corresponda.

Actualización de procesos de defensa

-Continuar el trabajo de establecer actuaciones mínimas y de actualización de estándares de defensa penal y de servicio, pues se trata de mecanismos que permiten establecer modelos de trabajo adecuados a la mejora continua de la calidad de la prestación del servicio de defensa penal pública.

Seguimiento legislativo

-Durante 2016 se dará continuidad al seguimiento legislativo con ocho boletines, se mantendrá la labor de información semanal sobre la tramitación legislativa y se reforzará el trabajo institucional en esta materia.

-Se mantendrá la presencia de la opinión institucional en las comisiones parlamentarias y la colaboración con otras instituciones públicas y académicas en estos temas.

-También se analizará el efecto de modificaciones legales importantes al procedimiento y la justicia penales, como las contenidas en el “Proyecto de ley que facilita la aplicación efectiva de las penas establecidas para los delitos de robo, hurto y receptación y mejora la persecución penal en dichos delitos” (Boletín N°9885-07).

Licitaciones de defensa penal pública

-La Defensoría continuará el proceso de desarrollo gradual de la licitación de defensa penal pública de la etapa primaria del proceso penal. Por ello, en 2016 y en paralelo al llamado a licitación N° 21, se convocará al segundo proceso de licitación de primeras audiencias en las regiones donde no se licitó en 2015, como una forma de especializar la defensa y dar cuenta de las nuevas formas de organización de trabajo de los juzgados de garantía, que han abierto

cada vez más salas en forma paralela, para lo cual la Defensoría requiere defensores suficientes para entregar una adecuada cobertura.

-El actual llamado de defensa en primeras audiencias se realiza sólo en la Región Metropolitana Sur por un período de dos años, para evaluar su funcionamiento y la posibilidad de extenderlo a otras regiones. El segundo llamado permitirá llegar a un total de 12 defensores penales dedicados exclusivamente a esta actividad en los Juzgados de Garantía con competencia en la Región Metropolitana y realizar todas las gestiones necesarias para lograr un eficiente traspaso a otros defensores de las causas que superen esta instancia.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE DEFENSA

Profundizar la integración de información:

-Proponer el diseño lógico de un sistema integrado de gestión de calidad: se busca desarrollar una segunda etapa para dotar a la Defensoría de un sistema de gestión de calidad, con el objetivo de identificar las necesidades y las fuentes de información para generar la estructura del sistema, a fin de desarrollarlo informáticamente en 2017.

-Evaluar la instalación del índice global de calidad. Ya concluida esta primera fase, se evaluará el funcionamiento del mecanismo para perfeccionarlo en fondo y forma.

Fortalecer el sistema de reclamaciones

Para este efecto y a partir de un estudio ad-hoc, el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) tiene como desafío estudiar y generar propuestas para estandarizar los criterios que se aplican a los reclamos a nivel nacional.

ÁREA DE PERSONAS

Proyecto valores institucionales (instauración y difusión)

Realización de jornadas con funcionarios de los distintos estamentos, para construir un modelo de valores con fuerte énfasis en participación, de manera que exista una adhesión y defensa espontánea de estos principios. Este proyecto es el paso inicial para la gestión cultural y busca alinear proyectos, procesos, políticas y toma de decisiones a estas declaraciones.

Programa de habilidades directivas

A tres años de su puesta en marcha, el programa cambia de énfasis, buscando un equipo directivo que responda a múltiples desafíos: construir intereses institucionales por sobre intereses particulares, responder ante la fuerte exposición institucional en momentos en que la Defensoría busca su autonomía y conseguir mejoramientos en la coordinación de niveles centrales y regionales. Estos objetivos apuntan a mejorar el funcionamiento colectivo del equipo Defensoría Nacional/Dirección Administrativa Nacional/Defensores Regionales/Equipo Directivo Nacional, pasando todos a la vez por el mismo proceso.

Desarrollo de un plan estratégico de recursos humanos

Generar un plan estratégico de recursos humanos, tendiente a redefinir el rol de ese departamento, su misión, estructura, procesos y productos estratégicos, a fin de contribuir eficientemente a la misión institucional y la satisfacción de los clientes internos.

‘Programa calidad de vida’

A partir del piloto de clima de los años 2014-2015 (en que las regiones gestionaron sus acciones de clima con la facilitación sistemática de Recursos Humanos) y de la medición que se realizará en mayo-junio, se diseñará un proceso de gestión mediante la instauración de comités en todas las defensorías regionales, focalizando recursos en aquellas regiones con mayores riesgos psicolaborales. Los diagnósticos y líneas de acción serán insumo decisivo para una primera propuesta de política de calidad de vida laboral.

ÁREA DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICAS

-Racionalización e integración de iniciativas tecnológicas en una única nómina que considere proyectos del plan tecnológico, proyectos estratégicos con fuerte componente tecnológico y requerimientos de áreas usuarias, para ser sometidos a consideración y aprobación del ‘Comité tecnológico de la Defensoría’.

-Continuar el avance de los proyectos estratégicos de ‘Carpeta digital’ y de interoperabilidad de servicios con instituciones de sector Justicia.

-Desarrollo y aplicación de mejoras a los sistemas informáticos, conforme nómina única y prioridades asignadas por el comité tecnológico.

-Desarrollo de nuevos procesos de licitación: 21º llamado para defensa pública general, 10º llamado para defensa penitenciaria y 2º llamado para defensa en primeras audiencias.

-Desarrollo y ejecución de procesos de contratación de los siguientes servicios tecnológicos para la Defensoría:

- Sistema de videoconferencia.
- Plataforma de correo electrónico.
- Reparación, instalación, mantenimiento y servicios asociados para redes informáticas y eléctricas.
- Telefonía móvil y servicios asociados.
- Equipos computacionales.

-Realización de auditorías a la aplicación del ‘Manual de procedimientos tecnológicos’ vigente.

-Actualización del ‘Plan de continuidad operacional para los servicios críticos’ y realización de ejercicio de laboratorio interno.

-Inclusión de nuevos reportes estadísticos, considerando contenido, diseño, formato, emisión y publicación en página *web* institucional y/o intranet.

- Desarrollo y aplicación de controles comprometidos en el marco del indicador transversal de 'Seguridad de la Información' del PMG 2016.
- Realización de una encuesta de satisfacción de usuarios respecto de los distintos servicios tecnológicos provistos por el Departamento.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

- Realizar el monitoreo del desempeño institucional, para asegurar el cumplimiento del 100 por ciento de los compromisos y metas suscritas.
- Desarrollar el nuevo Sistema de Información de Gestión Institucional (SIG) en formato *Balanced Scorecard*.
- Desarrollo del plan de optimización de procesos institucionales claves.
- Actualizar los instrumentos de planificación institucional asociados a indicadores de desempeño, PMG y CDC, y potenciar la retroalimentación de los Convenios de Desempeño Individuales del Sistema de Alta Dirección Pública y de Defensores Regionales.
- Comenzar la aplicación del proceso de gestión de riesgos ampliado, de manera de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

A continuación se presentan los desafíos 2016 directamente relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los que se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, medido en el PMG Monitoreo del Desempeño Institucional.

La Defensoría plantea sus desafíos para 2016 en las áreas de cobertura y calidad de la prestación del servicio de defensa penal, en la mejora continua de modelos de gestión y operación, poniendo foco en la gestión de las personas y la optimización de procesos, con la finalidad mejorar la atención de nuestros usuarios.

Producto Estratégico N° 1: "Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública"

Este producto estratégico se relaciona con los siguientes indicadores de desempeño:

1. Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles

La meta comprometida para 2016 corresponde a un 75 por ciento, lo cual es un desafío en materia de defensa penal adolescente, considerando que existen sólo 50 defensores penales juveniles, quienes no cubren todas las localidades del país. El principal objetivo de esta meta es garantizar el derecho que tienen los imputados adolescentes a recibir una defensa especializada, que se estima en un total de 22 mil 500 imputados adolescentes y, con ello, asegurar la prestación del servicio en los términos que exige la Ley N° 20.084.

2. Porcentaje de imputados con solicitud de plazo judicial de investigación, respecto de imputados formalizados en el año t

Para 2015 la institución comprometió que un 97 por ciento, de un universo estimado de 79 mil 540 imputados formalizados, tuvieran realizada su solicitud de plazo de investigación, lo cual contribuye a resguardar que el proceso penal se desarrolle en un plazo razonable, conforme a los intereses del imputado y a los estándares básicos para la prestación de defensa fijados por la Defensoría Penal Pública.

3. Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles, respecto del total de reclamos recibidos durante el período t

Se compromete como desafío para 2016 una meta de 98 por ciento. Ello permite agilizar la gestión de los reclamos, insumo fundamental para evaluar la calidad de la prestación del servicio de defensa penal pública.

4. Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con revisión de la medida cautelar solicitada dentro los 90 días, respecto de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días desde la última revisión de medida cautelar, en el período t

En este indicador, que se compromete por segundo año consecutivo, la meta fue fijada en 40 por ciento de un total estimado de 26 mil imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días desde la última solicitud de revisión o inicio de la medida cautelar de prisión preventiva.

5. Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados ingresados con causas vigentes e ingresadas al año t.

Siendo de interés del Honorable Congreso, este indicador se medirá en el Formulario H sólo para fines de cobertura a y no así para conseguir mayores tasas de término. Muy por el contrario, el fin institucional es resguardar que el proceso penal dure lo que corresponda según los intereses de nuestros representados. Si bien la tasa de término proyectada fue de 70 por ciento, se espera que conforme a los controles de la calidad del término del proceso penal ésta sea mucho menor.

6. Porcentaje de imputados con solicitudes de apercibimiento de plazo judicial en el año t.

Para 2016 la institución comprometió una meta de 79 por ciento, lo cual contribuye a resguardar que el proceso penal se desarrolle en un plazo razonable conforme a los intereses del imputado y a los estándares básicos para la prestación de defensa fijados por la Defensoría Penal Pública.