



# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2019

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos  
**Defensoría Penal Pública**

Abril, 2020

Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 8, (56) 224396800

[www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)

## ÍNDICE

<b>1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Justicia y Derechos Humanos</b> .....	4
<b>2. Resumen Ejecutivo</b> .....	5
<b>3. Resultados de la Gestión año 2019</b> .....	7
<b>4. Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022</b> .....	19
<b>4. Anexos</b> .....	27
<b>Anexo 1: Identificación de la Institución</b> .....	28
<b>a) Definiciones Estratégicas 2019-2022</b> .....	28
<b>b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio</b> .....	32
<b>c) Principales Autoridades</b> .....	33
<b>Anexo 2: Recursos Humanos</b> .....	35
<b>Dotación de Personal</b> .....	35
<b>Anexo 3: Recursos Financieros</b> .....	43
<b>Anexo 4: Indicadores de Desempeño Año 2017 -2019</b> .....	52
<b>Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2016 - 2019</b> .....	61
No aplica a la Defensoría Penal Pública .....	61
<b>Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)</b> .....	61
No aplica a la Defensoría Penal Pública .....	61
<b>Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas</b> .....	61
No aplica a la Defensoría Penal Pública .....	61
<b>Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019</b> .....	62
<b>Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016-2019</b> .....	66
<b>Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2019</b> .....	72
<b>Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019</b> .....	72
<b>Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019</b> .....	73
<b>Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2016 - 2019</b> .....	74



## **1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Justicia y Derechos Humanos**

## 2. Resumen Ejecutivo

La Defensoría Penal Pública, tiene como misión prestar 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. Para ello cuenta con una Defensoría Regional en cada región y dos Defensorías Regionales en la Región Metropolitana.

La dotación efectiva de la Defensoría, en el año 2019 fue de 720 funcionarios, incluidos 195 defensores locales. El 81.5 por ciento se encuentran en oficinas regionales y el resto en la Defensoría Nacional. Del total, 349 funcionarios son hombres (48,5 por ciento) y 371 mujeres (51,5 por ciento).

El presupuesto institucional para 2019 alcanzó un gasto devengado de 61 mil 972 millones 692 mil pesos (M\$ 61.972.692), equivalente al 99,85 por ciento de ejecución.

Desde sus inicios en el año 2001 y hasta el 31 de diciembre de 2019, la Defensoría Penal Pública ha prestado servicio de defensa y garantizado sus derechos a 4.742.445 imputados. De ellos, 4.583.174 (96.6% de las causa-imputados ingresadas) han terminado su atención por parte de la Institución. Durante el período 2019, la Defensoría Penal Pública atendió un total de 333.409.

En el sistema de licitaciones de defensa penal, el año 2019 se adjudicaron 95 jornadas de abogado, por un total de 12 mil 845 millones. Con una dotación efectiva de 524 jornadas de abogados privados, el gasto representó un 35 por ciento del presupuesto total ejecutado de la defensoría penal Pública.

En materia de difusión de los derechos de las personas, la Defensoría realizó 376 actividades a nivel nacional, en las cuales se privilegió el contacto con imputados y condenados, sus familiares y cercanos, así como a miembros de la sociedad civil y de la comunidad en general. Este programa anual es parte de los objetivos estratégicos de la institución y de los compromisos suscritos en el plan de “Justicia abierta” perteneciente a Gobierno Abierto. A través de este programa, la Defensoría es la primera institución del sector justicia en implementar una política de colaboración, apertura de datos, lenguaje claro y participación ciudadana.

En el marco del “Proyecto Inocentes”, se reforzó la difusión de los casos de 70 personas que han estado injustamente encarceladas sus causas, a través de 110 actividades de

difusión, la presencia en los medios y la visibilización de los casos en la página web [www.proyectoinocentes.cl](http://www.proyectoinocentes.cl) y en redes sociales.

Respecto de los instrumentos de evaluación y control establecidos en la ley, se destaca la realización de la encuesta de satisfacción usuaria, en que el 86,1 por ciento de los usuarios y usuarias declaran buena y muy buena percepción sobre la atención en oficinas, tribunales y centros de detención para el servicio de defensa penal.

Los compromisos de gestión institucional, del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2019 y del Convenio de Desempeño Colectivo se cumplieron en un 100 por ciento, acorde al óptimo funcionamiento del sistema de control de gestión, a las mejoras implementadas en procesos internos y disposición de herramientas de monitoreo en línea.

Para el periodo 2020-2022 los desafíos de la Defensoría serán en el corto plazo, incorporar formalmente la defensa en comisarías dentro de la gestión institucional, implementar la política de atención usuarios, y avanzar en posicionar la institución en el contexto del proceso constituyente. En el mediano plazo las mejoras se orientarán a desarrollar un nuevo modelo de defensa penitenciaria con enfoque de atención universal, fomentar el uso de manuales de actuaciones mínimas mediante la capacitación y control de implementación, y posicionar a la institución en la defensa de los Derechos Humanos en la administración de justicia. Por último, y con la mirada de siempre alcanzar mejores niveles de calidad de la prestación, en el largo plazo se buscarán las transformaciones, vía una reflexión institucional en torno al sistema mixto y a la autonomía

La Defensoría hace entrega de este Balance de Gestión Integral habiendo cumplido siempre las tareas propuestas con una orientación hacia la calidad de atención a sus representados.

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**  
**DEFENSOR NACIONAL**  
**FIRMA**

### 3. Resultados de la Gestión año 2019

#### 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, Mensajes Presidenciales y otros aspectos relevantes para el Jefe de Servicio

La Ley de Presupuestos N° 21.125 del 28.12.2018 autorizó a la Defensoría Penal Pública un presupuesto de M\$ 59.836.575 para el año 2019. Esto significó un aumento de un 3,9% por sobre el año 2018, que incluyó una rebaja de M\$ 850.415 efectuada por la DIPRES como ajuste fiscal al Sector Público, además de recursos adicionales por M\$1.249.172 para financiar al llamado N°24 de las jornadas licitadas que se renuevan del Programa de Defensa Penal Pública, M\$ 275.841 para la regularización de la asignación de antigüedad, M\$ 227.085 para la operación y contratación de 2 funcionarios para la nueva Región de Ñuble y M\$ 232.295 para la continuidad operacional.

Posteriormente, el presupuesto inicial fue modificado mediante decretos que principalmente incorporaron el bono escolar, aguinaldo de Fiestas Patrias y Navidad, bono institucional de asignación de desempeño y PAEI (Premio a la Excelencia Institucional), recuperación de licencias médicas para suplencias, glosa de Defensa Indígena, bono de Atacama y reajuste de diciembre. De acuerdo con lo anterior, el Presupuesto Vigente al 31 de diciembre alcanzó a M\$ 62.066.702 con una ejecución de 99,85%, equivalente a M\$ 61.972.692. Dichos recursos permitieron financiar:

**Gasto de Personal:** Representó el 51% del presupuesto total y su ejecución fue de un 99,8%, equivalente a M\$ 31.757.620, sobre un presupuesto vigente de M\$ 31.831.018, lo que permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata, de una dotación efectiva de 720 funcionarios, además de los 5 honorarios, trabajos extraordinarios y viáticos nacionales y al extranjero del período.

**Bienes y Servicios de Consumo:** Representó el 9% del presupuesto total con una ejecución de un 100%, es decir un gasto de M\$ 5.684.069, sobre un presupuesto vigente de M\$ 5.684.365, que permitieron cubrir la operación de las 17 defensorías regionales, las tres inspectorías zonales (Centro, Sur y Norte) y la Defensoría Nacional, correspondientes a gastos operacionales de la institución, principalmente los de servicios informáticos, servicios básicos, aseo, vigilancia y mantención, además de suministros, pasajes y arriendos de inmuebles. El gasto se distribuyó en un 48% en las distintas defensorías regionales y en un 52% en la Defensoría Nacional, siendo en ésta última donde se concentran los contratos de suministros y servicios informáticos para todo el país, que representan aproximadamente el 72% de lo gastado en el nivel central.

El Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública representó el 35% del presupuesto total, mediante el cual se proporcionan los servicios de defensa penal a través de abogados privados, contratados por la Defensoría mediante un proceso licitatorio, con una dotación

promedio mensual de 524 jornadas de abogados privados (470 jornadas de defensa general y 54 jornadas de defensa penitenciaria). Los recursos autorizados permitieron financiar la licitación de 99 jornadas de abogados correspondiente a la renovación de los contratos de prestación del servicio de Defensa Penal suscritos en el año 2016, además de la continuidad de los contratos suscritos en los años 2017 y 2018, con 425 jornadas de abogados.

Los Servicios Periciales que representaron el 2,6% del presupuesto total y que son solicitados por los defensores penales públicos para comprobación del hecho punible, la participación del imputado y/o la existencia de circunstancias eximentes o modificatorias de la responsabilidad penal. Estos se orientaron a distintas áreas concentrándose la mayor en los de tipo social y psicológico.

Las Auditorías Externas que representaron el 0,7% del presupuesto total, cuyo objetivo es evaluar tanto la calidad del servicio como el desempeño de los defensores penales públicos, a través del cumplimiento de los estándares de defensa penal pública por los prestadores del servicio y del control de la calidad de la atención prestada.

El restante 1,7% estuvo compuesto por el pago de subsidios de operación para el Centro de Justicia de Santiago, pago a organismos internacionales, equipamiento y otros.

### 3.2 Principales resultados de la gestión del año 2019.

**Especialización, capacitación y calidad de la prestación.** Se realizó un importante despliegue en acciones para la especialización con Academias, Seminarios y Talleres, que permiten disponer de un contingente de Defensores especializados y que están permanentemente actualizados. Así se potencia la calidad de la prestación de defensa penal y con una repuesta ajustada a las necesidades de los grupos vulnerables. Una muestra de esas actividades es la que sigue:

- Seminario “Problemas Actuales en Imputabilidad Penal y Peligrosidad”.
- Seminario Internacional “Justicia Restaurativa: aportes para la reparación de las víctimas y la reinserción social juvenil”, organizado en conjunto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio Público y con el apoyo de EuroSocial.
- Academias de defensa penal indígena y Curso avanzado defensa indígena
- Academia de defensa penal juvenil y Curso Avanzado de Defensa Penal Juvenil.
- Taller para facilitadores interculturales.
- Taller para trabajadores sociales juveniles.
- Academia de defensa de extranjeros y migrantes.
- Academia de Defensa Penitenciaria.

**Defensa Penal Juvenil.** Con una dotación de 61 Defensores Especializados Juveniles, se atendieron a 15.559 imputados adolescentes, de un universo de 18.015 imputados mayores de 14 y menores de 18 años que ingresaron a la Institución, con una cobertura de un 86.4%.

**Defensa Penal Indígena.** En el año 2019, 197 defensores especializados indígenas atendieron a un universo de 9 mil 516 imputados indígenas de un total de 10 mil 684 ingresados a la Institución, con una cobertura de un 89.1%.

**Defensa Penal Penitenciaria.** La Defensa Penitenciaria dirigida a personas adultas condenadas bajo la reforma procesal penal contempla el desarrollo de actuaciones judiciales y extrajudiciales, a cargo de un grupo interdisciplinario, conformado por abogados y asistentes sociales, contratados mediante el sistema de licitaciones públicas. En el periodo anual 24.12.2018 al 23.12.2019, finalizaron 28.387 requerimientos de Defensa Penal Penitenciaria

**Proyecto Inocentes.** En relación con el Proyecto Inocentes, cuyo objetivo es reconocer públicamente la inocencia de las personas que fueron injustamente encarceladas y procurar así mejoras al sistema de justicia, se incrementarán los casos que se presentarán al Comité Editorial del Proyecto –organismo multidisciplinario-, programándose 24 para el presente año. Junto al ámbito jurídico, se ha establecido un plan de difusión que compromete actividades a nivel nacional de 118 para 2020.

**Gobierno Abierto.** Como interviniente del sistema de justicia penal y en el marco del ‘Cuarto plan de acción de Gobierno Abierto 2018–2020 del Estado de Chile’, la Defensoría se ha propuesto contribuir a “acercar la justicia a la ciudadanía, a través de la democratización del conocimiento de los derechos de los ciudadanos en materia penal y transparentar los roles de los actores del sistema de justicia, a través de mesas de participación ciudadana, la incorporación del programa de lenguaje claro, la implementación de datos abiertos y de estrategias de atención de usuarios”.

Dentro de las líneas de trabajo, durante el 2019 la Defensoría logró el 100% de cumplimiento en la proyección de avance de los programas comprometidos, como:

- Lenguaje claro, donde se destaca la incorporación de la Defensoría Penal Pública como una de las instituciones integrantes de la ‘Red de Lenguaje Claro Chile’.
- Datos abiertos a través del desarrollo de una plataforma digital participativa, en la que organizaciones, ciudadanía y usuarios podrán acceder a información del quehacer de la Defensoría en materia de estadísticas, política institucional, presupuestos, contratos y otras informaciones relevantes del servicio.
- Estrategia multicanal de atención al usuario, con especial foco en migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad, a través

de todos los puntos de contacto (presencial y virtual), brindando información en línea a través de la sección Mi Defensoría en [www.dpp.cl](http://www.dpp.cl).

- Política de Gobierno Abierto, la que tuvo un proceso de co-creación con los funcionarios y que se plasmó en un documento que recoge los principios y valores que regirán en la institución y que se encuentra enfocado en el derecho a la defensa, a garantizar el acceso igualitario a la justicia y a la dignidad de las personas.

**Derechos Humanos.** Se realizaron capacitaciones para la incorporación de estándares de derechos humanos en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Ñuble, Bío, Los Ríos, Los Lagos y Aysén. Complementariamente se confeccionaron los módulos de estándares en derechos humanos para las academias de defensores/as indígenas, penitenciario, migrantes y de responsabilidad penal adolescente.

**Enfoque de Género.** Además de continuar con las actividades ya implementadas en temas de mejora de contenidos de Enfoque de Género y Defensa Penal, capacitación, control de calidad y difusión, se implementó un programa de trabajo destinado a instalar adecuadamente el Manual de Actuaciones Mínimas de Igualdad de Géneros, y la Política Institucional de Defensa con Igualdad de Género, que consistió en la adecuación de sistemas internos, envío de documentos que contenían material de apoyo en argumentaciones de igualdad de géneros, discriminación y violencia contra la mujer, como también un plan de capacitación en todas las defensorías regionales del país.

**Seguimiento Legislativo.** Durante el año 2019 la Defensoría Penal Pública aportó su visión y experiencia técnica a la discusión de las principales iniciativas legislativas que inciden en el ámbito penal, procesal penal y de ejecución de penas, siendo convocada para ello por las comisiones especializadas del Senado (Constitución, Legislación Justicia y Reglamento; Seguridad Pública y Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía) y de la Cámara de Diputados (Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento; Seguridad Ciudadana; Derechos Humanos y Pueblos Originarios y Gobierno Interior, Ciudadanía y Regionalización). Fuera de la participación de las autoridades de la Defensoría en la discusión de 15 proyectos, se elaboraron 23 minutas sobre ellos, las que, fuera de servir de base a la opinión expresada en comisiones, constituyeron una información valiosa sobre el contenido y los cambios que experimentaron estas iniciativas legislativas.

**Generación y Difusión de Información de Defensa Penal.** A fin de democratizar la entrega de información se generaron espacios de diálogo entre defensores penales públicos la comunidad y personas que permanecen privadas de libertad, con uso de un lenguaje claro y sencillo, se realizaron 376 actividades en todo el país. Esto consistió en encuentros con la comunidad y la sociedad civil organizada, además de adolescentes y adultos que permanecen privados de libertad. Se abordaron diversas materias del servicio de defensa penal, en particular, el Programa de Defensa Especializada. También se realizó la 4° Feria

de derechos ciudadanos “Es justo defender tus Derechos”, una Escuela de Voceros, la publicación de dos ediciones de la Revista 93, y se continuó apoyando la difusión a través del uso de herramientas digitales y redes sociales.

**En la integración del Sistema de inspecciones y Auditorías Externas, se avanzó en varios frentes:**

- Se inició el proceso que integrará los mecanismos de Inspecciones de Defensa con la Auditoría Externa de Cumplimiento de Estándares (Pares); e Inspecciones Administrativas con Auditoría Externa de Contratos, a efectos de potenciar ambos mecanismos.
- Se diseñó y creó un Informe Ejecutivo de Desempeño Regional, que concentra información contenida en Power BI, (Ilegalidades, Prisión Preventiva, Términos No Privativos), Satisfacción Usuaría, y hallazgos de los distintos instrumentos de control. El conjunto de iniciativas tiene por objeto potenciar los mecanismos de control como la entrega de información relevante y oportuna para los gestores regionales.
- Durante el 2019, se disponibilizaron los datos históricos del Índice Global de Calidad en Power BI, no obstante, los datos actualizados están en fase de espera de validación de todos los indicadores que componen el Índice. Una vez realizado, se definirá la banda para realizar los seguimientos regionales planificados.
- Los datos de la Auditoría Externa de Satisfacción están disponibles en la plataforma Power Bi y todos los equipos de directivos regionales poseen los accesos respectivos.
- Respecto a la información de Reclamos, dada la alta actividad de la Institución en la plataforma, la información aún no está disponible en la plataforma.
- Se cumplió a cabalidad el ciclo de mejora, analizada la información de obtenida de las Auditoría de Satisfacción de Usuarios, se procedió a la generación de Talleres de Habilitación de Funcionarios, que tuvo una cobertura a 315 asistentes y 314 defensoras(es) con alcance nacional, de esta forma se aplicaron los conocimientos obtenidos directamente a los funcionarios que prestan servicio directo a nuestros usuarios.

**Informática.** La cartera de proyectos del año 2019 para las áreas de Operaciones, Desarrollo y Estadísticas es clave para soportar la operación, el monitoreo y las mejoras institucionales en procesos internos y calidad de atención de la prestación de defensa penal. Para ello, se prepararon los planes anuales de trabajo: a) Renovación de Servicios Tecnológicos, con 5 proyectos; b) Mejora a los Servicios Tecnológicos, con 3 proyectos; c) Desarrollo de Sistemas Informáticos, con 10 proyectos; y d) Mejora a los Informes Estadísticos, con 4 proyectos. En apoyo a lo anterior se realizaron Talleres de Capacitación en todas las regiones del país. El desarrollo de la cartera de proyectos de las áreas de Desarrollo, Estadísticas y Operaciones, es la que sigue: Renovación de Servicios Tecnológicos, 100%; Mejora a los Servicios Tecnológicos, 100%; Desarrollo de Sistemas Informáticos, 80%; y Mejora a los Informes Estadísticos, 100%.

En cuanto a la ejecución de procesos de contratación de servicios tecnológicos de contratos que vencen en 2019 o primer semestre 2020, se realizaron los procesos de contratación para los siguientes servicios: a) Plataforma de Correo Electrónico, b) Videoconferencia y Colaboración, c) Instalación, Mantenimiento, Reparación y Servicios Especializados de Redes Informáticas y Eléctricas, d) Plataforma de Legislación, Jurisprudencia y Doctrina Penal, e) Equipos Computacionales, y f) Equipos Multifuncionales e Impresoras. Además, en diciembre se publicó llamado a licitación pública para la contratación del servicio de Plataforma Central de Servidores, las ofertas recibidas serán evaluadas para proponer al Defensor Nacional la adjudicación.

Para la implementación de controles del indicador transversal de Seguridad de la Información del PMG, se realizaron las acciones para cumplir la norma NCh-ISO 27001, se cuenta con toda la documentación y registros de operación comprometidos para el año 2019. Lo señalado permitió la maduración gradual del sistema SSI con 99 controles implementados de un total de 114 controles de la norma, con la mantención actualizada de la Política General SSI y de manuales de Políticas y Procedimientos, aprobados por el Comité SSI y las autoridades de la Defensoría, difundidos a través de la Intranet institucional.

**Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.** En 2019 el Plan estratégico se enfocó en 3 ejes: Impecabilidad operativa que se reforzó con la mejora y habilitación de módulos del sistema informático, la habilitación de Power bi y la formulación de indicadores en algunos procesos. Otro eje fue el desarrollo de las personas cuyas líneas de acción estuvieron enfocadas a la implementación de la política de Gestión de Personas. Finalmente, una tercera variable del Plan Estratégico fue el eje de desarrollo Organizacional que conto con cuatro líneas de acción implementadas con una planificación previa:

- **Calidad de Vida y Ambientes laborales.** Durante el 2019 la Defensoría se ocupado del seguimiento de la implementación de los planes de acción elaborados por los equipos, con la aplicación del protocolo ISTAS 21. Estos fueron puestos en marcha con el fin de abordar las temáticas identificadas tales como liderazgo y relaciones interpersonales. También para preparar la tercera aplicación del protocolo según lo indicado por la normativa vigente.
- **En relación a buenas prácticas laborales.** El año 2019 se implementó un plan de diagnóstico para identificar las buenas prácticas que estaban siendo implementadas por las Defensorías Regionales con el propósito de fortalecer la gestión de personas y ambientes laborales y cumpliendo los criterios de a) ejecución de acciones vinculadas a planes ISTAS y/o ámbitos de gestión de personas; b) alternativas

concretas y realistas; c) fomento de la participación; d) pertinencia; e) cobertura, y f) creatividad en el uso de recursos.

- **Programa de autocuidado para manejo de crisis.** Dado el contexto social que se ocasiona a partir de octubre de 2019, la Defensoría optó por invertir una parte significativa de sus recursos en apoyar y contener a los equipos de defensa y a los funcionarios en general y se brindaron espacios y herramientas que permitieran a las personas no sólo continuar brindando un servicio de calidad en dichas circunstancias, sino que, además, dentro de un espacio laboral de cuidado y colaboración.
- **Plan de Desarrollo Organizacional.** En línea con la permanente dedicación de la Institución con el desarrollo de habilidades de liderazgo, durante el año 2019 se realizó un nuevo programa que consideró la relevancia que tienen la gestión de equipos de personas, la promoción de los valores institucionales y de la cultura de excelencia. Se realizó un programa para las jefaturas intermedias de la Defensoría Nacional. Se capacitaron 21 jefaturas en herramientas para potenciar su trabajo en diversos ámbitos de su gestión, como feedback apreciativo y colaborativo, empoderamiento personal y gestión efectiva de compromisos, en coherencia con los objetivos estratégicos de la Institución y la generación de ambientes laborales que faciliten que los integrantes de los distintos equipos desplieguen sus recursos personales.

**Sexta versión de los Juegos Deportivos.** Esta versión de los juegos no pudo realizarse por la contingencia social del País.

**Programa de Reconocimiento Institucional.** Durante el año 2019, el Programa de Reconocimiento fue formalizado en la Defensoría Penal Pública a través del oficio 149, con fecha 08 de abril y se realizó a nivel nacional el día 17 de abril. Resultado de lo anterior, el 25 de abril, se realizó la premiación de la Defensoría Regional Destacada, siendo Maule la elegida en esta instancia.

### 3.3. Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

A continuación, se presentan los resultados de los desafíos comprometidos en el año 2018, relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, que se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H del año 2019 y que presentaron cumplimiento en todas las metas proyectadas:

**Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores indígenas año t.** Del total de 10.684 imputados indígenas ingresados, 9.516 han sido atendidos por defensores

especializados alcanzando un alta cobertura. El indicador de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas ha logrado un sobrecumplimiento. Es un buen desempeño que permite a estos defensores, entregar una defensa de calidad y pertinente a la cultura y necesidades de este grupo vulnerable.

Existe un máximo esfuerzo en las Defensorías Regionales para asignar defensores especializados a imputados indígenas. Son varias las regiones donde los Defensores Locales Jefes efectúan un monitoreo semanal, tomando medidas para efectuar un oportuno traspaso de la causa indígena a los defensores especializados en la materia. Complementariamente, Unidad de Defensa Penal Especializada realizó un esfuerzo de mayor especialización con tres Academias Indígenas en las Zonas Norte Centro y Sur del país lo que permitió aumentar la cantidad de defensores especializados en regiones que no contaban con esta oferta impactando con un incremento en la cobertura.

Dado que los sistemas de monitoreo diario se han fortalecido, se está alcanzando niveles máximos de cobertura, es necesario observar que son desempeños difíciles de sostener e incrementar. Efectivamente, la demanda ha ido aumentando año tras año, lo que puede ser explicado por los esfuerzos tendientes a tipificar adecuadamente a los imputados indígenas y su correcto registro en los sistemas de información. Este aumento también se explica por la formación de más defensores especializados y la oportuna asignación de causas a defensores especializados indígenas. Por otra parte, el resultado del indicador está fuertemente determinado por el rendimiento que obtengan las Defensorías Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Bío Bío, la Araucanía y Los Ríos, dado que ellas concentran la mayor dotación especializada y la mayor demanda. Un ejemplo es la Defensoría Mapuche, formada sólo por Defensores Especializados Indígenas y Facilitadores Interculturales. Por último, precisar que los defensores especializados indígenas son tipificados por el jefe de la Unidad Especializada de la Institución.

#### **Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores juveniles en el año t**

En la Defensoría Penal, han sido atendidos 15.559 por un defensor especializado juvenil de un total de 18.015 adolescentes ingresados, con un 86,4% de cobertura. Esta defensa especializada en el año 2019 se realizó con una dotación de 61 defensores, cifra que se incrementó por medio contratos externos en el Sistema de Licitaciones, y como consecuencia algunas regiones del país tienen una mayor dotación, lo que les permite incrementar la cobertura institucional, con una respuesta técnica acorde a las necesidades de este grupo vulnerable. En este nuevo escenario las regiones con mayor cobertura son las que siguen: Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, Maule, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén. Pero es en la región metropolitana norte en donde se ha maximizado el desempeño por las condiciones operativas que permite aplicar la concentración de zonas.

Complementariamente, los altos niveles de cobertura también se explican por el esfuerzo de mantener un permanente monitoreo y una rigurosa y oportuna gestión de reemplazos con defensores con especialización en defensa juvenil cuando ocurren ausentismos prolongados, rotación de personal o cambio de funciones, lo que permite mantener la oferta establecida y maximizar la cobertura. Pero cabe precisar que con estos esfuerzos la defensa especializada está alcanzando desempeños máximos de cobertura y que son difíciles de sostener. En forma adicional, se alerta que la demanda a igual periodo de medición ha bajado de 19.330 a 18.015 imputados adolescentes que ingresaron a la Institución, pero, no existe una respuesta de atención proporcional por las razones estructurales ya explicadas de distribución de tribunales en el territorio nacional, versus la dotación de defensa especializada disponible en la región

**Porcentaje de imputados con cierres de investigación.** De un total de 63.600 audiencias de revisión de plazo con solicitud de apercibimiento, un 60,8%, esto es en 38.646 se cerró la investigación. Existe un alto desempeño que se explica por varias razones. En primer lugar, los sistemas de monitoreo en línea de la Institución los ha perfeccionado el Departamento de Informático y Estadísticas, quién además del SIG GED, muestra la brecha que falta por cumplir, ha dispuesto para el nivel regional en el Power BI, información desagregada, y comparativa en la sección Gestión regional con gráficos y tablas. En segundo lugar, se presenta una baja en el denominador (N° de imputados con audiencias posteriores a la solicitud de apercibimiento de cierre) en relación con la meta proyectada de 92.000, sin embargo, el denominador efectivo del año 2018 fue también menor de 79.53. Ello se explica en que con este indicador las regiones realizan un análisis y no solicitan el cierre de la investigación como lo hacían en años anteriores, apenas se vencía el plazo de la investigación, sino que, ponderan la necesidad e intereses de imputados y lo hacen sólo en los casos que tienen mayor opción de cierre según sea el mérito de la causa. A lo anterior se suma la supervisión y la orientación técnica por parte de los Jefes de Estudios Regionales y los Defensores Locales Jefes. En este ejercicio de racionalización y pertinencia de solicitudes de apercibimiento, es posible apreciar importantes bajas en las audiencias posteriores, que forman parte del denominador, en las regiones de Atacama, Los Lagos, y las Regiones Metropolitanas Norte y Sur.

Por otra parte, con la información disponible para el monitoreo es posible conocer el desempeño diario de cada región y zona, quienes mediante la realización de reuniones técnicas o clínicas jurídicas, revisan el desempeño y gestión relacionado, permitiendo con ello que las solicitudes de apercibimiento sean efectuadas sólo en los casos que lo amerita el proceso y conforme la voluntad de nuestros representados, fomentando que los defensores valoren y entiendan el indicador como un mecanismo que resguarda la calidad de la prestación. Otra parte, se presenta un incremento en el universo de medición de

audiencias en las regiones de Arica y Tarapacá. Se destaca también que en las Regiones de Coquimbo, Valparaíso, Maule, Aysén, y Magallanes se observa excelentes resultados y mantienen sus niveles de demanda

**Porcentaje Solicitud de revisión de la medida cautelar 90 días.** De un universo de 33.005 imputados que al mes de diciembre, han estado una o más veces en un ciclo de hasta 90 días en prisión preventiva, a 18.594 se las ha solicitado la revisión de la medida cautelar, presentado un resultado acumulado nacional adecuado de un 56.3%. Se presenta un sobrecumplimiento de la meta debido a que el indicador ha sido ajustado respecto del año anterior. Al abordarse como indicador nuevo, se profundizan las acciones del monitoreo y se perfecciona el registro por parte de los defensores, lo que resulta en una notable alza en relación con los datos modelados en la línea de base, y utilizados para la proyección de metas.

Cabe destacar el fortalecimiento de nuestros sistemas de monitoreo en línea dispuestos en el sistema Power BI. Esto permiten al nivel regional un monitoreo periódico con información desagregada para informar las brechas existentes y los plazos futuros.

El desempeño está afectado por las eficaces medidas adoptadas en regiones para el monitoreo y control. Entre esas medidas se destacan: el involucramiento del equipo directivo, jefes de estudio y defensores locales jefes, quienes realizan reuniones con defensores, y efectúan el envío de información a los defensores en general, de aquellas causas con próximo vencimiento. No obstante, se ha de tener presente que existen regiones comparativamente con bajos desempeños, como Tarapacá, Antofagasta y Valparaíso, que se caracterizan por tener una mayor proporción de imputados privados de libertad en relación con la dotación de defensores disponibles, esto se traduce en una mayor carga de trabajo relativa en relación a otras regiones del país. En estas regiones, se alude a que el tipo de delitos complejos como el de drogas, son causas que son de larga duración, y poco movimiento.

**Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t.** El resultado de un 88% de satisfacción muy buena y buena. Corresponde a 10.749 encuestados que califican con notas 5,6 y 7 sobre 12.204 encuestados con respuestas válidas en las preguntas de satisfacción general con el servicio en las líneas de atención en tribunales, Centros de detención y oficinas en los tres cuatrimestres del periodo. Se debe destacar que de acuerdo con lo establecido en el contrato de la medición, se consideran como productos asociados a pagos, la entrega de un Informe de Puesta en Marcha en el inicio de la ejecución, 7 informes cuatrimestrales de resultados y tres informes anuales consolidando los cuatrimestres de

cada año calendario, a partir de diciembre de 2018 y un informe final en marzo del 2021. Consecuentemente los resultados informados dan cuenta del resultado para el año 2019.

Para focalizar y gestionar sobre aspectos críticos de la calidad de servicio, se aplicó un análisis de segmentación o CHAID Analysis, que identificó las variables que explican y segmentan la muestra entre Satisfechos vs Insatisfechos. DE este análisis se concluyó que los focos de mejora prioritarios se centran en la relación con el imputado, especialmente en la comunicación efectiva con el usuario. La entrevista con el defensor (en tribunales, en oficinas y centros de reclusión) como la calidad de la información se trabajó mediante protocolos y capacitaciones específicas de técnicas de entrevista, que han redundado en alzas en la satisfacción usuaria. Además, para que directivo analice los resultados se generaron reportes en la plataforma Power BI y con reportes sobre el comportamiento de los indicadores estratégicos más relevantes

**Porcentaje proceso penal finalizado sobre causas vigentes año t.** El resultado del porcentaje de cobertura es inferior a todos los otros años de medición del indicador, con un 66,9%, se terminaron 320.483 de un total de 478.751 causas vigentes. Al observar las cifras del último trienio, se aprecia que la tendencia decreciente se mantiene este año, pero con un mayor volumen de causas terminadas, aun cuando el volumen de demanda aumenta tanto por el stock inicial como por las causas ingresadas en este año. En efecto, mientras el año 2018 las causas vigentes ascendieron a 458.017, en el año 2019 aumentó la demanda en un 4.5% (478.751), por su parte la cantidad de imputados que terminaron su proceso penal, incrementó en 4.935 casos correspondiente a un 1.5%, presentando pese a la baja en el resultado con una mayor demanda y capacidad de absorción de ésta. Observados los datos, no es interés institucional plantear una meta de resultado creciente. Se debe considerar que la incidencia de causa externa, es decir, la decisión de término depende del Juez, dilación agenda tribunales, cambios legales Ley 20603 que han provocado dilación del proceso penal, delitos de alta complejidad, postergación de audiencias, demora en la realización de diligencias de organismos auxiliares en etapa de investigación, entre otros. Pero lo más relevante, es que afecta la preocupación por un debido proceso con un plazo razonable y no necesariamente breve y mejorando los niveles de satisfacción.

Entre las gestiones realizadas por las Defensorías Regionales para monitorear el proceso penal, se encuentra la revisión de causas sin movimiento 90-200 días, revisión de imputados con orden de detención pendiente, mantener minutas de delegación y evitar postergar audiencias por esta razón, citar a imputados antes de las audiencias de manera que no se suspendan por no comparecencia. Cabe señalar, que nuestros indicadores que

se siguen midiendo en la Institución resguardan que el proceso se desarrolle en un plazo razonable

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

Para el año 2020, los recursos adicionales autorizados para la Defensoría Penal Pública permitirán financiar:

- La continuidad de los servicios de defensa penal con 195 defensores locales, 198 jornadas de abogados adjudicadas en el año 2018; 91 jornadas adjudicadas en el 2019; y 235 jornadas que se renovararán en el proceso licitatorio del 2020. Para dicho efecto se publicarán los llamados N° 25 de Defensa General, N° 14 de Defensa Penitenciaria, N° 5 de Primeras Audiencias y N° 4 de RPA para cubrir la necesidad de las 235 jornadas y que involucra un presupuesto total aproximado, a 3 años por M\$ 31.000.000, para ser adjudicados a fines del primer semestre del año 2020 (M\$886.423).
- Continuar con la implementación de la nueva Defensoría Regional de Ñuble, con la incorporación de 11 personas, además de las 2 que ya habían sido autorizadas en el 2019 (M\$ 341.453).
- Con la asignación de antigüedad del personal de la institución (bienios por M\$ 34.597) y la Gestión Operativa (M\$ 71.337) que incluye la reposición de 2 vehículos, además del equipamiento normal e informático.
- El diseño de un nuevo sistema institucional de gestión de causas (M\$ 99.230) y
- El Proyecto de Construcción de la Defensoría Local de Alto Hospicio (M\$ 242.741).

Para el período 2020 al 2022, se requerirán recursos adicionales para el funcionamiento de la Defensoría Penal Pública, en las siguientes materias:

- La adquisición y habilitación de nuevo inmueble para la Defensoría Nacional, con el objeto de concentrar todas las dependencias en un sólo edificio.
- El año 2017, marcó el inicio de un proyecto de inversión para el edificio de la Defensoría Regional de La Araucanía en la ciudad de Temuco. Lo anterior se plasmó en la Concesión de Uso Gratuito de un terreno por parte de la Seremi de Bienes Nacionales a los pies del cerro Ñielol, lugar en el que se proyecta la construcción de un inmueble que asegure la presencia institucional y la adecuada atención del público en la región.
- La Defensoría Local de Chile Chico, actualmente funciona en edificio arrendado y se espera poder construir un inmueble en terreno que será entregado en comodato por el SRCel.

- Habilitación de un nuevo inmueble para la Defensoría Regional y Local de Los Lagos, por su traslado al nuevo edificio donde funcionará el Centro de Justicia de la ciudad de Puerto Montt.
- Durante los últimos años la Defensoría se ha abocado a mejorar los espacios de atención de público y acercar la institución a localidades apartadas, asegurando la prestación del servicio de defensa de mayor calidad en todo el territorio nacional. Para los siguientes años se pretende continuar con el mejoramiento y mantenimiento de Infraestructura de las 17 Defensorías Regionales a lo largo del país.

**Representación Judicial y Extrajudicial en todas las Actuaciones y Audiencias.** En esta materia para el año 2019 se tiene considerado lo que se detalla a continuación.

### **1. Defensa Penal Especializada**

En materia de defensa penal especializada, en que se incluye a la Defensa Penal Juvenil, Defensa Penal Indígena, Defensa Penal Penitenciaria, Defensa Penal de Extranjeros y Migrantes y la Defensa Penal de Inimputables por Enajenación Mental, se continuará con un exigente plan de capacitaciones específicas destinadas a defensores y trabajadores sociales, facilitadores interculturales y otros profesionales que apoyan este tipo de defensas, a fin de fortalecer estas líneas de especialización y defensa penal.

Para el período 2019 - 2022 se proyecta consolidar el aumento de cobertura en materia de defensa penal juvenil, con la incorporación de prestadores externos contratados mediante licitaciones y especializados por la Unidad de Defensa Especializada. Además, se formulará un Manual de Actuaciones Mínimas para la Defensa de Adolescentes en la etapa de ejecución.

Durante el año 2020 se instalarán las pruebas piloto del Nuevo Modelo de Defensa Penitenciaria, para contar con una evaluación durante el segundo semestre que permita su proyección a nivel nacional. Por otra parte se trabajará en establecer el Modelo de Defensa de Personas Extranjeras y Migrantes, incluyendo su Manual de Actuaciones Mínimas. Lo anterior, para fortalecer la formación de defensores especializados.

La defensa de migrantes cuenta con un Manual de Actuaciones Mínimas y un Modelo de defensa, por esta razón se comenzará a habilitar a defensores destinados a esta labor. Además se evaluará la instalación de oficinas destinadas a la defensa de extranjeros y migrantes en las zonas de mayor incidencia. En cuanto a la defensa de indígenas, se pretende instalar Oficinas de Defensa de Indígenas en la Región de Tarapacá y Antofagasta. En la defensa de inimputables por enajenación mental, se proyecta la elaboración del Modelo de defensa respectivo con el Manual de Actuaciones Mínimas de Defensa de Inimputables por Enajenación.

## **2. Defensa Penal.**

Se implementará una nueva lógica de construcción del plan de capacitaciones, estableciendo contenidos esenciales para la formación de defensores y una mayor eficacia en la asignación de recursos.

## **3. Derechos Humanos**

Para el año 2020, la Unidad de Derechos Humanos reforzará el trabajo de los defensores de primeras audiencias, al objeto de monitorear de cerca la incorporación de los estándares de derechos humanos. Este seguimiento permitirá identificar brechas en la argumentación de los defensores. Además, permitirá evaluar los resultados en aquellos casos donde se empleen estándares de derecho internacional de los derechos humanos.

En materia de la prevención de la tortura, se desarrollará un modelo de atención en las primeras horas de la detención, que permita llevar adelante una implementación gradual de la defensa en unidades policiales, según disponibilidad de recursos humanos y presupuestarios. Junto con ello, se seguirá trabajando en materia de denuncia de casos de violencia institucional, al objeto de tener una cifra actualizada de casos en que la Defensoría Penal Pública, verifica la existencia de malos tratos a las personas detenidas.

Defensa en Comisaría, se pretende realizar el Diseño y elaboración plan de contingencia para la defensa en comisarías, Levantamiento de resultados, prácticas y Propuesta y valorización de meta presupuestaria

## **4. Género**

Para el año 2020, los desafíos institucionales en materia de género consistirán no sólo en la continuación del trabajo de eliminación de brechas, barreras e inequidades en materia de prestación de defensa penal con igualdad de géneros, sino también en la inclusión de dichos criterios en ámbitos de gestión interna, especialmente en materia de actualización e implementación de un plan de trabajo relativo al procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual para el personal que trabaja y se relaciona con la defensoría penal pública; y establecer un plan de comunicaciones interna y externa con perspectiva de género.

## **5. Legislación**

El año 2020 se presenta como de intensa actividad legislativa, tanto por la continuidad de la tramitación de iniciativas de gran interés para la Defensoría, como la relativa al Servicio de Reinserción Social Juvenil, que modifica la Ley de la DPP, o los múltiples proyectos de la denominada “agenda de seguridad”, lo que implica mantener la labor desarrollada hasta ahora en materia de información y seguimiento oportunos, con el objeto de responder a los requerimientos parlamentarios de opinión sobre los proyectos y preparar las

ajustes necesarios de la actividad de defensa en caso de su aprobación, como por el desafío que plantea el proceso de discusión constitucional que podría iniciarse el presente año, el que seguramente abordará temas relacionados con el sistema de justicia penal, el derecho a defensa y su institucionalidad.

## **6. Defensa en la Corte**

El desafío de la Unidad de Corte en 2020 estará destinado a perfeccionar la defensa a partir de capacitaciones, elaboración de boletines y minutas, como también la organización de seminarios para la reflexión que den cuenta del avance y actualización de la jurisprudencia de la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional.

## **7. Licitaciones**

La Defensoría Penal Pública durante el 2020 continuará el proceso tendiente a garantizar cobertura en defensa general, en las áreas especializadas relativas a Defensa Penitenciaria, Defensa Penal Adolescente y Primeras Audiencias. Se contempla el llamado de 235 jornadas, de las cuales, el llamado 25 de Defensa General considera son 185 jornadas; del llamado 14 Penitenciario 29 jornadas; del llamado 4 Responsabilidad Penal Adolescente 5 jornadas y del llamado 5 Primeras Audiencias 16 jornadas, con un Presupuesto total a 3 años de \$31.179.600 y un Precio Promedio por Defensor de \$3.685.532.

## **8. Centro de Documentación**

El Centro de Documentación dará continuidad a la visibilidad de la jurisprudencia aportada por regiones, mediante la sistematización e ingreso a Lexdefensor de la jurisprudencia incorporada en los nuevos boletines regionales. Compromete su esfuerzo en desarrollar 2 nuevas colecciones en Lexdefensor, esto es: Jurisprudencia Internacional y la incorporación de los manuales de actuaciones mínimas en los distintos aspectos de la defensa penal.

A fin fortalecer el acceso y uso de los recursos de información para la defensa penal, el CEDOC a partir del año 2020, participará en el marco de las academias para defensores, realizando capacitación de los sistemas de información disponibles como apoyo a la defensa penal.

## **9. Política Internacional**

Desarrollo de una política internacional, para posicionar a la Defensoría como referente en las distintas instancias internacionales participando en las instancias de promoción y protección de los DDHH y el derecho a defensa (AIDEF, BLODEMP, REDPO, OEA, CORTE IDH, CIDH, EUROSOCIAL, FUNDACIÓN KONRAD ADENAUER, INSTITUTO MAX PLANCK, ETC.)

## **10. Implementación Modelo atención de usuarios:**

Implementación Política de Atención de Usuarios. Mediante acciones de despliegue y mejoramiento de acceso: Agendamiento Centralizado, Turnos Atención de Público, de difusión: Cápsulas informativas,

## **Generación y Difusión de Información de Defensa Penal**

La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la Defensoría Nacional trabaja coordinadamente junto a las defensorías regionales y sus periodistas para llevar a cabo, entre otras instancias, un plan de difusión anual y nacional dirigido a la comunidad en general y a sus usuarios, en particular. El plan es diseñado con los aportes del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, con los lineamientos de interés institucional como el conocimiento de la comunidad de la misión institucional el resguardo de los derechos humanos, la defensa de personas condenadas, la atención penitenciaria con enfoque de género, la presencia en las organizaciones ciudadanas y civiles, especialmente con aquellas que pueden transmitir los mensajes institucionales en educación en derechos.

Se aspira a implementar el compromiso n° 3: "Justicia Abierta en la Defensoría Penal Pública" asumido por la DPP al Ingresar al Cuarto Plan De Acción.

La Defensoría trabajará para aportar al empoderamiento ciudadano a través de la coordinación de una mesa interinstitucional con los otros actores del Sistema de Justicia, un Programa de Lenguaje claro que trabaje los contenidos de tal manera que éstos se vuelvan accesibles y entendibles de manera que las personas cuenten con el conocimiento necesario para exigir el cumplimiento de sus derechos, la apertura de sus datos a través de una plataforma interactiva que permita a los ciudadanos no sólo conocer la información política y administrativa de la Defensoría, sino que además tenga acceso expedito a las estadísticas institucionales que reflejan el comportamiento del Sistema de Defensa Penal Pública, junto a una estrategia de atención al usuario, con especial foco en las necesidades que presentan los jóvenes, los migrantes, los integrantes de pueblos originarios y las personas privadas de libertad.

Para implementar esta política de apertura, la Defensoría no sólo trabajará con la comunidad, sino también con sus funcionarios, de manera que esta construcción cuente con la participación cohesionada de la Defensoría.

Entre otros instrumentos de difusión se continuará con la entrega periódica de la Revista 93, la realización de Talleres de Vocerías y el incremento en la interacción con las personas a través de los medios digitales.

## **Mecanismos de Evaluación de la Calidad de la Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública**

Los desafíos para este periodo se enmarcan en lo definido para el periodo 2019 – 2022, y en área de Evaluación de la calidad de la defensa, se inician con los proyectos pendientes en 2019. En esto integra lo que sigue:

- El Sistema de apoyo on-line para auditorias de contrato y para defensores en Primeras audiencias.
- El proyecto de contar con una utilidad predictiva, que usando diversas herramientas tecnológicas de minería de datos y machine learning, permita realizar predicciones de comportamiento y sugerencias de actuación. Para lograr el objetivo, se acotó para este periodo a Primeras Audiencias en Control de detención y en Audiencias Programadas. En lo que respecta Auditoria de Contratos se persistirá en que con los datos generar una utilidad que permita realizar la Auditoria de manera virtual a áreas críticas identificadas por el sistema.

### **1. Integración de Sistema de Inspecciones y Auditorías Externas**

Se continuará con el proceso de integrar las Inspecciones de Defensa con la Auditoria de Cumplimiento de estándares de acuerdo con la propuesta realizada en 2019, lo mismo para las Inspecciones Administrativas con la Auditoría de Contratos. Lo anterior con el objeto de perfeccionar el mecanismo de inspecciones, y que la información de Inspecciones y Auditoria sea complementaria e integrada.

### **2. Disponibilización e Integración de Información**

En esta materia el objetivo está en la validación de los indicadores del Índice Global de Calidad, tanto para su operatividad en la plataforma Power BI, como la determinación de la Banda de Cumplimiento Regional. También se busca potenciar la implementación del Informe de Desempeño Regional analizado su impacto y uso de los equipos regionales. Finalmente, generar las condiciones para poner a disposición en la plataforma Power Bi los datos de reclamos de defensa con el objetivo posterior de integrar dicha información a las distintas mediciones verificando si existe algún nivel de correlación entre los resultados y el nivel y naturaleza de las reclamaciones.

### **Área de Informática**

En materia de Informática, los principales desafíos para el año 2020 son: a) Establecimiento de cartera de proyectos anuales para las áreas de Operaciones, Desarrollo y Estadísticas, b) Realización anual de Talleres de Capacitación en regiones, c) Seguimiento a la ejecución de cartera de proyectos anuales de las áreas de Desarrollo, Estadísticas y Operaciones, d) Implementación de nuevos contratos de servicios tecnológicos, e) Desarrollo y ejecución de procesos de contratación de servicios tecnológicos cuyos contratos vencen durante el

año o el primer semestre del año siguiente, y f) Diseño de nuevo sistema institucional de gestión de causas penales y penitenciarias.

En Transformación Digital, se buscará disponer de planificación estratégica digital para desarrollar e implementar un plan de gestión del cambio en el modo de operar nuestros procesos de trabajo en el corto, mediano y largo plazo.

### **Área de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.**

En esta Área el esfuerzo durante 2020 está orientado a: a) el fortalecimiento de Triadas, con el objetivo de potenciar el liderazgo y trabajo en equipo de directivos regionales, potenciando su rol tanto en el logro de metas como en la gestión de los equipos y ambientes laborales; b) el desarrollo de programa de Autocuidado, que considere acciones pertinentes a desarrollar con los distintos equipos en materia de autocuidado; c) Gestión de Capacitación, como eje estratégico que permite habilitar competencias en nuestros equipos para cumplir de mejor forma su rol y gestionar brechas; d) realizar los Juegos Deportivos de la Defensoría Penal Pública. En esta, se espera seguir reforzando la integración de los equipos y los niveles de calidad de vida laboral

Por último se aspira a Desarrollar una Política de reconocimiento en el Eje Desempeño laboral, cualidades personales, Innovación y Trayectoria Laboral.

### **Desafíos año 2020 asociados a Productos Estratégicos**

Los desafíos comprometidos relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales, 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.

**Producto Estratégico N° 1: “Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública”.** Este producto estratégico se relaciona con los siguientes indicadores de desempeño:

**Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados ingresados con causas vigentes e ingresadas al año t.** Para el año 2020 la institución comprometió una cobertura de un 69%, de un total estimado de 460.000 imputados, procurando que el proceso penal se desarrolle en un plazo razonable conforme a los intereses de nuestros representados y a los estándares fijados para la prestación de defensa.

**Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de 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.** Se

estima que a un 41% de los imputados adultos que se encuentren en prisión preventiva hasta 90 días desde la última solicitud de revisión o inicio de la medida cautelar de prisión preventiva, se les haya efectuado la audiencia de revisión como gestión del defensor penal público.

**Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles.** Se espera durante el año 2019, una cobertura de un 84%, para un total estimado de 19 mil imputados adolescentes con una existen sólo 61 defensores penales juveniles.

**Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t.** Este indicador está diseñado para medir la cobertura de la prestación del servicio de defensa penal a imputados indígenas por parte de un defensor penal público especializado en este particular tipo de defensa penal. Se estima una meta de 82% respecto de un universo de 8.000 imputados indígenas.

**Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t.** Se compromete como desafío para el año 2019, una meta de un 83%.

**Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior.** Para el año 2020 la institución comprometió una meta de 51%, sobre un universo de 92.000 imputados. Este indicador 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.

## 4. Anexos

- **Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- **Anexo 2:** Recursos Humanos.
- **Anexo 3:** Recursos Financieros.
- **Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2016-2019.
- **Anexo 5:** Compromisos de Gobierno 2016 - 2019.
- **Anexo 6:** Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- **Anexo 7:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019
- **Anexo 8:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016-2019
- **Anexo 9:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2016-2019
- **Anexo 10:** Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2019.
- **Anexo 11:** Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015-2019
- **Anexo 12:** Premios y Reconocimientos Institucionales 2016-2019

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2019-2022

#### - Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento 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 supe vigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia. La misma Ley consagra el sistema mixto público-privado de prestación de defensa.

Desde el 16 de diciembre de 2000 se encuentran incorporadas a la Reforma Procesal Penal, las regiones de Coquimbo y de La Araucanía, y en julio de 2001 se puso en funcionamiento la Defensoría Nacional. El 13 de octubre de 2001 entró en vigencia la Ley N° 19.762, que cambió la gradualidad de la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal, estableciéndose el siguiente cronograma:

II etapa a contar del 16 de octubre de 2001: Regiones de Antofagasta, Atacama y del Maule.

III etapa a contar de 16 de diciembre de 2002: Regiones Tarapacá, Aysén y de Magallanes.

IV etapa a contar de 16 de diciembre de 2003: Regiones de Valparaíso, O'Higgins, Biobío y de Los Lagos.

El 20 de diciembre de 2003, se publicó la Ley N° 19.919, que aplazó la fecha de entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana, del 16 de diciembre de 2004 al 16 de junio de 2005.

Ley N° 20.084 establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la Ley Penal (publicada en el D.O. del 07/12/2005), posteriormente la Ley N° 20.110 suspende la entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 y finalmente, Ley N° 20.191 que modifica la Ley N° 20.084 (publicada en el D.O. del 02/06/2007).

#### - Misión Institucional

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

- **Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019**

Número	Aspectos Relevantes
1	<p>Los recursos permitieron proporcionar el servicio de defensa penal pública a 333.088 imputados, a través de un sistema mixto público - privado de defensores penales públicos. Se logró dar continuidad al funcionamiento de las 17 Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional, donde el Gasto en Personal es su principal componente en un 51% del total del gasto y que incluye las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 722 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias.</p> <p>Por otra parte, el gasto del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública representó un 35% del total del gasto, con una dotación efectiva al 31 de diciembre 2019 de 524 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública. El restante 14% estuvo compuesto por los gastos de operación, peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros.</p>

- **Objetivos Estratégicos del Ministerio**

Número	Descripción
1	Fortalecer y modernizar el sistema de administración de justicia, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales más oportunos, eficientes y transparentes para los ciudadanos/as
2	Reformar el marco jurídico e institucional en materia de protección e infracción de niños/as y adolescentes.
4	Promover una institucionalidad social, cultural y de incidencia colectiva en materia de Derechos Humanos, sustentada en la dictación de normativas acordes
5	Fortalecer y modernizar de manera integral la política penitenciaria de Gendarmería de Gendarmería de Chile e impulsar una nueva institucionalidad de Reinserción Social.
6	Modernizar y fortalecer a los servicios auxiliares de justicia que tienen por función producir evidencia científica para el sistema judicial
7	Impulsar reformas en materias civiles y penales que contribuyan al mejoramiento de la gestión y procesos judiciales.

**- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

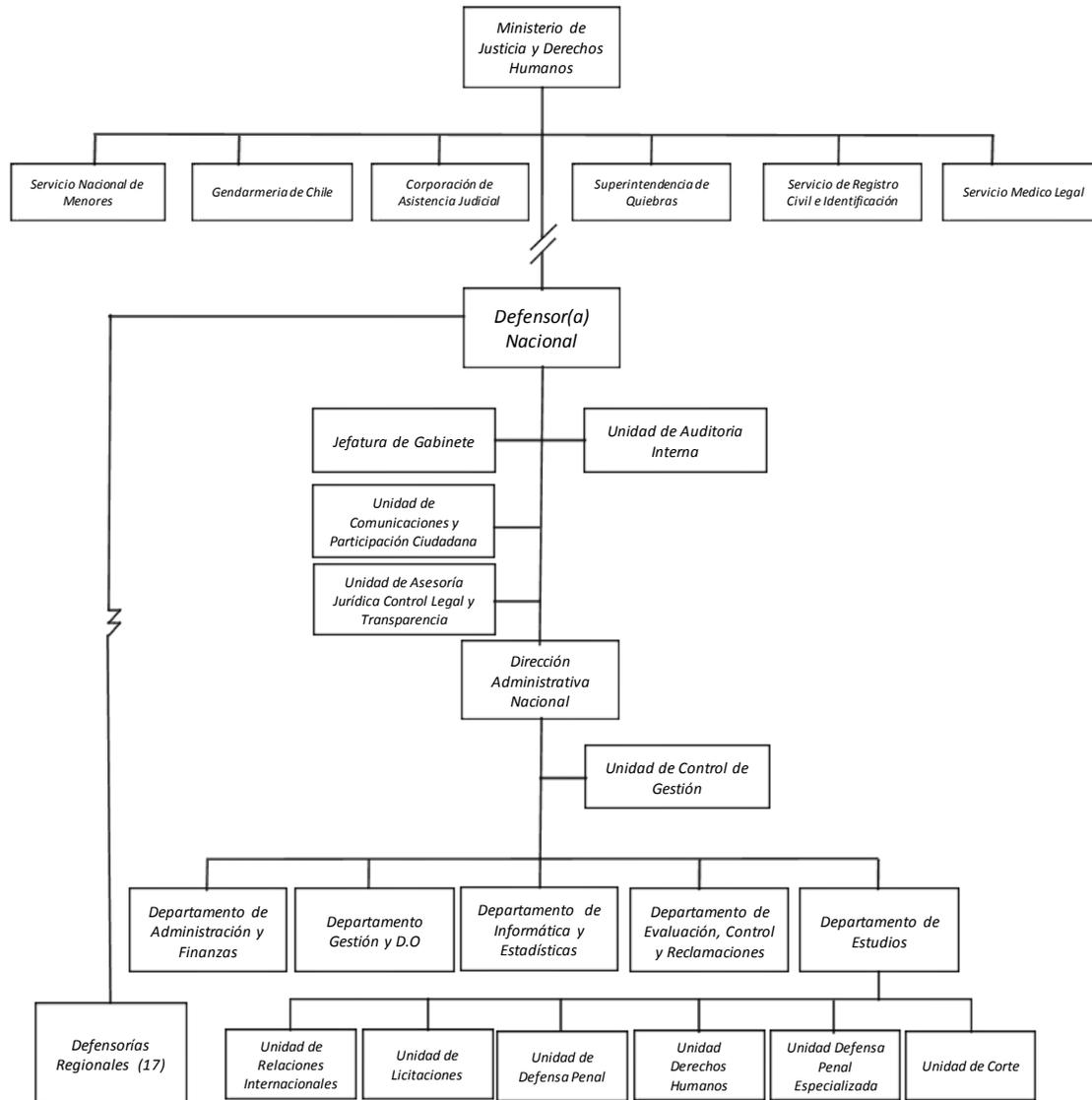
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto	1, 5, 6
2	Mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, a través de la especialización de la prestación de Defensa Penal, la optimización de los mecanismos de evaluación y control, y con orientación a la atención al usuario.	1, 2, 4, 6, 7
3	Promover 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
4	Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y desarrollo de las personas	1, 7

**- Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.
2	Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera dos familiares por cada imputado).
4	Congreso Nacional: Diputados y Senadores, en especial la Comisión de Hacienda y la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.
5	Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia. (Ministro, Subsecretario, Jefes de División, Departamento, Jefes de Unidades y profesionales de gestión)
6	Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos.
7	Miembros del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública
8	Miembros del Poder Judicial:
9	Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales
10	Condenados (Se refiere a los condenados que pudiesen ser objeto de defensa penitenciaria)

11	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 en general)
12	Pueblos minoritarios (se refiere a grupos indígenas que pueden ser objeto de defensa especializada)

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



### c) Principales Autoridades

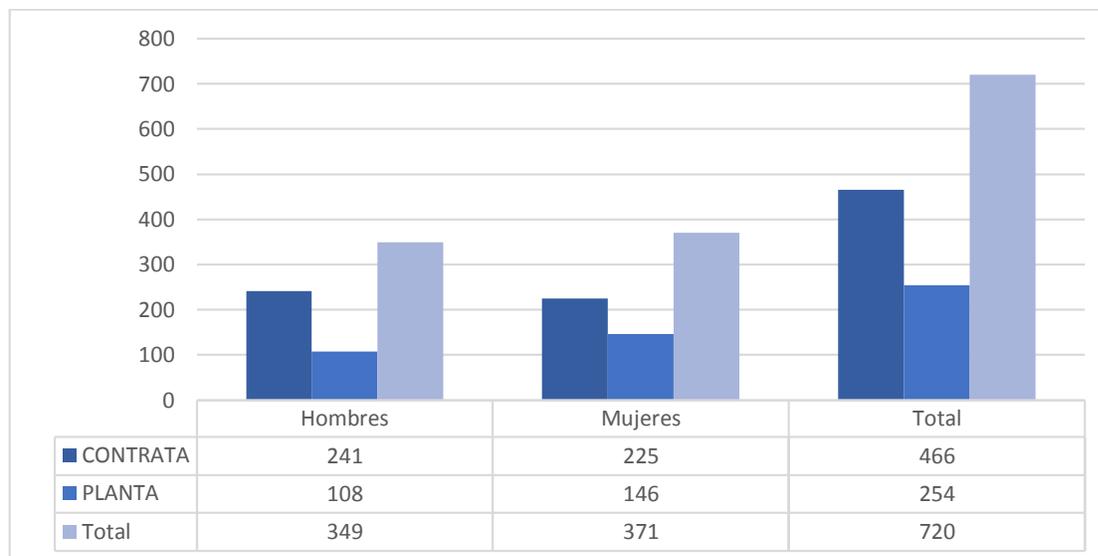
<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>
<i>Defensor Nacional</i>	<i>Andrés Mahnke Malschafsky</i>
<i>Directora Administrativa Nacional</i>	<i>María Cristina Marchant Cantuarias</i>
<i>Jefa de Gabinete</i>	<i>Daniela Báez Aguirre</i>
<i>Jefa Departamento de Administración y Finanzas</i>	<i>Eliecer Martínez Ramírez</i>
<i>Jefa Departamento de Recursos Humanos</i>	<i>Rodrigo Capelli Mora</i>
<i>Jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones</i>	<i>Marco Venegas Espinoza</i>
<i>Jefe Departamento de Estudios y Proyectos</i>	<i>Rubén Romero Muza</i>
<i>Jefe Departamento de Informática y Estadísticas</i>	<i>Guillermo Briceño Páez</i>
<i>Defensor Regional de Tarapacá</i>	<i>Gabriel Carrión Calderón</i>
<i>Defensora Regional de Antofagasta</i>	<i>Loreto Flores Tapia</i>
<i>Defensor Regional de Atacama</i>	<i>Raúl Palma Olivares</i>
<i>Defensor Regional de Coquimbo</i>	<i>Inés Rojas Varas</i>
<i>Defensor Regional de Valparaíso</i>	<i>Claudio Andrés Pérez García</i>
<i>Defensor Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins</i>	<i>Claudio Ángel Aspe Letelier</i>
<i>Defensor Regional del Maule</i>	<i>José Luis Craig Meneses</i>
<i>Defensor Regional del Biobío</i>	<i>Oswaldo Pizarro Quezada</i>
<i>Defensora Regional de La Araucanía</i>	<i>Renato González Caro</i>
<i>Defensor Regional de Los Lagos</i>	<i>María Soledad Llorente Hitschfeld</i>
<i>Defensor Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo</i>	<i>Jorge Moraga Torres</i>
<i>Defensora Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena</i>	<i>Gustava Aguilar Moraga</i>
<i>Defensor Regional Metropolitano Norte</i>	<i>Carlos Mora Jano</i>
<i>Defensora Regional Metropolitana Sur</i>	<i>Viviana Castell Higuera</i>
<i>Defensor Regional de Los Ríos</i>	<i>Luis Soto Pozo</i>
<i>Defensor Regional de Arica y Parinacota</i>	<i>Claudio Gálvez Giordano</i>
<i>Defensor Regional de Ñuble</i>	<i>Marco Montero Cid</i>



## Anexo 2: Recursos Humanos

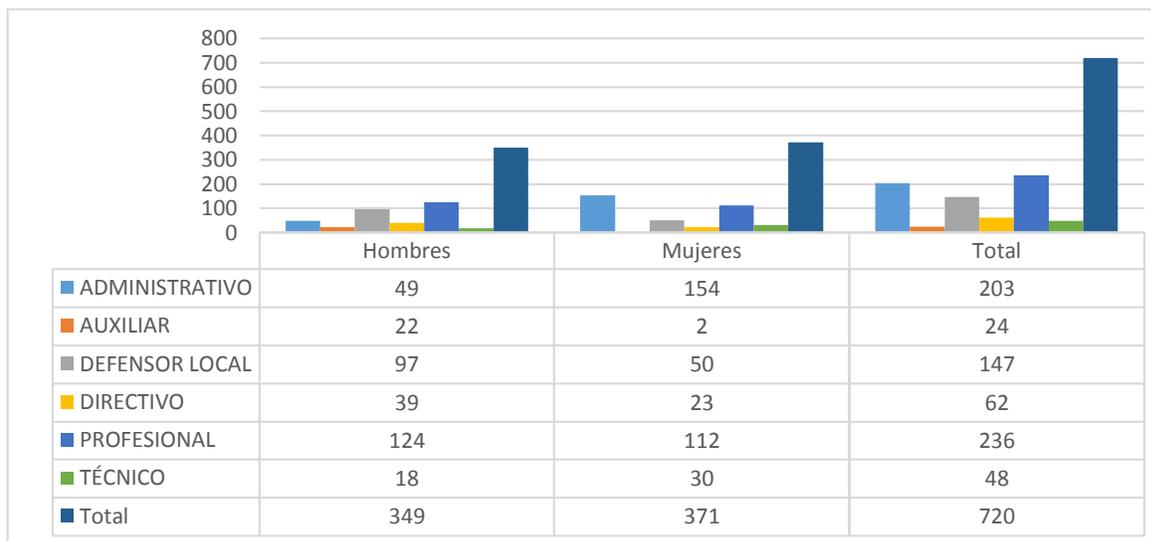
### Dotación de Personal

#### Dotación Efectiva año 2019<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

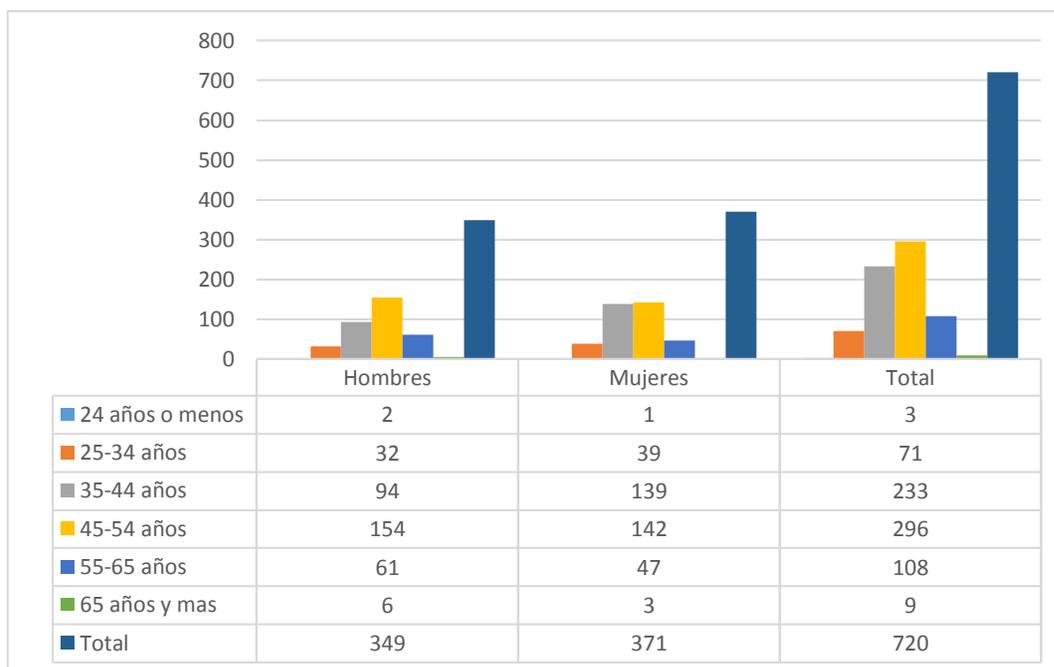


#### Dotación Efectiva año 2019 por Estamento (mujeres y hombres)

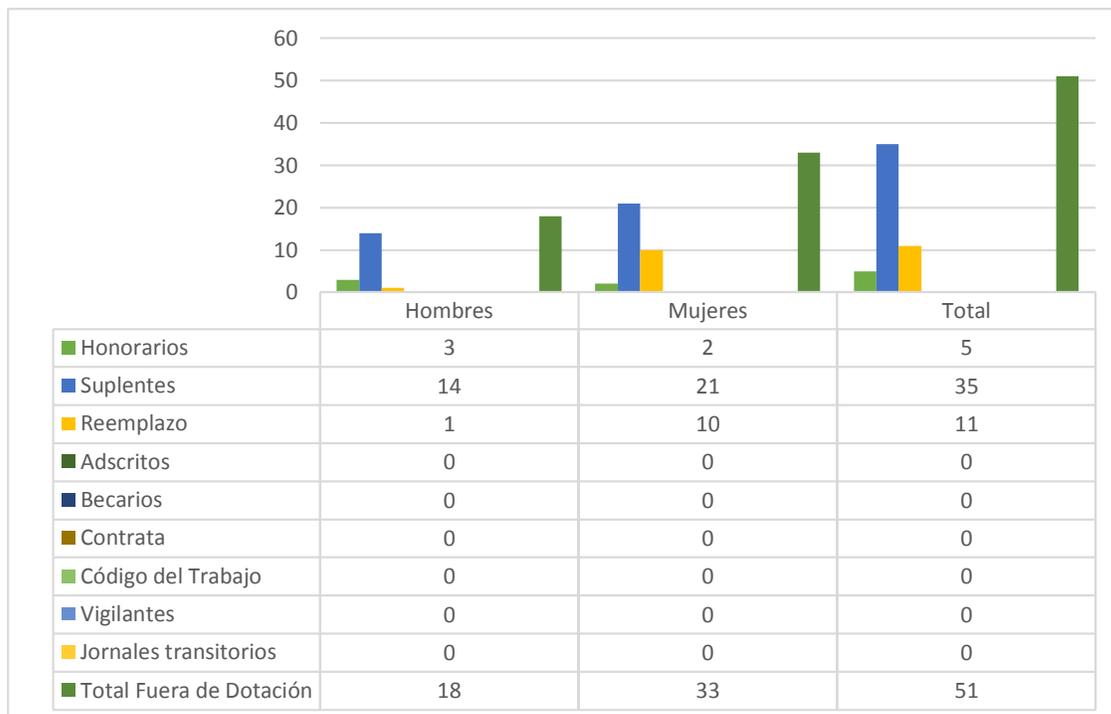
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2019. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.



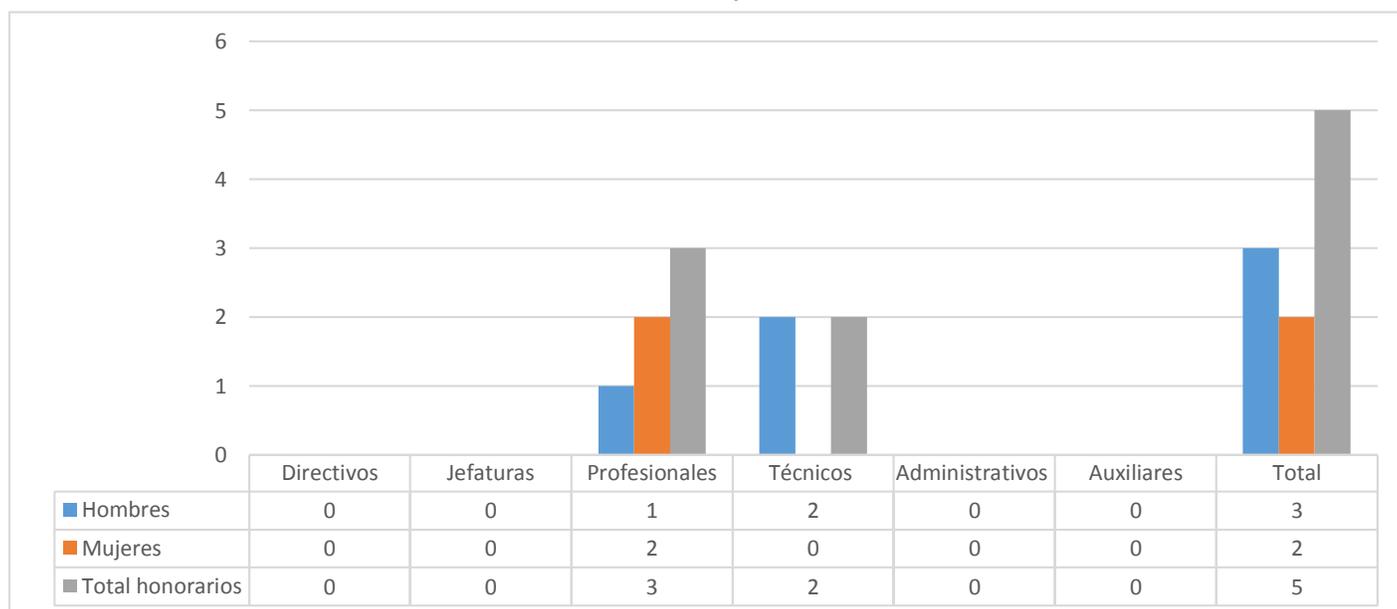
### Dotación Efectiva año 2019 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



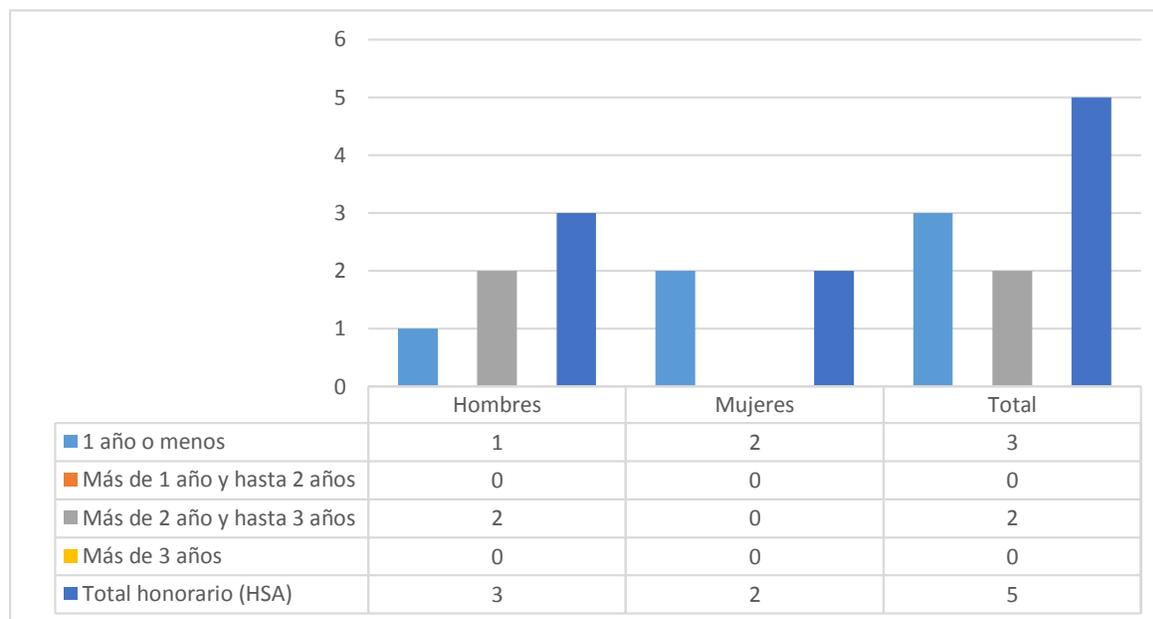
### Personal fuera de dotación año 2019, por tipo de contrato



### Personal a Honorarios a Suma Alzada año 2019 según función desempeñada (mujeres y hombres)



### Personal a honorarios año 2019 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2018	2019		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					

<sup>2</sup> La información corresponde al período Enero - diciembre 2019 y enero - diciembre 2018, según corresponda.

<sup>3</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2018	2019		
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>4</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>5</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	95,2	100	1.05	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100	100	1.00	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	8,29	2.9	2.86	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0.1	0	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,84	0	0	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,84	1.5	0.56	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,5	1.3	3.46	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	101,6	109.5	0.93	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 10 de la ley de presupuestos 2019.

5 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2018	2019		
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	11,4	4.7	2.43	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	81,3	152.2	0.53	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	85,6	89.0	1.04	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	11,3			
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>6</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	2,9	1.4	2.07	
4.4 Porcentaje de becas <sup>7</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1	1.3	0.77	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1,1	1.1	1.00	

6 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

7 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2018	2019		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas de otro tipo<sup>8</sup></li> </ul>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,2	0.2	1.00	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,2	0.1	0.5	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,8	3.3	0.84	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>9</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	98,9	99,69	1.008	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	1,1	0,31	3.54	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>10</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	si	si	1	
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					

8 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

9 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

10 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2018	2019		
Política de Gestión de Personas <sup>11</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	si	si	1	
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t} / \text{Total de ingresos a la contrata año t}) * 100$	4,8	0	0	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t} / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año t-1}) * 100$	50.0	0	0	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año t} / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año t-1}) * 100$	50.0	0	0	

11 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2018 – 2019</b>			
Denominación	Monto Año 2018 M\$ <sup>12</sup>	Monto Año 2019 M\$	Notas
TOTAL INGRESOS	60.444.477	62.634.126	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	32.250	0	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	663.856	567.231	2
APORTE FISCAL	59.743.776	61.452.426	3
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.595	614.469	4
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>60.644.097</b>	<b>61.972.692</b>	
GASTOS EN PERSONAL	30.695.781	31.757.620	5
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.510.092	5.684.069	6
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	250.016	0	7
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	24.083.883	24.444.031	8
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	103.203	83.772	9
SERVICIO DE LA DEUDA	1.122	3.200	10
RESULTADO	-199.620	661.434	

## NOTAS

1. Las Transferencias Corrientes corresponden al Aporte del Fondo de Retiro de la Caja de Compensación Los Andes. En el 2019 no presentó movimiento a diferencia del año anterior que se pagaron indemnizaciones a 6 funcionarios acogidos a la Ley de Incentivo al Retiro.
2. Los otros ingresos corrientes que en su mayoría corresponden a recuperación de reembolsos de licencias médicas, presentaron una disminución en relación al año anterior.

<sup>12</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2019. El factor de actualización de las cifras del año 2018 es 1,030022

3. El Aporte Fiscal del año 2019 fue mayor en relación al año 2018, debido a recursos adicionales autorizados para financiar el pago del Premio a la Excelencia Institucional (PAEI), además de otros recursos adicionales autorizados en la Ley, principalmente para el Programa de Licitaciones y para implementación de la Defensoría Regional de Ñuble.
4. Los ingresos devengados por Venta de Activos No Financieros presentaron una ejecución considerablemente mayor en comparación al año 2018, debido a que en este último año se realizó el proceso licitatorio de la venta del inmueble de Las Condes, lográndose obtener los recursos por su enajenación en el 2019. Además, incluye los ingresos por la venta del vehículo de La Araucanía, por el cual se había autorizado su reposición.
5. En Gastos en Personal el año 2019 se presenta con mayor ejecución debido a mayor incorporación de recursos para financiar el Premio a la Excelencia Institucional (PAEI) y para la implementación de la nueva Defensoría Regional de Ñuble con 2 funcionarios adicionales, además de la asignación de antigüedad.
6. En Bienes de Servicios de Consumo se presenta un aumento respecto del año anterior, debido a mayores recursos incorporados en la Ley destinados a la implementación de la nueva Defensoría Regional de Ñuble, principalmente.
7. En Prestaciones de Seguridad Social en el año 2019 no hubo movimientos a diferencia del año anterior que se pagaron indemnizaciones por incentivo al retiro de 6 funcionarios que se acogieron al beneficio.
8. En Transferencias Corrientes se generó mayor gasto que en el año 2018, por la incorporación de mayores recursos para el Programa de Licitaciones de Defensa Penal por el incremento del valor de la jornada de abogado licitada.
9. Las diferencias presentadas en el gasto de Adquisición de Activos No Financieros en relación al año anterior, se deben a que se autorizó en la Ley de presupuestos 2019 montos menores que en el año 2018, para equipamiento y programas informáticos.
10. El Servicio de la Deuda, corresponde a la Deuda Flotante generada de compromisos devengados al 31 de diciembre del año anterior y que no alcanzaron a pagarse, conforme a la normativa legal vigente. Esta situación se dio en el 2018 y en el 2019 fue un monto mayor.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2019

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2019								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>13</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>14</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>15</sup> (M\$)	Notas <sup>16</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>59.836.575</b>	<b>62.066.702</b>	<b>62.672.215</b>	<b>-605.513</b>	
<b>08</b>			<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>174.279</b>	<b>367.521</b>	<b>567.231</b>	<b>-199.710</b>	1
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	164.267	357.509	493.366	-135.857	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.557	1.557	61.269	-59.712	
	99		Otros	8.455	8.455	12.596	-4.141	
<b>09</b>			<b>APORTE FISCAL</b>	<b>59.662.296</b>	<b>61.661.072</b>	<b>61.452.426</b>	<b>208.646</b>	2
	01		Libre	59.662.296	61.661.072	61.452.426	208.646	
		001	Remuneraciones	29.601.091	31.602.867	31.669.262	-66.395	
		002	Resto	30.061.205	30.058.205	29.783.164	275.041	
<b>10</b>			<b>VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>		<b>20</b>	<b>614.469</b>	<b>-614.449</b>	3
	02		Edificios		10	610.172	-610.162	
	03		Vehículos		10	4.297	-4.287	
<b>15</b>			<b>SALDO INICIAL DE CAJA</b>		<b>38.089</b>	<b>38.089</b>		4
			<b>GASTOS</b>	<b>59.836.575</b>	<b>62.066.702</b>	<b>61.972.692</b>	<b>94.010</b>	
<b>21</b>			<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>29.601.091</b>	<b>31.831.018</b>	<b>31.757.620</b>	<b>73.398</b>	5
<b>22</b>			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>5.687.365</b>	<b>5.684.365</b>	<b>5.684.069</b>	<b>296</b>	
<b>24</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>24.463.356</b>	<b>24.463.356</b>	<b>24.444.031</b>	<b>19.325</b>	6
	01		Al Sector Privado	23.778.616	23.778.616	23.772.474	6.142	
		271	Aplicación Artículo 20, letra h) Ley N° 19.718	1.606.398	1.606.398	1.603.298	3.100	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2019.

15 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

16 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

	273	Auditorías Externas	433.162	433.162	433.077	85	
	610	Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública	21.739.056	21.739.056	21.736.099	2.957	
	02	Al Gobierno Central	684.504	684.504	671.418	13.086	
	001	Programa de Concesiones Ministerio de Justicia	684.504	684.504	671.418	13.086	
	07	A Organismos Internacionales	236	236	139	97	
	001	Asociación Interamericana de Defensorías Públicas	135	135	69	66	
	002	Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur	101	101	70	31	
29		<b>ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>84.763</b>	<b>84.763</b>	<b>83.772</b>	<b>991</b>	7
	03	Vehículos	32.960	28.276	27.454	822	
	04	Mobiliario y Otros	19.541	22.083	22.053	30	
	05	Máquinas y Equipos	13.631	15.773	15.767	6	
	06	Equipos Informáticos	10.377	10.377	10.361	16	
	07	Programas Informáticos	8.254	8.254	8.137	117	
34		<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>		<b>3.200</b>	<b>3.200</b>		8
	07	Deuda Flotante		3.200	3.200		
		<b>RESULTADO</b>			<b>699.523</b>	<b>-699.523</b>	

### 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 recibió y devengó un menor Aporte Fiscal autorizado por Dipres.
3. Se recibió un mayor valor debido a que se devengaron ingresos por la venta del inmueble de Las Condes y por la enajenación del vehículo que fue renovado en la Región de La Araucanía.
4. Saldo inicial de caja incorporado como presupuesto para financiar Deuda Flotante y parte de la Ley de reajuste.
5. En el subtítulo 'Gastos en Personal' el saldo se deriva de excedentes generados por la incorporación por parte de la Dipres del monto total para reajuste de diciembre, siendo que se requería un financiamiento parcial.
6. En el subtítulo de 'Transferencias Corrientes', Al Sector Privado, el saldo principalmente se origina por los excedentes del Programa de Concesiones del Ministerio de Justicia (M\$ 13.085) por falta de tramitación del Decreto que autoriza el pago de subsidio de la Zona de Seguridad del Centro de Justicia de Santiago, además de menores saldos en Peritajes (M\$ 3.100) y del Programa de Licitaciones de Defensa Penal (M\$ 2.956) que se distribuyen en las 17 Defensorías Regionales del país.
7. En el subtítulo de 'Adquisición de Activos No Financieros', el saldo corresponde a menores precios por compra de vehículos y programas informáticos.

8. En el subtítulo de 'Servicio de la Deuda', se devengó y pagó la totalidad de los compromisos devengados al 31 de diciembre del año 2018 que no habían alcanzado a pagarse y que según la normativa se traspasan al año siguiente.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>17</sup>			Avance <sup>18</sup>	Notas
			2017	2018	2019	2019/ 2018	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>19</sup> )		1,004	1,008	0,995	98,7%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,264	0,263	0,307	117,0%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1	1	1	100,0%	
	[IP percibidos / Ley inicial]		1,14%	1,119%	0,948%	84,7%	3
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		1,282	1,282	0,000	0,0%	4
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		1,282	0,029	0,000	0,0%	5

#### Notas:

1. Se observa leve disminución respecto años anteriores, producto de que el Aporte Fiscal final financió adicionalmente en el mes de diciembre el reajuste de remuneraciones.
2. Este indicador presenta un mejoramiento respecto de años anteriores, ya que en el año 2019 se devengaron menos ingresos acercándose más al presupuesto autorizado.
3. Este indicador presenta una disminución respecto del año anterior, ya que en el año 2019 los ingresos propios percibidos fueron menores al año anterior respecto del total de Ingresos de la Ley Inicial, que si se incrementó por los mayores recursos autorizados.
4. No se generó Deuda Flotante en el 2019 ya que no quedaron compromisos pendientes de pago al 31 de diciembre de 2019.
5. No se generó Deuda Flotante en el 2019 ya que no quedaron compromisos pendientes de pago al 31 de diciembre de 2019 y tampoco compromisos ciertos no devengados.

17 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2019.

18 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

19 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

## d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2018<sup>20</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		38.090	661.443	699.533
<b>Carteras Netas</b>		0	0	0
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
<b>Disponibilidad Neta</b>		1.022.766	1.086.365	2.109.131
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.022.766	1.086.365	2.109.131
<b>Extrapresupuestario neto</b>		-984.676	-424.922	-1.409.598
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	8.443	-7.730	713
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	49.570.061	49.570.061
214	Depósitos a Terceros	-991.794	-417.012	-1.408.806
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.325	-180	-1.505
219	Trasposos Interdependencias	0	-49.570.061	-49.570.061

---

<sup>20</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2019				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA	59.836.575	62.066.702	61.972.692	Los recursos permitieron proporcionar el servicio de defensa penal pública a 333.088 causas, a través de un sistema mixto público - privado de defensores penales públicos. Se logró dar continuidad al funcionamiento de las 17 Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional, incluyendo la creación de la nueva Defensoría Regional de Ñuble. Del total del presupuesto aprobado, el Gasto en Personal es su principal componente equivalente al 51%, que financió las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 720 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias. Por otra parte, el gasto del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública representó un 35%, con una dotación efectiva al 31 de diciembre 2019 de 524 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública. El restante 14% estuvo compuesto por los gastos de operación, prestaciones previsionales, peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros.

**f) Transferencias<sup>21</sup> No aplica a la Defensoría Penal Pública**

**g) Inversiones<sup>22</sup> No aplica a la Defensoría Penal Pública**

**f) Transferencias<sup>23</sup> No aplica a la Defensoría Penal Pública**

**g) Inversiones<sup>24</sup> No aplica a la Defensoría Penal Pública**

---

21 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

22 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

23 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

24 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño Año 2017 -2019

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2017- 2019										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2019	Cum-ple SI/N O <sup>25</sup>	% Cump-li-mient o <sup>26</sup>	N o-ta s
				2017	2018	2019				
	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$	%					SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No			N.M.	0%	(1/1)*100	100% (1/1)*100			
	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N <sup>o</sup> Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	días					-	0.00%	
	Enfoque de Género: No			0días	0días	15días 35896/2377	0días			

<sup>25</sup> Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2019 es igual o superior a un 95% de la meta.

<sup>26</sup> Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2019 en relación a la meta 2019 .

Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	%	-	-	0.00%
--	--	---	---	---	-------

Enfoque de Género: No	0%	0%	96% (1075/1122)*100	0%
-----------------------	----	----	------------------------	----

Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	%	103%	100%	100%	SI	100.00%
---	---	---	------	------	------	----	---------

Enfoque de Género: No	(6064288/5909428)*100	0%	(5767841/5772128)*100	(5772128/5772128)*100
-----------------------	-----------------------	----	-----------------------	-----------------------

Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	%	SI	110.00%	6
	11%				

Enfoque de Género: No (6346656/56379648)\*100 0% (6417984/61972692)\*100 (6701696/59836575)\*100

Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%	SI	100.00%	
	61%				
Enfoque de Género: No	(69/114)*100	0%			
				87%	
					87%
				(99/114)*100	(99/114)*100

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t	(Número de imputados con proceso penal finalizado en el año t /Número de imputados con causas abiertas al año t)*100	%				NO	96.96 %	1
			69.6%	68.9%	66.9%	69.0%			
		(313738.0/450941.0)*100	(315548.0/458017.0)*100	(320483.0/478751.0)*100	(317200.0/460000.0)*100				
		H: 69.1	H: 68.3	H: 66.3	H: 69.0				
		(255316.0/369719.0)*100	(256308.0/375134.0)*100	(258919.0/390305.0)*100	(253760.0/368000.0)*100				
		M: 71.9	M: 71.5	M: 69.6	M: 69.0				
Enfoque de Género: Si	Hombres:	(58422.0/81222.0)*	(59240.0/82883.0)*	(61564.0/88446.0)*	(63440.0/92000.0)*				
	Mujeres:	100	100	100	100				

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con solicitud de revisión de medida cautelar realizada dentro los 90 días corridos en el año t	(N° de imputados adultos en prisión preventiva con solicitud de revisión de medida cautelar realizada dentro los 90 días corridos en el año t de la medida cautelar de prisión preventiva realizada dentro de los 90 días, desde la última solicitud o vencimiento de 90 días sin mediar solicitud/N° de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días en periodo t, desde la última solicitud de revisión o inicio de la medida cautelar preventiva)*			%	SI	133.73%	4
		40.1%	56.3%	42.1%				
		(14825.0/36985.0)*100	(18594.0/33005.0)*100	(16000.0/38000.0)*100				
		H: 40.6	H: 56.9	H: 42.2				
		(13242.0/32632.0)*100	(16659.0/29287.0)*100	(14108.0/33430.0)*100	0.0%			
		M: 36.4	M: 52.0	M: 41.4	H: 0.0			
Enfoque de Género: Si	Hombres:	(1583.0/4353.0)*100	(1935.0/3718.0)*100	(1892.0/4570.0)*100				
	Mujeres:	0	0	0	M: 0.0			

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados en el año t	(N° de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados en el año t)	%	83.2%	86.4%	83.0%	SI	104.10%
				(18875.0/22690.0)*100	(15559.0/18015.0)*100	(18500.0/22286.0)*100		
				H: 82.8	H: 86.2	H: 84.8		
				(14657.0/17698.0)*100	(11995.0/13913.0)*100	(13150.0/15500.0)*100		
Enfoque de Género: Si	Hombres:			M: 84.5	H: 0.0	M: 78.8		
				(4218.0/4992.0)*100	M: 86.9	(3564.0/4102.0)*100		
	Mujeres:			0	M: 0.0	0		

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t	(N° encuestados en el periodo t que se declaran satisfechos con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública (respuestas 5, 6 y 7 en escala 1 a 7)/N° total encuestados en el periodo t)*100	%	86.7%	88.1%	70.2%	SI	125.50%	5
				(9220.0/10638.0)*100	(10749.0/12204.0)*100	(6900.0/9832.0)*100			
				H: 86.6	H: 88.3	H: 70.2			
				(7079.0/8171.0)*100	(8029.0/9094.0)*100	(5175.0/7374.0)*100			
Enfoque de Género: Si	Hombres:			M: 86.8	H: 0.0	M: 70.2			
				(2141.0/2467.0)*100	M: 87.5	(2720.0/3110.0)*100			(1725.0/2458.0)*100
	Mujeres:			0	M: 0.0	0			

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t/Número de imputados indígenas ingresados en el año t	(Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t)	%	70.0%	79.4%	89.1%	72.0%	SI	123.75%	2
				(5388.0/7697.0)*100	(7090.0/8934.0)*100	(9516.0/10684.0)*100	(5760.0/8000.0)*100			
				H: 69.2	H: 79.3	H: 89.2	H: 71.4			
				(4451.0/6431.0)*100	(5921.0/7466.0)*100	(7828.0/8780.0)*100	(4744.0/6647.0)*100			
Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		%	M: 74.0	M: 79.6	M: 88.7	M: 75.1			
				(937.0/1266.0)*100	(1169.0/1468.0)*100	(1688.0/1904.0)*100	(1016.0/1353.0)*100			

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	(Número de imputados con cierre de investigación en audiencia en el año t/Número de imputados con audiencia efectuada en el año t)	%	47.0%	50.7%	60.8%	46.1%	SI	131.89%	3
				(42523.0/90554.0)*100	(40310.0/79531.0)*100	(38646.0/63600.0)*100	(42400.0/92000.0)*100			
				H: 46.8	H: 50.6	H: 60.6	H: 46.1			
				(36631.0/78229.0)*100	(34575.0/68333.0)*100	(32812.0/54158.0)*100	(36533.0/79277.0)*100			
Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		%	M: 47.8	M: 51.2	M: 61.8	M: 46.1			
				(5892.0/12325.0)*100	(5735.0/11198.0)*100	(5834.0/9442.0)*100	(5867.0/12723.0)*100			

Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%	SI	100.00%
Enfoque de Género: No	100%	(4/4)*100	0%	(4/4)*100
	100%		100%	(4/4)*100

Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m <sup>2</sup>	-	0.00%
Enfoque de Género: No	0.00kWh/m <sup>2</sup>	0.00kWh/m <sup>2</sup>	99.99kWh/m <sup>2</sup>	2294820.00/22950.00
			0.00kWh/m <sup>2</sup>	

**Porcentaje de cumplimiento global final del servicio:**

**100 %**

**Notas:**

1.- La ejecución del mes de diciembre es menor a la meta establecida, gracias al cumplimiento de instrucciones de los encargados regionales en materia de ejecución presupuestaria y también posible gracias a la implementación de un sistema de programación del gasto y control de la ejecución presupuestaria mensual, integrado con

un calendario de cierre del ejercicio presupuestario desde el mes de noviembre, lo que permitió efectuar ajustes necesarios en casos de desviaciones y dar término al año en forma oportuna y sin contratiempos.

1.- El resultado en porcentaje de cobertura es inferior a todos los años de medición del indicador. Si bien se ha presentado desde hace 3 años, una tendencia decreciente de los términos de los procesos penales, este año esa baja se ha visto incrementado producto del aumento de demanda exhibido. En efecto, mientras el año 2018 las causas vigentes ascendieron a 458017, durante el año 2019 aumentó la demanda en un 4.5% a 478751, por su parte la cantidad de imputados que terminaron su proceso penal se incrementó en 4935 casos correspondiente a un 1.5%, presentando pese a la baja en el resultado, una mayor demanda y una mayor capacidad de absorción de ésta. Si bien no es interés aumentar la tasa de término, sí existen gestiones para controlar que el proceso no se dilate innecesariamente sumado a los esfuerzos por fortalecer la calidad de la prestación en todas las etapas del proceso penal, como resguardar el desarrollo de entrevistas, y tener un resultado favorable, respetando la voluntad e intereses de nuestros representados.

4.- Si bien se presenta un sobrecumplimiento de la meta, este se debe a que el indicador ha sido ajustado respecto del año anterior, lo que implica que al abordarse como indicador nuevo, se profundizan las acciones del monitoreo y se perfecciona el registro por parte de los defensores, lo que muestra un notable alza en relación a los datos modelados en la línea de base, y utilizados para la proyección de metas. Se releva el fortalecimiento que han exhibido nuestros sistemas de monitoreo en línea dispuestos por el área de informática, en el sistema Power BI, que le permiten al nivel regional un monitoreo periódico con información desagregada, utilizada para informar las brechas existentes y los plazos futuros.

5.- El sobrecumplimiento, se debe a que la proyección de la meta es conservadora, en consideración a que es una medición que no mide resultados directos de nuestra prestación, sino que se afecta por los restantes actores del sistema de justicia penal. En efecto, plantear como meta incluso mantener los niveles alcanzados resultaría muy riesgoso, considerando que la medición contempla satisfacción en espacios de atención que no dependen de la gestión institucional como los son, los Tribunales y Centros de Detención

2.- El indicador de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas ha logrado a la fecha un sobrecumplimiento, que se exhibe como un buen desempeño que permite a estos defensores, entregar una defensa de calidad y pertinente a la cultura y necesidades de este grupo vulnerable. Además, existe un máximo esfuerzo por parte de las Defensorías Regionales de asignar defensores especializados indígenas a imputados que se han declarado como tal, para lo cual se efectúa en algunas regiones un monitoreo semanal por parte de los Defensores Locales Jefes, tomando medidas de control para efectuar oportuno traspaso de causa indígena a los defensores especializados en esta materia. Además, la Unidad de Defensa Penal Especializada, ha realizado esfuerzos de especialización y efectuó tres Academias Indígenas en las Zonas Norte Centro y Sur del país lo que permitió aumentar la cantidad de defensores especializados en regiones que no contaban con esta oferta, logrando incrementar la cobertura. Dado que los sistemas de monitoreo diario han sido fortalecidos, se está alcanzando niveles máximos de cobertura, pero es necesario precisar que son desempeños difíciles de sostener e incrementar.

3.- El alto desempeño se explica por varias razones, en primer lugar los sistemas de monitoreo en línea de la Institución se han perfeccionado por el Departamento de Informático y Estadísticas, quien además del SIG GED, que muestra la brecha que falta por cumplir, ha dispuesto para el nivel regional en el Power BI, información desagregada, y comparativa en la sección Gestión Regional con gráficos y tablas. En segundo lugar, se presenta una baja en el denominador (N° de imputados con audiencias posteriores a la solicitud de apercibimiento de cierre) en relación a la meta proyectada de 92.000, sin embargo, el denominador efectivo del año 2018 fue también menor de 79.53. Ello se explica a que con este indicador las regiones realizan un análisis y no solicitan el cierre de la investigación como lo hacían en años anteriores, apenas se vencía el plazo de la investigación, sino que; ponderan la necesidad e intereses de imputados y lo hacen sólo en los casos que tienen mayor opción de cierre según sea el mérito de la causa

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2016 - 2019**

No aplica a la Defensoría Penal Pública

## **Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)**

No aplica a la Defensoría Penal Pública

## **Anexo 6B: Informe Preliminar<sup>27</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>28</sup>**

No aplica a la Defensoría Penal Pública

---

<sup>27</sup> Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

<sup>28</sup> Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	10
<b>SERVICIO</b>	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	09
<b>DOTACIÓN</b>	720		

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	3	25	25.00
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	3	20	20.00
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	4	55	55.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

#### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>25 %</b>	<b>25.00 %</b>
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	87 %	87.00 % (99 / 114 ) * 100	100.00 %	5 %	5.00 %
2	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por	72,0 %	89.10 % (9516.0	123.75 %	10 %	10.00 %

	defensores penales indígenas en el año t		/10684.0 )*100			
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 %	100.00 % (4 /4 ) *100	100.00 %	10 %	10.00 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>20 %</b>	<b>20.00 %</b>
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100 %	100.00 % (5767841 /5772128 ) *100	100.00 %	5 %	5.00 %
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11 %	10.00 % (6417984 /61972692 ) *100	110.00 %	5 %	5.00 %
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	99.99 kWh/m2 2294820.00 /22950.00	Cumple	10 %	10.00 %
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>55 %</b>	<b>55.00 %</b>
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Medir	96.00 % (1075 /1122 ) *100	Cumple	15 %	15.00 %
8	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	100 %	100.00 % (1 /1 ) *100	100.00 %	20 %	20.00 %
9	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	15.00 días 35896 /2377	Cumple	10 %	10.00 %
10	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t	83,0 %	86.40 % (15559.0 /18015.0 ) *100	104.10 %	10 %	10.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>			<b>100.00 %</b>			
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>			<b>7,6% (100% del Bono)</b>			



**Valores asociados al cumplimiento del Programa Mejoramiento de la Gestión año 2019**

<i>Monto total a pagar 2019 por cumplimiento Programa Mejoramiento de la Gestión año 2018</i>	<i>M\$1.020.752.</i>
<i>Número total de la dotación afecta al incentivo</i>	<i>722</i>
<i>Promedio por persona</i>	<i>M\$1.414</i>
<i>Porcentaje respecto del gasto total subtítulo 21, gastos en personal.</i>	<i>3,51%</i>

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016-2019

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>29</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>30</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>31</sup>
Dirección Administrativa Nacional	26	4	100%	8%
Departamento Estudios y Proyectos	24	4	100%	8%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	33	4	100%	8%
Departamento Administración y Finanzas	23	3	100%	8%
Departamento Recursos Humanos y D.O.	20	3	100%	8%
Departamento Informática y Estadísticas	13	3	100%	8%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18	4	100%	8%
Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%	8%
Defensoría Regional de Antofagasta	29	4	100%	8%
Defensoría Regional de Atacama	24	4	100%	8%
Defensoría Regional de Coquimbo	27	4	100%	8%
Defensoría Regional de Valparaíso	55	4	100%	8%
Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	36	4	100%	8%
Defensoría Regional del Maule	35	4	100%	8%
Defensoría Regional del Biobío	55	4	100%	8%
Defensoría Regional de La Araucanía	38	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Ríos	17	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Lagos	33	4	100%	8%
Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	25	3	100%	8%
Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	21	4	100%	8%

29 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

30 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

31 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo Trabajo <sup>29</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>30</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>31</sup>
Defensoría Regional Metropolitana Norte	87	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	95	4	100%	8%

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo Trabajo <sup>32</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>33</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>34</sup>
Dirección Administrativa Nacional	26	4	100%	8%
Departamento Estudios y Proyectos	24	4	100%	8%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	33	4	100%	8%
Departamento Administración y Finanzas	23	3	100%	8%
Departamento Recursos Humanos y D.O.	20	3	100%	8%
Departamento Informática y Estadísticas	13	3	100%	8%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18	4	100%	8%
Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%	8%
Defensoría Regional de Antofagasta	29	4	100%	8%
Defensoría Regional de Atacama	24	4	100%	8%
Defensoría Regional de Coquimbo	27	4	100%	8%
Defensoría Regional de Valparaíso	55	4	100%	8%
Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	36	4	100%	8%
Defensoría Regional del Maule	35	4	100%	8%
Defensoría Regional del Biobío	55	4	100%	8%

32 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

33 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

34 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>32</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>33</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>34</sup>
Defensoría Regional de La Araucanía	38	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Ríos	17	4	99,9%	8%
Defensoría Regional de Los Lagos	33	4	100%	8%
Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	25	3	100%	8%
Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	21	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Norte	87	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	87	4	100%	8%

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2018**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>35</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>36</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>37</sup>
Dirección Administrativa Nacional	28	4	100%	8%
Departamento Estudios y Proyectos	24	4	100%	8%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	31	4	100%	8%
Departamento Administración y Finanzas	22	3	100%	8%
Departamento Recursos Humanos y D.O.	21	3	100%	8%
Departamento Informática y Estadísticas	13	3	100%	8%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18	4	100%	8%
Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%	8%
Defensoría Regional de Antofagasta	31	4	99.9%	8%

35 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

36 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

37 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2018**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>35</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>36</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>37</sup>
Defensoría Regional de Atacama	25	4	99.7%	8%
Defensoría Regional de Coquimbo	28	4	100%	8%
Defensoría Regional de Valparaíso	56	4	100%	8%
Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	35	4	100%	8%
Defensoría Regional del Maule	33	4	100%	8%
Defensoría Regional del Biobío	54	4	100%	8%
Defensoría Regional de La Araucanía	40	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Ríos	17	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Lagos	33	4	100%	8%
Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	26	3	100%	8%
Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	21	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Norte	88	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	84	4	100%	8%

### Año 2019

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2019**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>38</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>39</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>40</sup>
Dirección Administrativa Nacional	27	4	100%	8%

38 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

39 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

40 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2019**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>38</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>39</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>40</sup>
Departamento Estudios y Proyectos	23	4	100%	8%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	31	4	100%	8%
Departamento Administración y Finanzas	22	3	100%	8%
Departamento Gestión de Personas y D.O.	23	3	100%	8%
Departamento Informática y Estadísticas	15	3	100%	8%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	19	4	100%	8%
Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%	8%
Defensoría Regional de Antofagasta	31	4	99.9%	8%
Defensoría Regional de Atacama	24	4	99.7%	8%
Defensoría Regional de Coquimbo	31	4	100%	8%
Defensoría Regional de Valparaíso	57	4	100%	8%
Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	35	4	100%	8%
Defensoría Regional del Maule	34	4	100%	8%
Defensoría Regional Ñuble	8	3	100%	8%
Defensoría Regional del Biobío	49	4	100%	8%
Defensoría Regional de La Araucanía	42	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Ríos	16	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Lagos	35	4	100%	8%
Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	26	3	100%	8%
Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	22	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Norte	87	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	85	4	100%	8%

**Valores asociados al cumplimiento del Convenio Desempeño Colectivo Año 2019**

Monto total a pagar 2019 por Convenio Desempeño Colectivo Año 2018	M\$ 1.033.342
Promedio por persona	M\$ 1.431
Porcentaje respecto del gasto total subtítulo 21, gastos en personal.	3,56%

## **Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2019.**

### **- Género**

Durante el año 2019 la DPP ejecutó medidas destinadas a eliminar brechas, barreras e inequidades de género. En primer lugar, se rediseñaron los indicadores de género utilizando como principales fundamentos Informe del Comité de CEDAW de 2018, el Manual de Actuaciones Mínimas de Igualdad de Géneros de la Defensoría Penal Pública, la política de defensa de género de la DPP.

Por otro lado, mejoramos el acceso a información oportuna, especializada y de calidad para apoyar a la defensa penal con jurisprudencia y bibliografía en relación a la defensa penal de mujeres y hombres. Además, mediante actividades de capacitación, mejoramos los conocimientos en género y VIF de 102 profesionales.

En cuanto a la invisibilización de la mujer en el sistema penal y la falta de acceso a la información relevante de sus derechos, la DPP realizó una cuenta pública nacional, 20 charlas a mujeres privadas de libertad embarazadas o con hijos lactantes, y 77 actividades de difusión con asistencia de mujeres.

Se realizaron 2 estudios, la Memoria Anual de la DPP que muestra las características principales de las mujeres atendidas y los delitos que cometen, y una auditoría externa de calidad de la satisfacción de las personas usuarias que nos permite encontrar puntos de mejora de la calidad de nuestro servicio.

Finalmente, otra actividad que demandó mucho esfuerzo institucional fue la implementación del protocolo de atención a mujeres extranjeras indígenas privadas de libertad que originó, entre otras acciones, el seguimiento de las oficinas especializadas existentes, la expansión a otras localidades, y capacitación para mejorar aspectos técnicos.

En definitiva, la actividad la DPP ha mejorado el acceso a la justicia de las mujeres, nos ha mostrado las principales demandas de las personas a las que atendemos, y ha contribuido a visibilizar a este grupo de la población que históricamente ha sido olvidado y discriminado

### **- Descentralización / Desconcentración**

No aplica

## **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019**

No aplica

### **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019**

No aplica

## Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2016 - 2019

### 1) GANADORA PREMIO SERGIO MAY COLVIN 2019 “RECONOCIENDO LAS BUENAS PRÁCTICAS DE NUESTRAS EMPRESAS AFILIADAS”

Otorgado por la Caja de los Andes de la CChC, mediante el cual esta institución reconoce públicamente a aquellas empresas que se han destacado por contar con prácticas laborales que mejoran la calidad de vida de sus trabajadores y sus familias, desde el análisis de 8 dimensiones (Atracción de talentos; Desarrollo; Organizacional y Cultura; Innovación; Liderazgo; Relaciones laborales; Ambiente Laboral; Salarios; Beneficios y Compensaciones y Diversidad e Inclusión.

### 2) RECONOCIMIENTO CATEGORÍA BRONCE MUTUAL DE SEGURIDAD

Al Comité Paritario de Higiene y Seguridad de La Defensoría Penal Pública, otorgado por la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, por cumplir con los requisitos Establecidos en el Reglamento de Certificación para obtener la CATEGORÍA BRONCE.

### 3) GANADOR PREMIO ANUAL POR EXCELENCIA INSTITUCIONAL 2019

Otorgado por el Servicio Civil, la Defensoría Penal Pública fue distinguida por el Gobierno de Chile a través del Gobierno Civil.

### 4) PROYECTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL ENTRE CHILE Y REPÚBLICA DOMINICANA, 2019, PRIMER ORGANISMO JUDICIAL DE NUESTRO PAÍS EN ADJUDICARSE UN FONDO CHILE,

Con el proyecto “Perfeccionamiento de defensores y jueces en materia procesal penal y fortalecimiento del modelo de gestión de calidad de la defensa pública en República Dominicana”, la Defensoría Penal Pública (DPP) se transformó en el primer organismo judicial de nuestro país en adjudicarse un Fondo Chile, iniciativa que permite ejecutar programas de cooperación en América Latina y el Caribe, África y el Pacífico Sur.

### 5) INNOVACIÓN CUENTA PÚBLICA

La institución fue reconocida entre 129 servicios públicos, con un premio a la mejor cuenta pública participativa de 2019. La ministra Rubilar y el subsecretario Hantelmann entregaron el galvano al Defensor Nacional (S), Claudio Pérez García, y a la jefa de Comunicaciones y Participación Ciudadana, Javiera Nazif.

6) RECONOCIMIENTO AL JEFE DE LA UNIDAD DE CORTE DE LA DPP, EN LA CATEGORÍA “SERVIDOR PÚBLICO”, AL ABOGADO CLAUDIO FIERRO, FINALISTA DEL CONCURSO “YO SIRVO A MI PAÍS”

El abogado Claudio Fierro Morales, jefe de la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional, fue seleccionado entre los diez finalistas de la categoría ‘servidor público’ del concurso “Yo sirvo a mi país”, que organiza el Servicio Civil con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

7) 10 MEJORES SERVICIOS EN LA ENCUESTA NACIONAL DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

A mediados de enero pasado el Servicio Civil dio a conocer los resultados de la 'Primera encuesta nacional de funcionarios públicos' Que se aplicó entre julio y agosto de 2019.

Respecto de la Defensoría Penal Pública, la encuesta recogió las opiniones de 595 funcionarios, lo que corresponde a un 77 por ciento del total nacional. Estos resultados ubican a la institución en el cuarto lugar entre los servicios públicos con mayor participación en el estudio, en que participaron 65 instituciones del Estado.

La encuesta contempló 16 indicadores, en 12 de los cuales la Defensoría se ubicó entre los diez primeros lugares, con una alta puntuación en comparación con los otros servicios que participaron en esta encuesta nacional.

8) SERVICIO CIVIL ELIGIÓ A SIETE PROFESIONALES DE LA DRMS ENTRE LAS 100 MUJERES LÍDERES EN EL ESTADO

Siete integrantes de la DPP formaron parte de las 100 seleccionadas, entre un total de 532 postulantes de distintas entidades estatales del país.

Las funcionarias fueron la Defensora Regional Metropolitana Sur, Viviana Castel; la Defensora Local Jefa de Puente Alto, Ximena Silva; la encargada de Control de Gestión Profesional de la Unidad de Estudios de Valparaíso, Catherine Ríos Ramírez; la Facilitadora Intercultural Arica y Parinacota, Inés Flores; la profesional encargada de Control de Gestión de la DRMS, Claudia Escudero; la Directora Administrativa de Los Ríos, Lorena Catril, y la Encargada de Administración Valparaíso, Jocelyn Briones.

9) DISTINCIÓN A LA DIRECTORA ADMINISTRATIVA NACIONAL, POR SU DESTACADA PARTICIPACIÓN COMO MENTORA DEL PROGRAMA MUJERES LÍDERES DEL ESTADO 2019.

10) SERVICIO CIVIL ACREDITÓ A ABOGADOS DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA COMO “FORMADOR DE FORMADORES”.

La coordinadora de defensa penitenciaria de la Defensoría Regional del Biobío, María Cristina Melgarejo, y el defensor local de Las Condes, Nicolás Orellana, fueron reconocidos esta mañana por el Servicio Civil, en una ceremonia organizada para destacar la trayectoria y vocación de funcionarias y funcionarios de distintos servicios públicos como formadores de otros trabajadores del Estado.

