



MEMORIA INSTITUCIONAL

2020



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

ÍNDICE

I. Presentación	5
II. La institución	11
III. Cobertura de defensa y aranceles	37
IV. Estudio y licitaciones de defensa penal pública	75
V. Defensas especializadas	97
VI. Unidad de relaciones internacionales	111
VII. Unidad de control de gestión	125
VIII. Unidad de comunicaciones y participación ciudadana	159
IX. Garantía de calidad	177
X. Control de legalidad	203
XI. Departamento gestión de personas y desarrollo organizacional	209
XII. Unidad de auditoría interna	229
XIII. Gestión presupuestaria	239
XIV. Dirección administrativa nacional	259
XV. Informática y estadísticas	271
XVI. Hitos regionales	283



PRESENTACIÓN

I. PRESENTACIÓN

Qué duda cabe: el año pasado fue incluso más difícil que el anterior para todos, pues si el estallido social de fines de 2019 nos exigió diversos esfuerzos imprevistos de cobertura y organización, la pandemia global de Coronavirus terminó por alterar completamente el funcionamiento no sólo de la Defensoría Penal Pública, sino del sistema penal en su conjunto, obligando a todas sus instituciones a adaptar sus formas de funcionamiento y coordinarse para asegurar, sobre todo, la atención de sus usuarios.

Las siguientes páginas ayudarán a comprobar no sólo cifras, resultados y cumplimiento de metas, sino la dimensión y alcance del compromiso humano de todos nuestros equipos, integrados por personas de gran vocación de

servicio público, expresada en este caso a través de la protección de los derechos de personas que figuran entre las más vulnerables de nuestra población.

El mayor de nuestros desafíos fue adaptarnos a una compleja situación de crisis y modificar radicalmente, por ejemplo, nuestros mecanismos de atención y otros componentes relevantes del apoyo a la gestión de defensa, pero sin dejar de garantizar la cautela y cobertura de derechos tan esenciales como el acceso a la justicia y al debido proceso.

En un contexto de tal urgencia, distintas iniciativas de nuestra agenda estratégica -varias de ellas en desarrollo desde antes de la pandemia- ayudaron a la Defensoría a enfrentar la emergencia. Por ejemplo, distintos proyectos de transformación digital permitieron activar el uso de



plataformas colaborativas y habilitar tecnologías que facilitaron el contacto telemático con nuestros usuarios y sus familias, asegurando así tanto la continuidad presencial como remota del servicio.

Desde lo jurídico, nuestra primera prioridad fue coordinarnos con otras instituciones del sistema judicial y desarrollar una estrategia para lograr descomprimir nuestro colapsado sistema carcelario, intentando reducir por vía judicial el altísimo riesgo sanitario que enfrentaba una población penal que, al iniciarse la emergencia, sumaba más de 42 mil personas.

El esfuerzo de presentar más de 5 mil solicitudes de cambio de medida cautelar, apoyar cientos de postulaciones a libertad condicional e interponer decenas de amparos en favor de internas o internos de mayor riesgo sanitario valió la pena, porque hacia fines de abril cerca de 4 mil personas habían logrado salir de las cárceles, para seguir cumpliendo sus medidas cautelares o condenas en sus casas.

Durante el año, la Defensoría también intervino en debates de fondo sobre problemas penales surgidos por efecto de la propia crisis, como la pertinencia de realizar o no juicios orales en formato remoto. La institución siempre sostuvo que el proceso penal debe respetar no sólo la voluntad de nuestros representados respecto de su estrategia de defensa, sino también que debe ser tramitado según reglas

y principios reconocidos por todos, de manera que tanto la investigación como la eventual condena impuesta por el Estado resulten legítimas.

Otro debate relevante surgió a propósito de las causas asociadas exclusivamente a delitos por infracción de medidas sanitarias, particularmente las del artículo 318 del Código Penal. Para dimensionar el debate, durante 2019 ingresaron a la Defensoría sólo 201 causas por estos delitos, cifra que aumentó exponencialmente a más de 135 mil casos el año pasado, transformando a esta categoría de delitos en la principal del período, con casi un tercio del total anual de 359 mil 100 causas ingresadas durante 2020.

Al respecto, la defensa pública planteó dos reflexiones: primero, que la mayoría de las detenciones producidas por estos incumplimientos corresponden sólo a una falta, que no admite detención y puesta a disposición ante el juez respectivo, porque se trata de actos de mera desobediencia, que no suponen una afectación real de la salud pública como bien jurídico protegido.

Y segundo, que el persistente aumento de este tipo de causas -hasta febrero sumaban más de 352 mil en todo el país-, anticipa una altísima concentración de casos que preocupa a la institución, porque para resolverlos será necesario contar con recursos extraordinarios para reforzar una dotación hoy insuficiente para abordar tal demanda.

Con todo, el año permitió cerrar un virtuoso ciclo de dos períodos consecutivos liderados por el ex Defensor Nacional Andrés Mahnke, configurando así un ciclo de gobernanza interna que permitió profundizar el alcance estratégico de diversos proyectos que resultaron no sólo exitosos, sino que ayudaron a la institución anticiparse adecuadamente a los complejos desafíos que enfrentamos.

El estallido social de 2019 y la pandemia iniciada en 2020 generaron muchas dudas, pero también una clara certeza: el futuro siempre es una sorpresa y, por lo tanto, tenemos la obligación de aprender de la incertidumbre siendo persistentes en el esfuerzo y flexibles en nuestra adaptación a los desafíos que nos impondrá el devenir.

Enfrentamos este gran reto apostando nuevamente por la autonomía institucional, y lo hacemos no sólo desde las certezas que nos entrega nuestro rol técnico, sino recogiendo el irremplazable valor humano que aportan todas las personas que integran la defensa pública, todo lo cual permitió a la institución ser nuevamente finalista del Premio Anual de Excelencia Institucional (PAEI) y recibir, por segundo año consecutivo, el reconocimiento a la mejor cuenta pública participativa de entre 160 servicios públicos.

Ese esfuerzo, mística, vocación institucional y sentido de servicio público de nuestros equipos configuran el escudo simbólico que nos sitúa como la última barrera de protección penal del ciudadano frente al poder persecutor del Estado.

Marco Montero Cid,
Defensor Nacional (S).









LA INSTITUCIÓN

II. LA INSTITUCIÓN

II.1 MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES

La Defensoría Penal Pública fue creada el 10 de marzo de 2001, a través de la Ley N° 19.718, bajo el marco de la reforma procesal penal -que instauró en Chile un nuevo sistema de justicia penal adversarial-, para proporcionar defensa penal a los imputados de un crimen, simple delito o falta que carezcan de abogado, asegurando de esta manera el derecho a defensa profesional y el debido proceso en el juicio penal.

La prestación del servicio de defensa pública se realiza a través de un sistema mixto, es decir de abogados que forman parte de la institución y de abogados privados contratados a través de licitaciones.

La Defensoría Penal Pública es un organismo relacionado con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. En efecto, el artículo 1° de la mencionada ley la señala como “un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, denominado Defensoría Penal Pública, en adelante ‘la Defensoría’ o ‘el servicio’, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos”.

II.1.1 Misión

En 2017 se definió la siguiente misión institucional, que rige desde 2018: “Proporcionar defensa penal de alta calidad a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público-privado, velando por la dignidad y los derechos humanos



de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad”.

En este contexto, el accionar de la institución ha estado marcado por su convicción de que “sin defensa, no hay justicia”, idea que se expresa en tales términos en su logotipo y lema.

II.1.2 Objetivos

Los objetivos estratégicos de la institución buscan agregar valor público al servicio de defensa penal y se expresan de la siguiente manera:

- Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
- 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.

Fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.

- Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas.

II.1.3 Productos estratégicos (bienes y/o servicios)

II.1.3.1 Prestación del servicio de defensa penal pública

- Proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado. Ello implica representar judicial y/o extrajudicialmente al imputado, interviniendo en todas las actuaciones judiciales y audiencias desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta el final del proceso, acorde con la voluntad e intereses del usuario o usuaria.
- Tal como lo establece la Ley N° 19.718, el control de calidad del servicio de defensa penal pública se efectúa regularmente a través de dos mecanismos principales: auditorías externas e inspecciones de defensa. Las primeras buscan medir el cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal en una muestra representativa de casos y su objeto es controlar la calidad de la atención prestada. Las segundas, en tanto, son realizadas por abogados inspectores del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) de la Defensoría, quienes anualmente revisan integralmente una

muestra representativa de causas. Una tercera herramienta de control de calidad del servicio prestado es el 'Reclamo por defensa', derecho que como lo establece la citada Ley, puede ser ejercido por cualquier beneficiario de la prestación de defensa pública.

II.1.3.2 Defensa general

- Cumpliendo estrictamente los estándares de calidad fijados por la institución, los abogados que prestan defensa penal pública deben realizar, entre otras tareas, la representación judicial y extrajudicial de imputadas e imputados adultos en todas las actuaciones y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal penal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta la completa ejecución de la sentencia.
- También deben realizar periódicas visitas de cárcel a sus representados privados de libertad, efectuar y solicitar las diligencias pertinentes para una adecuada defensa de los imputados y solicitar las pericias que se requieran, de acuerdo con la línea de investigación que surja de su teoría del caso.
- También se incluye la atención de los familiares del imputado para fines de su mejor defensa y una respuesta oportuna ante reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública.
- La prestación del servicio de defensa penal pública supone, adicionalmente, el desarrollo de una serie de actuaciones mínimas por el equipo de defensa, que buscan asegurar un acceso igualitario a la justicia de los grupos más vulnerables de la sociedad:





personas condenadas a penas privativas de libertad, imputados indígenas, migrantes, adolescentes y personas inimputables por enajenación mental.

- Para dar cobertura a los requerimientos de defensa general y de defensa especializada, la institución opera bajo un modelo mixto de prestación de defensa penal, que incluye a abogados institucionales -defensores locales- y abogados privados, que prestan defensa pública a través de contratos de licitación, cuyos mecanismos de asignación, ejecución y calidad son evaluados y controlados por la institución.

II.1.3.3 Defensa juvenil

- El respectivo modelo especializado consagra la representación judicial y extrajudicial de jóvenes mayores de 14 y menores de 18 años de edad, imputados por crimen, simple delito o falta, en todas las etapas procesales y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra por un tribunal penal, por el Ministerio Público o por la policía, hasta la completa ejecución de la sentencia.
- Ello implica la consideración del factor especialización de los defensores penales juveniles en los mecanismos de asignación de causas.
- La labor también incorpora la atención de solicitudes y requerimientos de diversas instituciones

-como el Servicio Nacional de Menores (Sename) y Gendarmería de Chile- y de la red social y comunitaria para obtener, por ejemplo, informes sociales, certificados de estudios y otros.

- También supone visitas de los defensores penales juveniles y otros profesionales de apoyo a centros de internación provisoria (CIP) y de internación en régimen cerrado (CRC); entrevistas directas del defensor público con el imputado adolescente y atención a la familia de éste, con miras a una mejor defensa.
- Por último, implica el acompañamiento en todas las diligencias de investigación, además de atención durante toda la fase de ejecución de la pena.

II.1.3.4 Defensa penitenciaria

- Este modelo especializado supone acciones judiciales y extrajudiciales que el defensor público penitenciario debe realizar durante el cumplimiento de la condena privativa de libertad de la persona representada y hasta su completa ejecución, sea que ésta se verifique en privación de libertad o con beneficios como la libertad condicional. Tales acciones están destinadas a resguardar los intereses, garantías y derechos del condenado adulto.
- Esto significa visitas de cárcel y asesoría jurídica -es decir entrega personalizada de información jurídica

relativa a un requerimiento específico formulado por el condenado- y gestiones del abogado o del trabajador social ante la autoridad administrativa (Gendarmería, comisiones de libertad condicional y comisiones de reducción de condena, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre otros), para solicitar permisos de salida, libertades condicionales, indultos, traslados de módulo o de unidad penal, visitas extraordinarias y especiales, y solicitud de participación en actividades de reinserción social, entre otras.

- También supone representar al usuario ante jueces orales o de garantía y Cortes de Apelaciones o Corte Suprema en casos de vulneración de derechos del condenado y materias cuya resolución está reservada por ley a la autoridad judicial. Por ejemplo, limitación ilegal o arbitraria de garantías constitucionales, violación de derechos humanos o penitenciarios, aplicación de sanciones disciplinarias sin debido proceso y otras.
- Un diagnóstico del funcionamiento de la defensa penitenciaria en estos años arrojó resultados que explicitan un bajo porcentaje de cobertura de atención a personas condenadas a penas privativas de libertad, cercano al 50 por ciento de la población penal. Asimismo, se concluyó que no existe una es-

tructura en el proceso de atención y seguimiento de las condiciones de privación de libertad de los internos e internas y que hay una escasa incidencia en los procesos de reinserción de los internos/as e instancias relevantes para ellos/as en su vida penitenciaria. Todo lo anterior se ha visto reflejado en resultados poco favorables de las encuestas de satisfacción de usuarios.

- En razón de lo anterior, desde junio de 2019 comenzó a realizar un trabajo para fortalecer la defensa penitenciaria a través de un nuevo modelo, que garantice la universalidad en la atención de quienes no tengan abogado privado, que promueva y cautele el respeto por la dignidad y los derechos humanos de todas las personas que se encuentren cumpliendo condenas, que inste el acceso de todas las personas condenadas privadas de libertad en los centros penitenciarios del país a los servicios y prestaciones, y que propenda a la utilización de mecanismos alternativos de cumplimiento de condena que sean compatible con las particularidades de cada una de las personas adultas privadas de libertad.
- De acuerdo con el cronograma de trabajo previsto, cuando las condiciones sanitarias lo permitan se espera comenzar la aplicación del nuevo modelo en centros penitenciarios pilotos.



II.1.3.5 Defensa indígena

- Este modelo ofrece cobertura especializada a imputados indígenas a través de defensores públicos y profesionales de apoyo, para que su cultura y los derechos especiales que les reconocen diversos tratados internacionales sean respetados durante el proceso penal en su contra, lo mismo que en la eventual sanción que los afecte.
- Además de las visitas periódicas de cárcel, el modelo supone el apoyo de facilitadores interculturales, hablantes de distintas lenguas originarias que ejercen un rol de puente entre los imputados indígenas y el resto de los actores del sistema procesal penal. Por lo mismo, tienen un rol fundamental en la relación de confianza que debe establecerse entre el imputado y su defensor público en la preparación de su estrategia.
- El modelo también consigna mecanismos especiales de asignación de causas, que incorporan el factor de especialización de los defensores públicos, y la entrega personalizada de asesoría jurídica relevante, tanto en cada caso específico como en general, a través de la difusión de derechos en comunidades indígenas y centros privativos de libertad.

II.1.3.6 Defensa de personas extranjeras y migrantes

- Esta defensa especializada cuenta con defensores y otros profesionales, capacitados para hacer valer

sus derechos durante la etapa de investigación, juzgamiento y eventual sanción. La asesoría jurídica incorpora la entrega de información relevante y oportuna sobre las respectivas causas.

- Junto con las visitas periódicas de cárcel, el modelo supone el apoyo de profesionales de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD) para la elaboración de informes sociales y la preparación de la estrategia de defensa.
- En esta materia, las estadísticas institucionales de atención de extranjeros y migrantes expuestas en este mismo documento son indicativas de la escasa incidencia de este grupo de población en las cifras totales de delitos en el país.
- Precisamente por su mayor condición de vulnerabilidad, este grupo de población recibe, además, constantes actividades de difusión, que se organizan tanto en el medio libre, con comunidades extranjeras organizadas, como en los centros privativos de libertad, tanto con personas imputadas como condenadas.
- No obstante, la particular vulnerabilidad de estas personas hace necesaria una prestación de defensa que incluya una consideración especial de su condición. La institución ha fortalecido este modelo especializado a través de capacitaciones, talleres



de sensibilización, documentos de trabajo, notas técnicas e informes de jurisprudencia, orientando así el trabajo de estos defensores públicos especializados y sus equipos de apoyo.

II.1.3.7 Defensa de personas inimputables por enajenación mental

- Por último y con el objeto de otorgar defensa adecuada a las personas imputadas que padecen alguna enfermedad mental, especialmente aquellas que se encuentran privadas de libertad en recintos carcelarios o centros médicos, la institución ha avanzado en el desarrollo de un modelo específico de atención para estos imputados.
- El proyecto presenta desarrollos importantes, como la realización de reuniones trimestrales con los equipos médicos de los principales hospitales psiquiátricos del país, a fin de que los abogados y otros profesionales de la institución conozcan la situación y los problemas de estas personas, además

de contar con un registro actualizado de ellas.

- Paralelamente, la Defensoría ya definió un coordinador nacional, coordinadores regionales y defensores especializados en esta compleja temática. También inició la capacitación de los trabajadores sociales de la institución en materia de inimputabilidad por enajenación mental.
- También entrega asistencia técnica a defensores públicos generales o especializados en materia de imputados o condenados que padezcan enajenación mental o algún tipo de discapacidad intelectual o cognitiva.
- Se realizó, además, una consulta nacional interna de la Defensoría, en la que se efectuaron preguntas generales respecto de diferentes aspectos de relevancia penal y procesal penal (criterios de tribunales, recursos procedentes, criterios de fiscales del Ministerio Público, pericias solicitadas, lugar en el que se cumplen las medi-



das cautelares o de seguridad, etc.), a fin de efectuar un lineamiento general sobre los objetivos del proyecto.

- Finalmente, representantes de la institución participan en la mesa general de la Comisión Nacional de Psiquiatría Forense del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, lo mismo que en la mesa ejecutiva de esa misma comisión. En este contexto, se trabaja en la elaboración de estadísticas representativas, lo que permitirá determinar el número potencial de beneficiarios de este modelo.

II.2 GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

Se refiere a la difusión a la comunidad de la labor institucional, en el marco de la reforma procesal penal, y a un sistema de antecedentes y estadísticas que da cuenta del análisis de la información que refleja la actividad de la Defensoría Penal Pública, todo lo cual se pone a disposición de la comunidad nacional mediante publicaciones periódicas en la página *web* institucional, además de la respuesta a diversos requerimientos de datos formulados por instituciones públicas y privadas, principalmente del ámbito gubernamental y académico. Entre otros instrumentos, se desarrollan los siguientes:

- Informe estadístico de la Defensoría sobre la prestación de defensa penal pública para la gestión institucional.
- Estudios doctrinales, minutas, boletines de jurisprudencia, investigación empírica y evaluaciones de programas.
- Talleres de difusión, charlas y material de difusión, todo relacionado con la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil, indígena, penitenciaria, de migrantes y de imputados con enajenación mental, como también su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas.
- Se suman a lo anterior la “Revista 93”, el medio institucional de la Defensoría, y la propia memoria institucional.
- En materias de la defensa en general, una preocupación permanente durante estos últimos seis años ha correspondido a la situación de las personas imputadas que tras ingresar al sistema terminan siendo declaradas inocentes. Para visibilizar esta situación e identificar las causas de error que llevan a una injusta encarcelación, la Defensoría creó en 2013 el ‘Proyecto Inocentes’ (www.proyectoinocentes.cl).

Esta iniciativa tiene dos propósitos fundamentales: por un lado, reconocer públicamente la inocencia de personas que hayan sido injustamente encarceladas y, por otro, ayudar a mejorar el sistema de justicia, con la finalidad de que no se vuelvan a cometer los errores que llevaron a un inocente a la cárcel. En 2020 fueron presentados 12 casos al Comité Editorial del proyecto y se desarrollaron 98 actividades participativas como parte del plan de difusión a la comunidad, que se ejecuta a nivel nacional.

II.3 PROYECTOS DE COLABORACIÓN TÉCNICA

- En conjunto con la Agencia Chilena de Cooperación para el Desarrollo (AGCID), en el ámbito internacional se desarrollan programas de colaboración técnica con distintas defensorías públicas de Latinoamérica. A partir de 2017, este trabajo de apoyo se dio en dos ámbitos de cooperación: uno se enmarca en el área de la litigación oral y en las técnicas de desarrollo de estas herramientas en distintas áreas: adultos, adolescentes, migrantes y derechos humanos, y en impugnación y recursos procesales. El segundo se refiere a la gestión de calidad de la defensa, en que se pretende aumentar la prestación mediante la incorporación de indicadores y mediciones que incidan en la calidad de la defensa que se entrega a las personas que lo requieran. Esta área también incluye la revisión y perfeccionamiento de los

sistemas informáticos de los distintos países, para mejorar la prestación de defensa y el registro de la información.

Entre 2017 y 2020 se han realizado los siguientes proyectos:

II.3.1 Guatemala:

El proyecto ha desarrollado dos etapas de trabajo y se encuentra pronto a dar término a la segunda. Contempla capacitaciones en litigación oral y apoyo para generar un sistema de gestión de calidad de la defensa. Se ha avanzado en las áreas de evaluaciones técnicas, indicadores de gestión e incorporación de un sistema de reclamos. Asimismo, se relevó la importancia del sistema informático en el sistema de calidad.

También se diagnosticó y elaboró normativa institucional para los defensores públicos, que permite su evaluación técnica, estudiándose un sistema al efecto. Se generaron, además, indicadores de control para realizar medición cuantitativa, análisis y seguimiento de las gestiones técnicas jurídicas del defensor sobre completitud de datos, visita de cárcel efectiva y revisión de medida de coerción.

Asimismo, se habilitó un sistema de reclamaciones, con apoyo informático para recoger opiniones usuarias y emplearlas en los mecanismos de control. Finalmente, se realizó una propuesta para mejorar el uso del sistema informático como parte del sistema de gestión de calidad.



II.3.2 El Salvador:

El proyecto contempla capacitaciones en litigación oral y apoyo para generar un sistema de gestión de calidad de la defensa. Para apoyar su construcción progresiva, se levantaron los procesos de defensa y se analizó el sistema informático para generar propuestas de emplearlo como herramienta de gestión del servicio.

Respecto del sistema informático ajustado (SIDEPE 2.0), se efectuó un piloto en tres localidades y hoy se avanza en su instalación y capacitación a nivel nacional. También se creó un set inicial de indicadores para medición de la calidad de la prestación de servicio y se generaron reportes, conectados directamente a datos del SIDEPE, para análisis gerencial a través de herramientas de inteligencia de negocios.

El proyecto concluyó una primera etapa y dio seguimiento a los pilotos en 2019. Además, ya se generó un programa para una segunda etapa, que asista la aplicación nacional de estas mejoras e incorpore herramientas de control (inspecciones, auditorías y reclamaciones).

II.3.3 Honduras:

El proyecto se encuentra concluyendo una primera etapa de trabajo. Contempla capacitaciones en litigación oral y apoyo para generar un sistema de gestión de calidad de la defensa. Para asistir el mejoramiento de su sistema de gestión de defensa, se efectuó un levantamiento del proceso de prestación de defensa penal y los riesgos asociados.

También se efectuó una propuesta para transformar el sistema estadístico (informático) en un sistema de gestión de defensa, todo ello sobre la base de un cronograma acordado, y se apuntó el diseño de un sistema de supervisión técnica basada en los riesgos identificados en el levantamiento.

II.3.4 República Dominicana:

La iniciativa está concluyendo en una primera etapa, con avances en aspectos tecnológicos, y se observa auspicioso el apoyo que se podría lograr en los proyectos a través de una segunda etapa. Contempla capacitaciones en litigación oral y apoyo para generar un sistema de gestión de calidad de la defensa.

Como parte de ese apoyo se efectuó un levantamiento del proceso de prestación con análisis de los riesgos y luego se analizó y se propusieron mejoras al sistema informático (MAX) para su empleo en el sistema de gestión de calidad.

Actualmente se trabaja en revisar los manuales técnicos de defensa para reestructurarlos y permitir que sean auditables y supervisables técnicamente. Ello junto al desarrollo de un esquema para supervisar los riesgos identificados. Además, se revisaron los sistemas de registro y se propuso una racionalización y eliminación progresiva del registro escrito, buscando la digitalización.





II.3.5 Ecuador:

El proyecto se encuentra en una primera etapa inicial de conocimiento, con la misión inicial a ese país todavía pendiente, por lo que eventualmente se desarrollará a través de encuentros por videoconferencia. Contempla capacitaciones en litigación oral y apoyo para generar un sistema de gestión de calidad de la defensa.

Se efectuará un diagnóstico sobre aspectos de procesos, normativas aplicables, mecanismos actuales de control y características y funcionamiento del sistema informático, para orientarlo a ser una herramienta que apoye las decisiones en torno al mejoramiento de la defensa.

II.3.6 Brasil:

Proyecto enfocado al apoyo en generación de sistemas estadísticos y de información para asesorar la prestación del servicio. Se encuentra en una etapa inicial de desarrollo. Ya fue formulado y se espera su formalización para realizar una misión inicial de diagnóstico.

Se han sostenido encuentros exploratorios por videoconferencia, con interesantes resultados en términos de áreas de cooperación y conocimiento de proyectos nacionales en desarrollo que interesan a la contraparte brasileña.

II.3.7 EUROsociAL+

Otra área de desarrollo se da en el marco de los proyectos elaborados con el apoyo de EUROsociAL+, programa de cooperación entre la Unión Europea y América Latina que busca contribuir a la mejora y el fortalecimiento de la cohesión social en los países de nuestra región, mediante el apoyo a sus procesos de diseño, reforma y aplicación de políticas públicas.

Se trata de un programa financiado por la Comisión Europea, que durante sus diez años de trayectoria ha ofrecido un espacio para el aprendizaje entre pares y el intercambio de experiencias entre instituciones homólogas de ambas regiones.

Los proyectos desarrollados con este programa desde 2018 han sido los siguientes:



- **“Desarrollo e implementación de un modelo de defensa penal para migrantes y extranjeros”:** su objetivo general fue asesorar a la Defensoría Penal Pública de Chile en el diseño e instalación del modelo especializado de defensa de personas extranjeras y migrantes en el país, para mejorar la aplicación de las garantías constitucionales y el acceso a la justicia de estas personas en Chile.
- **“Implementación del modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad”:** su objetivo general fue apoyar a la defensa penal pública de Chile en el diseño y desarrollo del modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad en el país, mejorando la aplicación de garantías constitucionales y el acceso a la justicia de mujeres condenadas a penas privativas de libertad.
- **Asistencia técnica para el desarrollo en Chile del “Sistema de registro, comunicación y atención integral a víctimas de violencia institucional carcelaria” (Sircaivi):** se fundamenta en los contenidos plasmados en la ‘Guía regional de atención integral a víctimas de violencia institucional en las prisiones de América Latina’ (ver Herramientas de EUROSociAL N° 6, 2018). La puesta en marcha presenta tres etapas para afrontar el trabajo de asesoría especializada para el diseño y ejecución de cada uno de los tres principales grupos de productos y actividades.
- **Desarrollo e implementación de un modelo de defensa penal para migrantes y extranjeros:** su objetivo general fue apoyar a la defensa penal pública de Chile en el diseño y la instalación del modelo especializado de defensa de extranjeros y migrantes, para mejorar la aplicación de las garantías constitucionales y el acceso a la justicia de personas extranjeras en el país.
- **Asistencia técnica para la creación e instalación de un modelo de defensa en las primeras horas de la detención en unidades policiales:** en el contexto de las movilizaciones sociales de octubre de 2019, se puso en marcha esta asistencia técnica para la creación e instalación de un modelo de defensa en las primeras horas de la detención, dirigido a abordar las subsistentes brechas de acceso al derecho a defensa al momento de la detención. Su objetivo final es la creación e instalación de un modelo nacional de defensa de la Defensoría Penal Pública de Chile para la representación jurídica, desde las primeras horas de su privación de libertad, de las personas imputadas detenidas en las unidades policiales.



II.4 CLIENTES

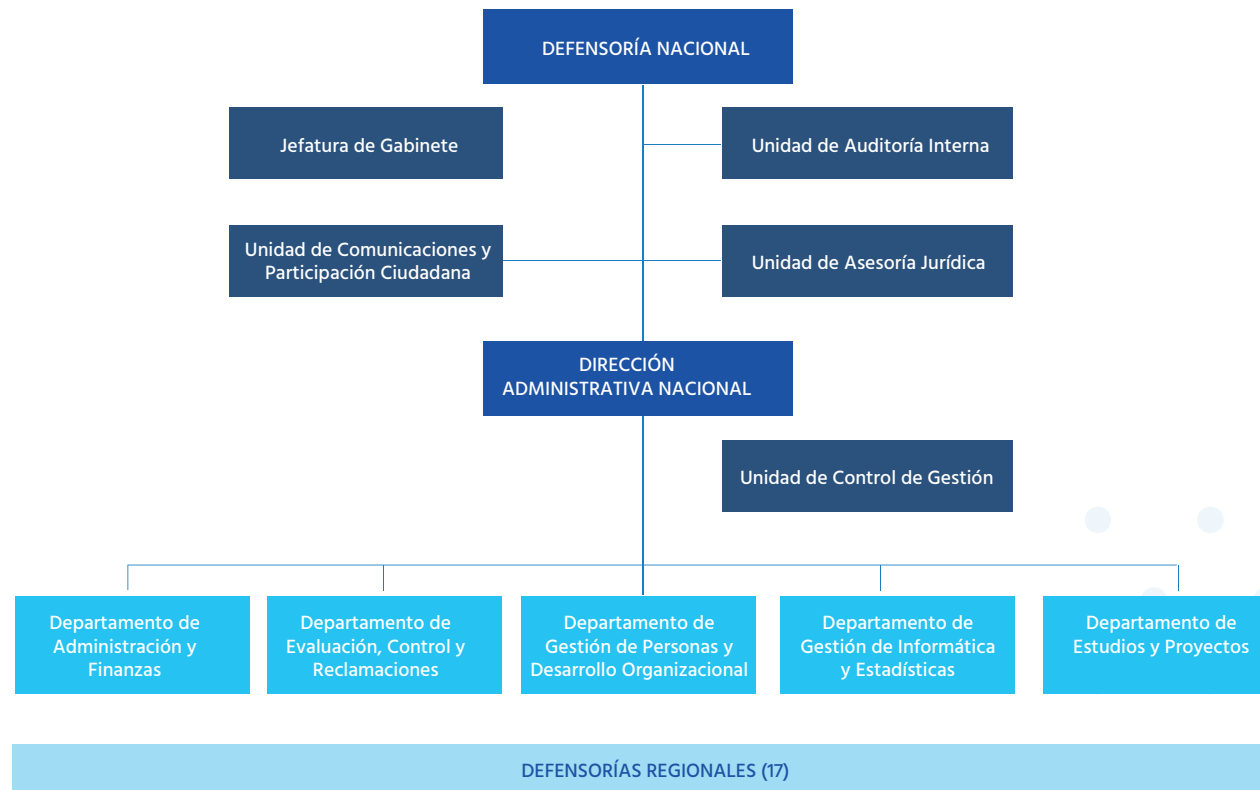
Nuestros clientes declarados en nuestras definiciones estratégicas son los siguientes:

- 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.
- Familiares de los imputados, acusados o condenados.
- Congreso Nacional: diputados y senadores, en especial de las respectivas comisiones de Hacienda y de la comisión de constitución, legislación, justicia y reglamento del Senado, como también de la comisión de constitución, legislación y justicia de la Cámara de Diputados.
- Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (ministro, subsecretario, jefes de división, de departamentos, de unidades y profesionales de gestión).
- Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos (Dipres).
- Miembros del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.
- Miembros del Poder Judicial.
- Docentes, alumnos e investigadores de universidades y centros de estudios nacionales e internacionales.
- Comunidad indirecta, a través de charlas, plazas ciudadanas y cuentas de gestión, en el cumplimiento de los objetivos de difusión institucional.
- Pueblos originarios, grupos de población indígena que pueden ser objeto de defensa especializada.
- Personas condenadas a penas privativas de libertad, que pueden ser objeto de defensa especializada.
- Adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años, que pueden ser objeto de defensa especializada.



II.5 FUNCIONES

La Defensoría Penal Pública está organizada en una Defensoría Nacional y 17 defensorías regionales. A su vez, éstas últimas organizan su trabajo a través de defensorías locales y defensorías licitadas, que permiten la prestación mixta del servicio de defensa pública.



Existe, además, un Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública, cuerpo técnico colegiado que se encarga de supervigilar las funciones relacionadas con la gestión del sistema de licitaciones de defensa penal, además de Comités de Adjudicación Regionales.

El jefe superior del servicio es el Defensor Nacional y la ley establece cinco unidades que apoyan la gestión administrativa de la institución, entregando los medios para que la labor de defensa penal pueda ser realizada por el cuerpo de defensores públicos, todas ellas organizadas y supervisadas por un director administrativo nacional que actúa sobre la base de las instrucciones generales, políticas y objetivos establecidos por el Defensor Nacional.

De modo complementario, se han creado unidades funcionales de apoyo, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Entre otras materias, se propende a una gestión pública ajustada a los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, control, probidad, transparencia y publicidad de los actos administrativos del Estado.

II.3 NORMAS 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 y modificada por las leyes N° 19.762, del 13 de octubre de 2001; N° 20.074, del 14 de noviembre de 2005; N° 20.084, del

7 de diciembre de 2005; y N° 20.802, del 9 de enero de 2015; siendo además reformada por la inclusión de los cargos creados mediante los Decretos con Fuerza de Ley N° 4, del Ministerio de Hacienda, de 2 de octubre de 2007; N° 34, del Ministerio de Hacienda, publicado el 2 de octubre de 2007; y N° 9, del Ministerio de Hacienda, publicado el 9 de julio de 2018; y también por la inclusión de las autoridades del servicio y de defensores locales en el listado del art. 4 de la Ley N° 20.880, sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses, publicada en el Diario Oficial el 5 de enero de 2016.

Según su ley, la Defensoría se creó como un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De esta forma, se estableció como un organismo del Estado que tiene por finalidad proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas cortes, en su caso, y que carezcan de abogado.

En la Ley N° 19.718 se consagra el sistema mixto de prestación de defensa. El diseño de este sistema, que involucra a defensores locales y licitados, se completa con el 'Reglamento de licitaciones y prestación de defensa penal pública', aprobado por el Decreto Supremo de Justicia N° 495, del 20 de mayo de 2002, publicado en el Diario Oficial el 19





de agosto de 2002, y las 'Bases administrativas y técnicas generales para la licitación de defensa penal pública', aprobadas mediante Resolución N° 26, que fija nuevo texto refundido de las bases administrativas, técnicas y anexos para la licitación pública del servicio de defensa penal y establece lo que indica, del 1° de octubre de 2018, y publicadas en el Diario Oficial el 21 de noviembre de 2018.

Por otro lado, y en atención a que el art. 7 letra d) de la Ley N° 19.718 le encomienda al Defensor Nacional fijar los estándares básicos que deberán cumplir quienes ejerzan defensa penal, se dictó la Resolución Exenta N° 88, que aprueba nuevos estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública y deja sin efecto Resolución Exenta N° 3.389, de 2010, y sus modificaciones, siendo publicada en el Diario Oficial el 2 de abril de 2019.

Asimismo, en atención a que los arts. 36 Y 37 de la Ley N° 19.718 encomienda a la Defensoría dictar anualmente una resolución que establezca el arancel de cobro de los servicios prestados para aquellos casos excepcionales que señala la misma norma, el Defensor Nacional dictó la

Resolución Exenta N° 69, del 28 de febrero de 2019, que fija arancel de los servicios de defensa penal pública y el procedimiento para la determinación de su eventual cobro, publicada en el Diario Oficial el 15 de marzo de 2019.

La reforma procesal penal se encuentra vigente en todas las regiones del país desde el 16 de junio de 2005. La labor de la Defensoría, en su configuración actual, se complementó con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), en junio de 2007. Además, para hacerse cargo de la defensa hasta la completa ejecución de la condena, la labor de la defensa pública se encuentra ampliándose respecto de los condenados a penas privativas de libertad (adultos) o un régimen cerrado (jóvenes) -con el programa de defensa penitenciaria- y respecto de los condenados a pena sustitutiva, con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.603 en diciembre de 2013.

De acuerdo con lo establecido en el artículo N° 29 de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), la Defensoría acata, además, el deber de especialización



de los defensores penales públicos que asumen causas de adolescentes. Según esta normativa, la institución destina recursos para que la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) desarrolle su trabajo en todas las regiones del país.

Los estándares de calidad del servicio representan una de las principales normativas que rigen el accionar institucional. En 2019 se generó un cambio relevante en el contenido y forma de los estándares de defensa. Concretamente, se incorporaron de manera explícita las áreas de gestión y de atención a usuarios como aspectos centrales de la labor de la Defensoría Penal Pública.

Fueron establecidos según la Resolución Exenta N° 3.389 de la Defensoría Penal Pública, del 4 de noviembre de 2010 (Diario Oficial del 11 de noviembre de 2011) y regulan el ejercicio de la defensa pública. Su última modificación se sancionó el 18 de marzo de 2019, mediante la Resolución Exenta N° 3.903.

El cumplimiento de los estándares por los defensores se evalúa periódicamente, mediante los mecanismos de control de la calidad de la defensa contemplados en la ley, especialmente a través de las inspecciones, las auditorías externas y las reclamaciones de los usuarios. El objetivo de los estándares es maximizar los derechos e intereses de los beneficiarios del servicio, para lograr así proporcionar una asesoría jurídica de alta calidad.

La Ley N° 20.516 (de reforma constitucional), publicada el 11 de julio de 2011, estableció la obligación de otorgar defensa penal y asesoría jurídica a las personas que han sido víctimas de delitos y que no pueden procurárselas por sí mismas. Pero, a su vez, establece constitucionalmente que toda persona imputada de delito tenga el derecho irrenunciable a ser asistida por un abogado defensor proporcionado por el Estado, así no nombrare uno en la oportunidad establecida por la ley.

Finalmente, la Ley N° 20.603, que modifica la Ley N° 18.216 y que establece un sistema de penas sustitutivas, entró en vigencia el 27 de diciembre de 2013 y establece la obligación de los defensores penales públicos de asistir a las audiencias de ejecución de este tipo de penas.

II.3.1 Participación en comisiones

Con el fin de evaluar y perfeccionar la aplicación de la reforma procesal penal, la Defensoría Penal Pública participa en diversas comisiones que el sistema ha ido creando para resolver los nudos, brechas o problemas que surgen en sus más diversos ámbitos.

Así, la institución integra la 'Comisión coordinadora del sistema procesal penal' (de acuerdo con las leyes N° 20.074 y N° 20.534) que, entre otras tareas, preparó la puesta en marcha de la primera etapa de vigencia de la Ley N° 21.057 de entrevistas video grabadas para menores de edad, que desde el 3 de octubre de 2019 comenzó a operar en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes.



El Defensor Nacional, en tanto, es parte del Consejo Nacional de Seguridad Pública Interior, de acuerdo con lo indicado en la Ley N° 20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda), y modifica diversos cuerpos legales. En el mismo ámbito, también integra la mesa ejecutiva de la 'Mesa de coordinación del sistema penal'.

En el ámbito juvenil, la Defensoría Penal Pública forma parte de la comisión de expertos coordinada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que se encarga de evaluar la aplicación de la ley e informa trimestralmente su estado de avance a la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado y a la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara de Diputados.

Paralelamente, la Defensoría Penal Pública ha potenciado su inserción en el ámbito internacional a través de su participación en distintas instancias multilaterales y el desarrollo de diversas actividades que permiten proyectar las experiencias y capacidades técnicas nacionales hacia el exterior y colaborar en los procesos de desarrollo de países de la región en materia de justicia.

La Defensoría Penal Pública forma parte de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef), del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm) y de la Reunión Especializada de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Redpo).

La Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) fue creada en 2003, como una organización regional que agrupa a más de 10 mil defensores públicos y que tiene un importante vínculo con el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH) y la Organización de Estados Americanos (OEA), materializado a través de convenios suscritos con su Secretaría General, la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos y el Comité Jurídico Interamericano. Lo mismo ocurre con la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) y con la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), a través de la figura del Defensor Público Interamericano (DPI), así como de numerosas actividades, opiniones, informes, evaluaciones y capacitaciones conjuntas que se realizan en el marco de los mencionados convenios.

A través de la Unidad de Derechos Humanos, creada en enero de 2018 y que permitió la primera elaboración de un plan para la defensa pública con perspectiva de derechos humanos (2019), la Defensoría participa en la 'Mesa de prevención contra la tortura', coordinada por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) e integrada, además, por el Ministerio Público, el Servicio Nacional de Menores (Sename), el Ministerio de Salud, Gendarmería de Chile, la Policía de Investigaciones (PDI), Carabineros, el Servicio Médico Legal (SML), la Subsecretaría de Derechos Humanos y el Poder Judicial.

El principal objetivo de la mesa es trabajar en tres líneas específicas de prevención contra la tortura, que incorporen una dimensión de protección, educación y registro/estadística.

Por otra parte, la Unidad de Defensa Especializada participa, entre otras, en las siguientes mesas de trabajo interinstitucionales:

-**Mesa sobre Tribunales de Tratamiento de Drogas (TTD)**: su objetivo es ir ampliando progresivamente la aplicación de este mecanismo a lo largo del país. Está integrada, además, por representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio Público, el Poder Judicial, el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda) y el Servicio Nacional de Menores (Sename).

-**Mesa sobre mediación penal juvenil**: la Defensoría integra esta instancia junto a representantes de la Fiscalía Nacional del Ministerio Público y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el objetivo de desarrollar un proyecto piloto que permita solucionar por esta vía alternativa algunos conflictos penales de adolescentes y evaluar conjuntamente la incorporación permanente de prácticas restaurativas en el sistema de responsabilidad penal adolescente.

-**Mesa de abordaje para el ingreso de droga al interior de los centros de privación de libertad del Sename**: tuvo por objetivo generar acciones de coordinación entre distintos organismos del Estado para que, dentro de los respectivos ámbitos de competencia de cada uno, se adopten las medidas preventivas y reactivas ante el ingreso de droga al interior de los centros privativos de libertad administrados directamente por el Sename.

-**Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros**: la UDPE participa activamente en esta mesa, integrada además por los ministerios de Relaciones Exteriores y de Justicia y Derechos Humanos, la Dirección General de Consulados Acreditados en Chile -dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores-, el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de investigaciones (PDI) y el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH). Este trabajo ha permitido, entre otras cosas, que tanto Carabineros como la PDI notifiquen a la Defensoría las detenciones de personas extranjeras que realizan.

-**Mesa general de la Comisión Nacional de Psiquiatría Forense (CNPFF)**: tiene por objetivo asesorar a los ministerios de Justicia y Derechos Humanos y de Salud en los aspectos relacionados con la normativa referente al procedimiento para la aplicación exclusiva de medidas de seguridad y cautelares a los enajenados mentales que hubieren ejecutado o que se le imputare la comisión de un hecho típico y antijurídico, con el fin de efectuar recomendaciones y brindar orientación de carácter técnico a las respectivas secretarías de Estado. Además de la Defensoría, la comisión está integrada por los mencionados ministerios, Gendarmería de Chile, el Poder Judicial, el Ministerio Público, el Servicio Médico Legal (SML), el Colegio Médico, el Colegio de Abogados y las instituciones vinculadas a la red de salud psiquiátrica.



II.3.2 Funciones principales de las autoridades de la Defensoría Penal Pública

Autoridades	Funciones principales
Defensor Nacional	- Dirigir y organizar las unidades de la Defensoría Penal Pública a nivel nacional, para lo cual debe gestionar cada área de competencia de la Defensoría Penal Pública a través de sus cinco departamentos.
	- Elaborar normas e instrucciones para el adecuado funcionamiento de las unidades centrales y de las defensorías regionales y elaborar políticas y planes de desarrollo de la institución.
	- Definir los programas destinados a capacitación y perfeccionamiento del personal, según el respectivo análisis y definición de requerimientos y competencias para cada perfil de cargo.
	- Fijar los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten el servicio de defensa penal pública y evaluar dicho cumplimiento.
	- Determinar la ubicación de las oficinas locales y la distribución de dotación de defensores públicos y funcionarios para cada oficina.
	- Elaborar anualmente el presupuesto de la Defensoría Penal Pública y administrar en conformidad con la ley los recursos públicos asignados.
	- Llevar las estadísticas del servicio, elaborar y publicar una memoria anual que dé cuenta de la gestión desarrollada, disponer acceso público para los datos estadísticos más relevantes de los servicios prestados.
- Contratar consultores externos para el diseño y ejecución de las auditorías externas en los procesos de evaluación de la gestión de defensa.	



Autoridades	Funciones principales
Directora Administrativa Nacional	- Asesorar al Defensor Nacional en la coordinación de las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales para el desarrollo de un plan estratégico eficiente, que permita dar cumplimiento a la misión de la Defensoría Penal Pública.
	- Coordinar a las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales en el desarrollo de propuestas de aquellos instrumentos de gestión solicitados por instancias externas gubernamentales.
	- Diagnosticar las necesidades de las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales que permitan desarrollar sus planes de trabajo.
	- Monitorear la vinculación entre los planes de trabajo de las unidades con las prioridades establecidas por el Defensor Nacional en el plan de acción anual.
	- Evaluar los resultados parciales de las unidades conforme a los calendarios de trabajo y asesorar al Defensor Nacional en el desarrollo de ajustes conforme a los resultados esperados.
	- Seleccionar y priorizar los principales instrumentos de gestión de la organización (formulación presupuestaria, plan de acción, plan de compra, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), programación gubernamental, Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), Balance de Gestión Integral (BGI), gestión de riesgos, etc.), monitorearlos y dar cuenta de los avances parciales y finales al Defensor Nacional para orientar la toma de decisiones.
	- Realizar un balance anual de la gestión institucional, proponiendo al Defensor Nacional ajustes al plan estratégico.
	- Conocer -mediante una visión estratégica- todos aquellos desafíos que debe afrontar la Defensoría Penal Pública en el contexto de la modernización del Estado, dando cuenta de un servicio público de calidad.
- Ejercer las demás funciones que el Defensor Nacional defina.	

Autoridades	Funciones principales
Defensor Regional	Generales:
	- Dirigir y organizar las unidades de la Defensoría Penal Pública a nivel regional, gestionando cada área de competencia a través de la Dirección Administrativa Regional, la unidad regional de Estudios, el asesor jurídico, la unidad de Administración, Finanzas y Recursos Humanos y el/ la encargado/a de Comunicaciones.
	- Ejecutar políticas, procedimientos e instrucciones establecidas por el Defensor Nacional para el adecuado funcionamiento en las áreas administrativas, financieras y de recursos humanos de la defensoría regional y de las defensorías locales.
	Específicas:
	- Administrar el proceso de cobro de aranceles a nivel regional.
	- Elaborar bases especiales de licitación para ser presentadas ante el Consejo Nacional de Licitaciones de Defensa Penal Pública.
	- Recibir las postulaciones de los interesados en los procesos de licitación, poniendo los antecedentes a disposición del Consejo de Adjudicación Regional.
	- Coordinar el funcionamiento del Consejo de Adjudicación Regional.
	- Conocer, tramitar y resolver, en su caso, las reclamaciones que se presenten.
	- Administrar y prestar asesoría a la dotación de defensores penales públicos, sean éstos institucionales o licitados, para la prestación del servicio de defensa penal pública.
	- Organizar el sistema de turnos de los defensores.
	- Coordinar asignaciones de causas, traspasos y cargas de trabajo de los defensores penales públicos.
	- Supervisar la prestación del servicio de defensa penal pública.
	- Coordinar y dirigir reuniones técnicas de defensores penales públicos.
- Administrar a nivel regional información jurídica de relevancia para el ejercicio de las labores de defensa.	
- Autorizar la contratación de peritos que se requieran en las causas que llevan los defensores públicos.	





II.3.3 Directivos de la Defensoría Penal Pública

Cargo	Nombre
Defensor Nacional (S)	Marco Montero Cid
Directora Administrativa Nacional	María Cristina Marchant Cantuarias
Jefa de Gabinete	Claudia Vergara Soto
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Enrique Martínez Ramírez
Jefe Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional	Rodrigo Capelli Mora
Jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Marco Venegas Espinoza
Jefe (S) Departamento de Estudios y Proyectos	Pablo Aranda Aliaga
Jefe Departamento de Informática y Estadísticas	Guillermo Briceño Páez
Jefe Unidad de Asesoría Jurídica	Álvaro Paredes Garrido
Jefe Unidad Auditoría Interna	Pablo Jara Mellado
Jefa Unidad de Control de Gestión	Angélica Álvarez Muñoz
Jefa Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Javiera Nazif Muñoz
Defensor Regional de Tarapacá	Gabriel Carrión Calderón
Defensor Regional de Antofagasta	Ignacio Barrientos Pardo
Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares
Defensor Regional de Coquimbo	Inés Rojas Varas
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	Claudio Aspe Letelier
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Oswaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensora Regional de Los Lagos	María Soledad Llorente Hitschfeld
Defensor Regional de Aysén, del General Carlos Ibáñez del Campo	Jorge Moraga Torres
Defensora Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Daniela Báez Aguirre
Defensora Regional Metropolitana Sur	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano
Defensor Regional (S) de Ñuble	Antonio Guerra Sepúlveda





COBERTURA DE **DEFENSA**

III. COBERTURA DE DEFENSA Y ARANCELES

La temática de cobertura de defensa tiene por objeto dar cuenta de la acción de la Defensoría Penal Pública como actor del sistema procesal penal instaurado en Chile a partir de 2000, a través de una visión descriptiva y cuantitativa de las principales actividades desarrolladas por la institución durante 2020 en relación con el período anterior.

Los contenidos aquí expuestos consideran sólo las causas ingresadas al proceso de atención de la Defensoría Penal Pública. Por lo tanto, no refleja el funcionamiento del modelo de persecución penal en Chile de manera integral, sino sólo una fracción de éste.

El presente apartado se articula en torno a cuatro ejes temáticos, correspondientes a universos de extracción de datos según el estado del proceso de una determinada causa. Es decir, la información se descompone según ingresos y términos de atenciones, junto con el retrato de causas en

trámite al 31 de diciembre de 2020 y las gestiones principales emprendidas durante el período.

III.1 Causa-imputado ingresadas durante 2020:

III.1.1 Causa-imputado ingresadas.

III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas.

III.2 Causa-imputado terminadas durante 2020:

III.2.1 Causa-imputado terminadas.

III.2.2 Delitos asociados a causa-imputado terminadas.

III.2.3 Causa-imputado terminadas, inocentes o no condenados (absolución, sobreseimiento y/o no perseverar).

III.3 Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre de 2020:

III.3.1 Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre de 2020.



III.4 Gestiones desarrolladas durante 2020:

III.4.1 Medidas cautelares decretadas.

III.4.2 Audiencias desarrolladas: efectivas, juicio oral y control de detención.

III.4.3 Otras gestiones principales efectuadas: informes periciales y defensa especializada.

El proceso de extracción de información es ejecutado a partir del registro realizado en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (en adelante Sigdp¹), que realiza la Defensoría Regional a cargo de cada atención específica.

Ante comparativas de cifras vinculadas a 2019, metodológicamente se ha definido realizarlas en virtud de la información presentada con anterioridad, independiente de actualizaciones vigentes asociadas a dichos registros. El objetivo es mantener la comparabilidad respecto de los procesos de contabilización, actualización y extracción de datos disponibles.

Los datos presentados están asociados a la unidad de medida o contabilización denominada ‘causa-imputado’.

¹ Sigdp es un sistema de carácter dinámico, lo que implica ligeras variaciones en los datos presentados según las frecuencias de tiempo de actualización en la incorporación de información y extracción de ésta en virtud del dinamismo propio del sistema de defensa. En este caso específico, los datos en análisis, asociados al período 2020, se extraen desde la instancia BD202012 (réplica del contenido de Sigdp al 5 de enero de 2021).

Esto implica que las atenciones de defensa se contabilizan considerando que una causa puede tener una o más personas imputadas, siendo la defensa por individuo una prestación específica y, por lo tanto, necesaria de medir diferenciadamente.

El objetivo de este modelo de medición es retratar el número de atenciones de defensa desarrolladas por la institución en un período específico. En el caso puntual de que una persona imputada presente más de una causa penal, éstas son contabilizadas de modo diferenciado, considerando que implican prestaciones de defensa diferentes.

La medición de causa-imputado es independiente de la cantidad de delitos por los cuales cada persona imputada está siendo procesada en una determinada causa. Por ello, los datos se presentan claramente diferenciados y estructurados según causa-imputado y según delitos asociados a causa-imputado.

Un caso particular es la medición de causa-imputado terminadas en un período determinado. Una causa-imputado se considera terminada o cerrada para el sistema de defensa cuando cada uno de sus delitos presenta una forma de término específica (no necesariamente la misma forma de término para cada delito imputado).

El sistema penal, y por tanto el modelo de datos de la institución, contempla formas de término que son temporales, es decir que pueden sufrir modificaciones en el tiempo. A

su vez, existen atenciones que finalizan para la institución, pero que se mantienen en el sistema penal de modo vigente (causa abierta), por ejemplo, cuando se generan derivaciones de defensa. Por lo tanto, es la atención de defensa pública la que se considera como terminada.

La información se presenta segmentada a partir de variables demográficas² y de dispersión regional³, que reflejan diferentes etapas del proceso de defensa, como por ejemplo procedimiento de ingreso, ingreso vía control de detención, decreto de prisión preventiva o internación provisoria, entre otras.

La agrupación de delitos actualmente utilizada es el resultado del trabajo conjunto con el Ministerio Público. Esta

2 Las variables demográficas consideradas están asociadas a características específicas de cada persona imputada: **sexo** [hombre o mujer]; **tramo de edad** [menor de 18 años o 18 y más años]; **etnia** [indígena o no indígena]; **nacionalidad** [extranjero o no extranjero].

3 Dispersión regional, medida en virtud de defensoría regional de atención, unidad organizativa, vinculada a las diferentes regiones geopolíticas del país, según el registro por tribunal de tramitación de cada causa-imputado. Un caso particular es el de la Región Metropolitana, que se presenta segmentada en dos subregiones, en virtud de la división por defensoría regional que opera a nivel institucional: **Región Metropolitana Norte**, que comprende los tribunales de Colina, Conchalí, Estación Central, Independencia, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pudahuel y Santiago Centro, que abarcan en total a la población de las 23 comunas de la zona norte y oriente de la Región Metropolitana, y **Región Metropolitana Sur**, que incluye los tribunales de Curacaví, La Florida, Maipú, Melipilla, Pedro Aguirre Cerda, Puente Alto, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Talagante, que abarcan en total a la población de las 29 comunas de la zona sur y poniente de la Región Metropolitana.

estructura no pretende ni representa una clasificación dogmática penal, dado que ello implicaría realizar una desagregación mayor, contraria a la finalidad de simplificar la visualización de información estadística.

III.1 CAUSA-IMPUTADO INGRESADAS DURANTE 2020

Tal como ya se explicó, la medición de las atenciones realizadas por la institución se hace a partir de la contabilización de la unidad 'causa-imputado'. Esto implica la contabilización, diferenciada por causa, de cada imputado o imputada de delito presente en ella, dado que cada individuo requiere de una prestación de defensa específica.

A continuación, se exponen las principales tendencias observadas, según causa-imputado asociadas a n-delitos, ingresadas al sistema informático de medición establecido en la institución, a partir del registro de datos generado por la respectiva Defensoría Regional responsable de la atención de cada causa.

III.1.1 Causa-imputado ingresada

Desde el inicio de sus funciones en 2001 y hasta 2020, la Defensoría Penal Pública ha prestado defensa y ha garantizado derechos en más de 5 millones de causa-imputado. Durante 2020 se generaron 359 mil 100 ingresos, lo que representa una tendencia al alza moderada, similar a lo reportado durante el período anterior, con un aumento cercano al 7 por ciento.

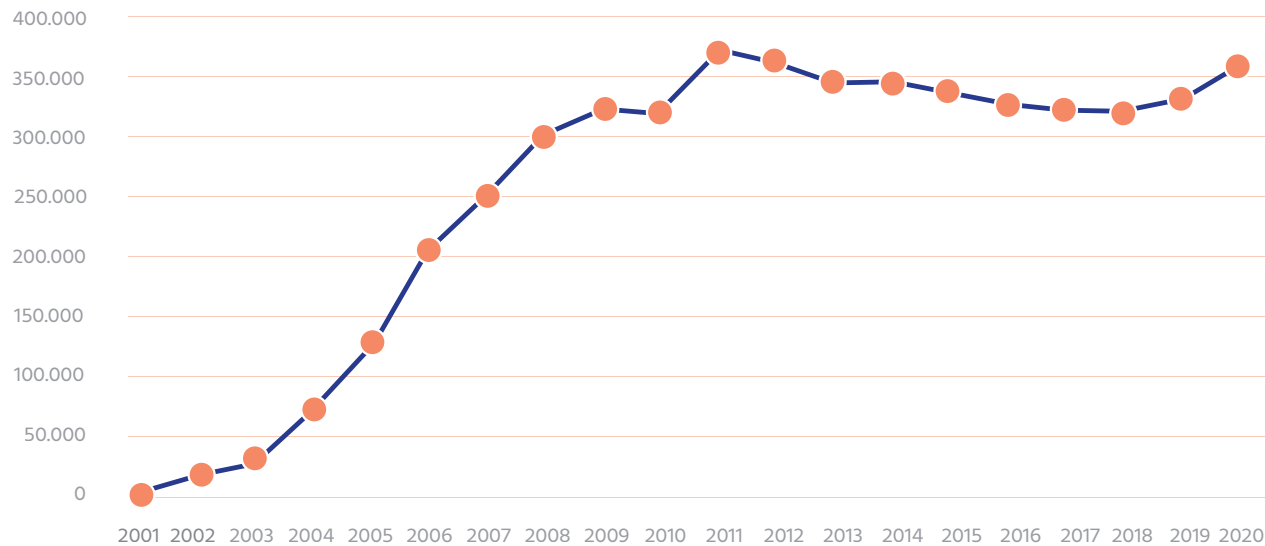


Durante el período comprendido entre 2001 y 2006 se observa una importante curva de crecimiento, lo que se debe a la paulatina puesta en marcha de la institución en las diferentes regiones del país. Desde 2005 la Defensoría presta servicio en todas las regiones, permitiendo así fortalecer el objetivo de asegurar la cobertura de defensa penal a nivel nacional. Sin embargo, se identifica a 2006 como hito, al representar el primer año en que la Defensoría Penal Pública operó en todas las regiones durante un año calendario.

En el período de 2006 a 2011 se observa una tendencia de crecimiento sostenido, aunque en menor escala, con un punto de inflexión en 2010. Sin embargo, desde 2012 a 2018 se evidencia un leve decrecimiento en la cantidad de causa-imputado ingresadas, fenómeno que durante los últimos años se ha revertido, con tendencias dispares en las distintas regiones del país.

Según la distribución poblacional por región, se observan magnitudes consistentes con la proporción porcentual de ingresos de causa-imputado. Es decir, en zonas con mayor población se presenta una mayor cantidad de atenciones.

Gráfico N°1: Causa-imputado ingresadas, 2001 a 2020.



En general, el nivel de ingreso de causa-imputado al sistema de defensa pública presenta ciertos rasgos de estacionalidad a nivel país. Considerando el promedio de 29 mil 925 causa-imputado ingresadas por mes, durante el período en análisis destaca la mayor proporción observada en junio (cerca de 41 mil ingresos) y la menor proporción durante abril (cerca de 17 mil ingresos), meses distintos a los evaluados en períodos precedentes. Sin embargo, la estacionalidad no es un fenómeno similar en todas las regiones.

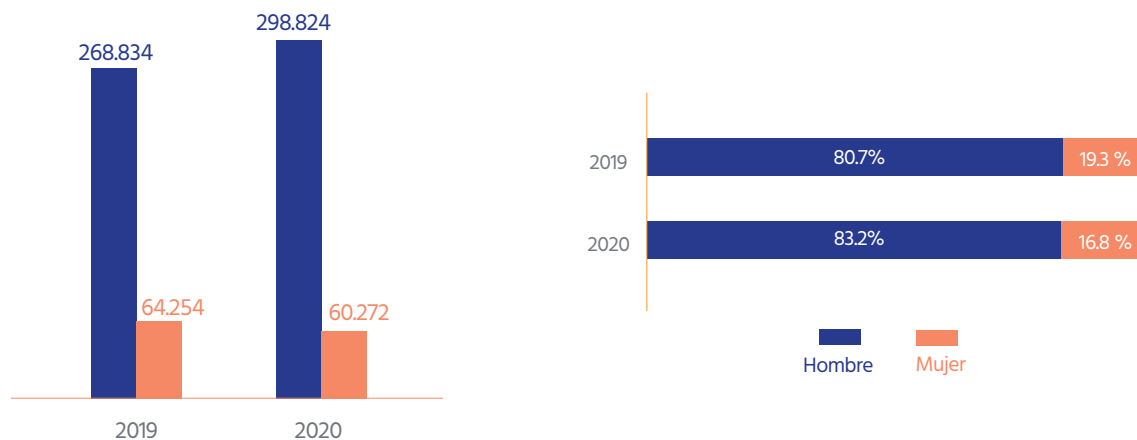
Considerando las causa-imputado ingresadas durante 2020, un 38,3 por ciento corresponde a causa-imputado que ingresaron y terminaron durante el mismo año el proceso de defensa desarrollado por la institución, proporción bastante inferior a lo observado en el mismo período del año anterior. Esta tendencia no es similar a nivel regional, pues existe una

dispersión o rango entre un 24,7 por ciento (Región de Valparaíso) y un 64,3 por ciento (Región de Tarapacá).

A nivel país, según variables demográficas, las causa-imputado ingresadas durante 2020 presentan una distribución similar a la tendencia analizada en períodos anteriores, existiendo diferencias cercanas a dos puntos porcentuales respecto de lo reportado en el período anterior, en el caso de imputadas mujeres e imputador menores de 18 años.

De las causa-imputado ingresadas durante 2020, el 83,2 por ciento corresponde a causas de imputados hombres y 16,8 por ciento a causas de imputadas mujeres. Al observar la dinámica experimentada desde 2006, en este año en particular se visualiza un leve descenso proporcional y numérico del segmento de mujeres.

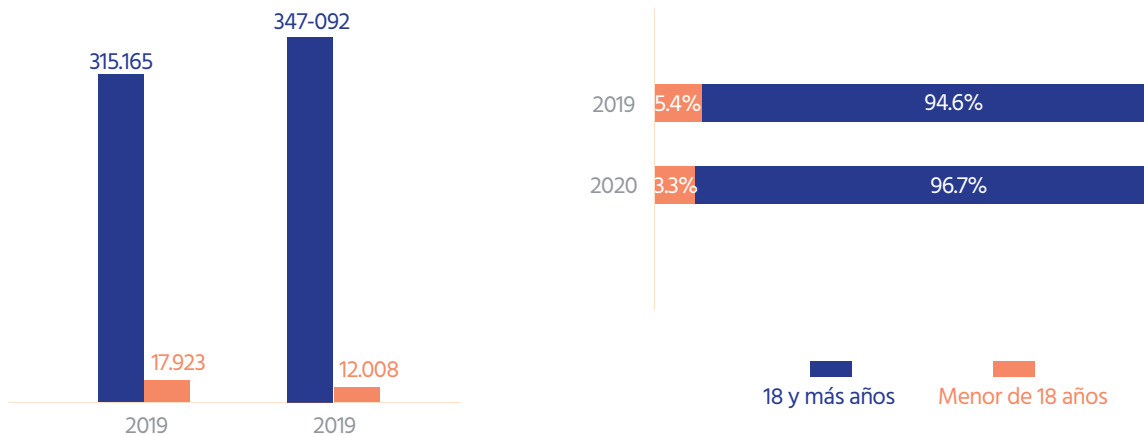
Gráfico N°2: Causa-imputado ingresadas, 2019 y 2020. Segmentado por sexo.





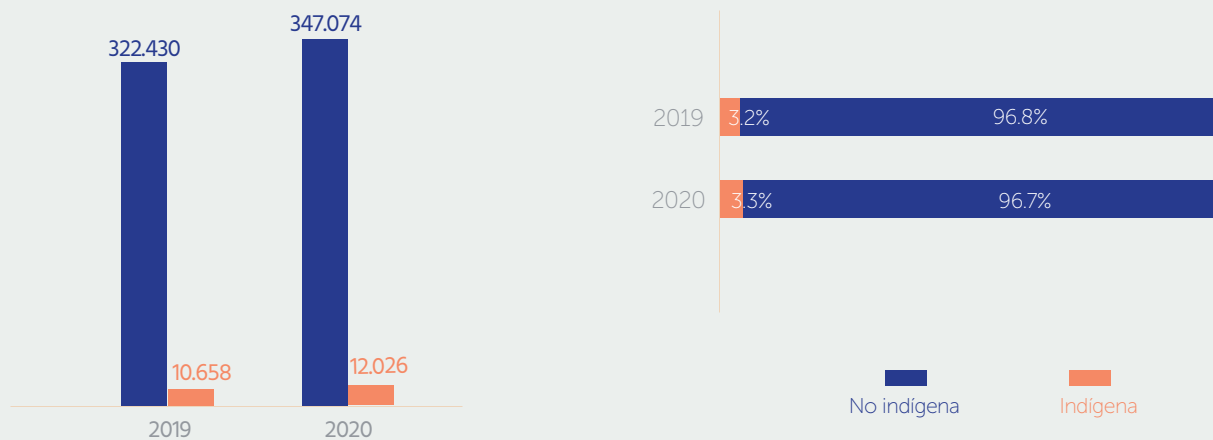
Al segmentar los ingresos de 2020 según tramo de edad del imputado(a), se observa un 96,7 por ciento de causa-imputado de 18 o más años y un 3,3 por ciento de causa-imputado menores de 18 años. Respecto de este último segmento, cabe destacar que se mantiene la tendencia proporcional a la baja, la que también es respaldada desde la perspectiva numérica.

Gráfico N°3: Causa-imputado ingresadas, 2019 y 2020. Segmentado por tramo de edad.



Durante 2020 el 96,7 por ciento de los(as) imputados(as) ingresados(as) declaró no pertenecer a una etnia particular, mientras que el 3,3 por ciento especificó su pertenencia a una etnia⁴. En términos históricos, considerando la medición del último trienio, se observa una composición proporcional similar de ingresos según etnia de los(as) imputados(as). Sin embargo, en términos numéricos se observa un aumento de la cantidad de imputados(as) que se autodefinen como pertenecientes a una etnia específica.

Gráfico N°4: Causa-imputado ingresadas, 2019 y 2020. Segmentado por auto reporte de etnia.



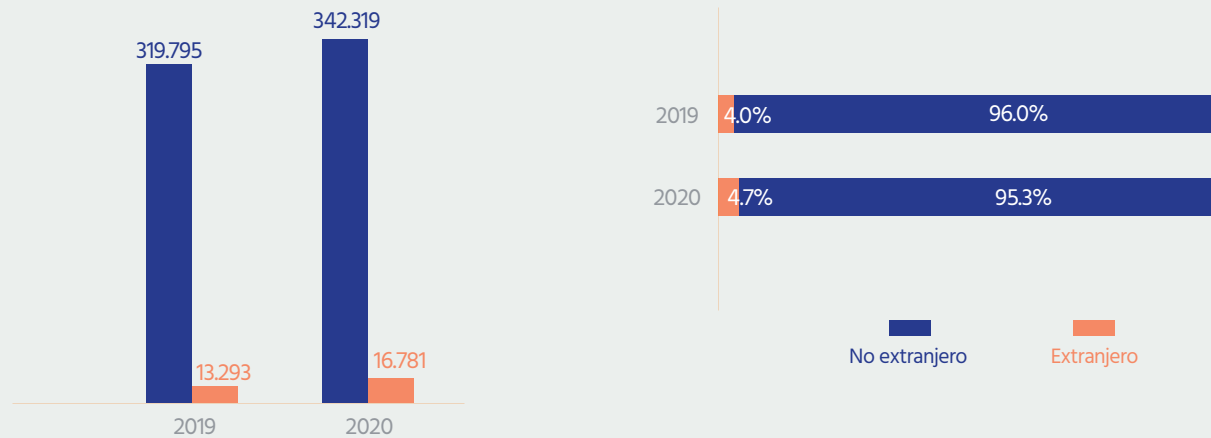
⁴ La variable etnia se construye a partir de la autoconcepción del imputado(a) de una causa, sin mediar un mecanismo de validación adicional en esta materia.



Considerando lo ocurrido en 2020, el 95,3 por ciento de las causa-imputado ingresadas correspondieron a imputados(as) chilenos(as), mientras que el restante 4,7 por ciento correspondió a ingresos de imputados(as) extranjeros(as). Desde 2013 a la fecha se presenta un ligero aumento proporcional de extranjeros(as), escenario concordante con el análisis de esta tendencia desde una óptica numérica. En efecto, el crecimiento del segmento de imputados(as) extranjeros(as) entre 2019 y 2020 es cercano a 3 mil 500 casos.

En términos de las principales nacionalidades reportadas durante 2020, del total de imputados(as) extranjeros(as) el 20,8 por ciento correspondió a la nacionalidad colombiana, el 16,3 por ciento a la boliviana, el 15,2 por ciento a la peruana y el 13,7 por ciento a la venezolana.

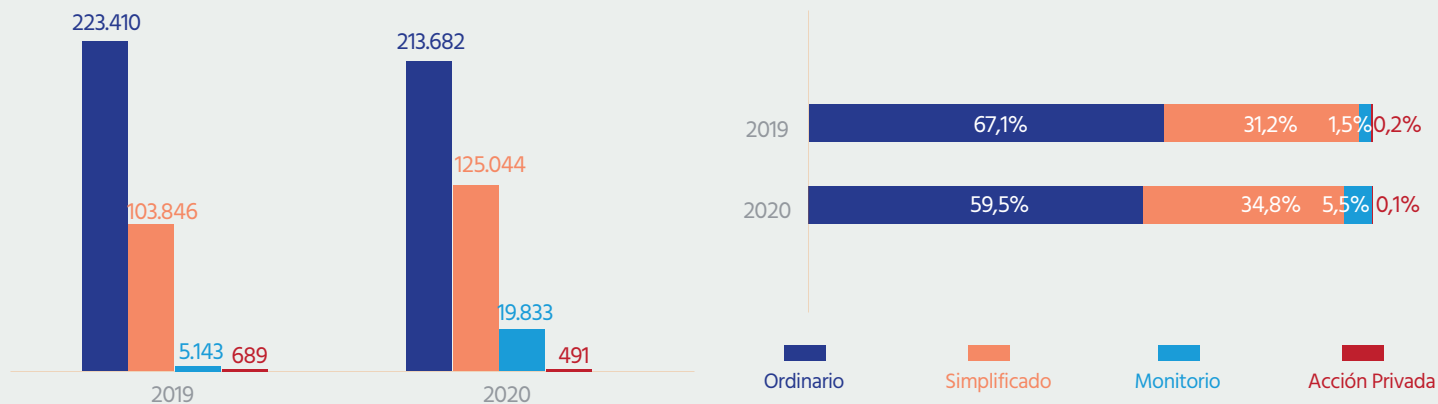
Gráfico N°5: Causa-imputado ingresadas, 2019 y 2020. Segmentado por nacionalidad.



Además de la segmentación de causa-imputado ingresadas según variables demográficas, es relevante caracterizar las atenciones de la institución a partir de otras propiedades, como por ejemplo aquellas ligadas al proceso de defensa.

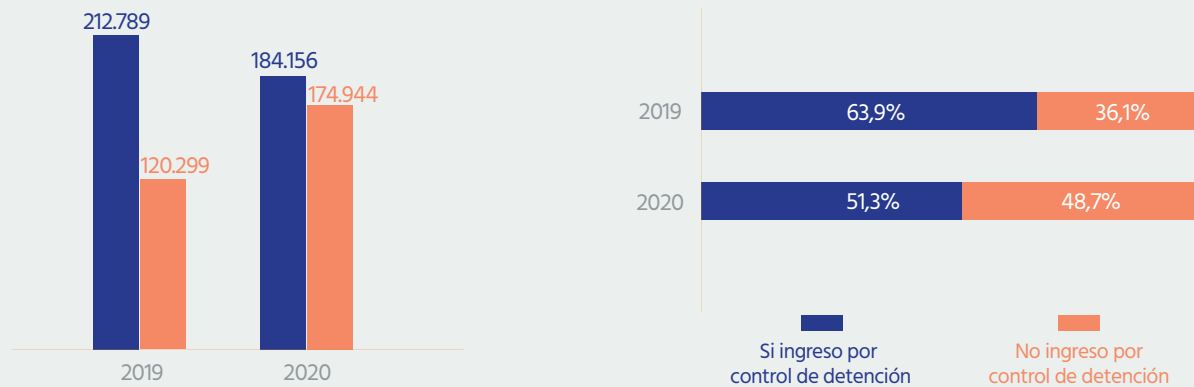
Considerando la distribución porcentual del procedimiento de ingreso de las causas atendidas durante 2020, se observa un escenario levemente distinto a lo evidenciado en años anteriores: 59,5 por ciento corresponde a procedimiento ordinario; 34,8 por ciento a procedimiento simplificado; 5,5 por ciento a procedimiento monitorio y sólo 0,1 por ciento a acción privada (escenario diverso al hacer la comparación por regiones).

Gráfico N°6: Causa-imputado ingresadas, 2019 y 2020. Segmentado por procedimiento de ingreso.



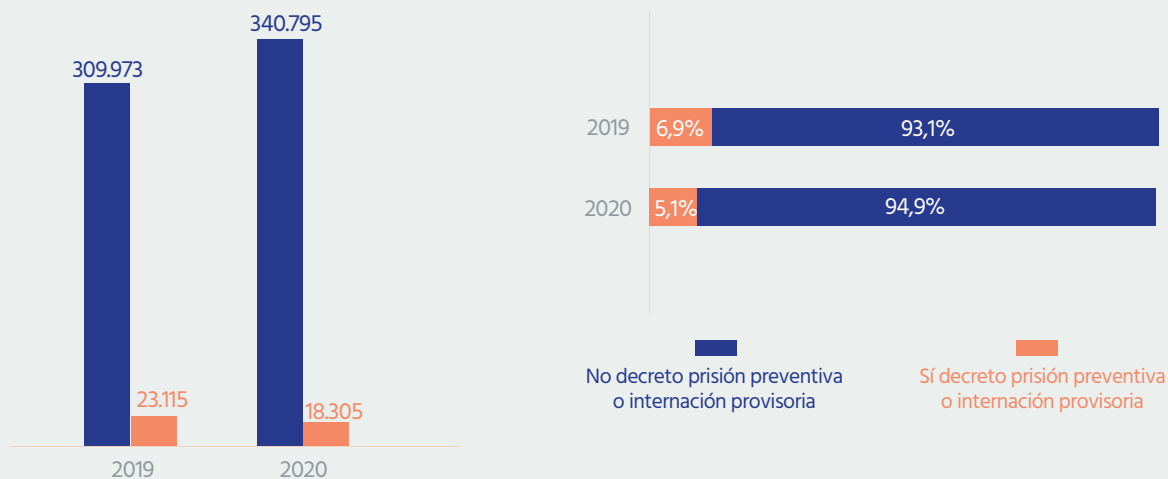
Del total de ingresos de 2020, el 51,3 por ciento de las causa-imputado ingresó vía control de detención, con un descenso superior a 10 puntos porcentuales respecto del año anterior. Esta proporción es bastante dispar en las diferentes regiones del país, destacando en los extremos las Defensorías Regionales Metropolitana Sur y Atacama, que reportan sobre un 60 por ciento de ingresos por esta vía, junto con las Defensorías Regionales Los Ríos, Tarapacá y Coquimbo, que reportan bajo un 40 por ciento de ingresos por esta vía.

Gráfico N°7: Causa-imputado ingresadas, 2019 y 2020. Segmentado por ingreso vía control de detención.



En tanto, el 5,1 por ciento de las causa-imputados ingresadas en 2020 recibió como medida cautelar prisión preventiva o internación provisoria (a la fecha de corte), proporción levemente inferior a lo registrado el año anterior, destacando la proporción observada en la Región de Arica y Parinacota (9 por ciento).

Gráfico N°8: Causa-imputado ingresadas, 2019 y 2020. Segmentado por decreto de prisión preventiva o internación provisoria.



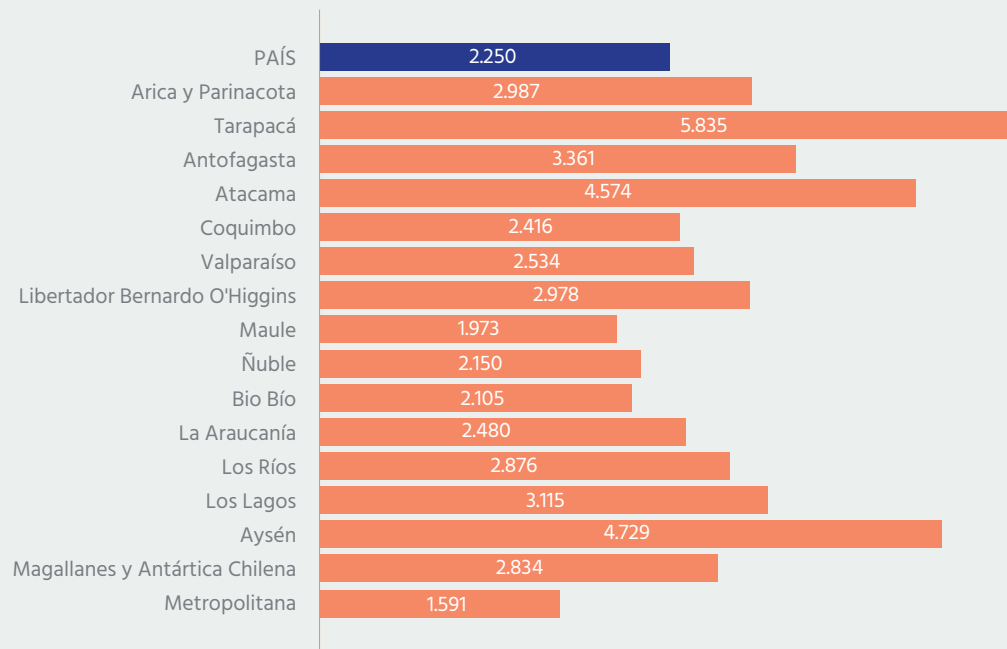


Considerando la información publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) sobre la proyección poblacional para 2020, se estimaba que Chile contaba con 19 millones 458 mil 310 habitantes. De ellos, 15 millones 962 mil 305 personas tendrían 14 o más años, por lo que constituyen la población imputable de delitos según nuestro sistema penal.

Del segmento imputable, la tasa por cada 100 mil habitantes alcanza 2 mil 250 causa-imputado a nivel país, cifra levemente superior a la de 2019. Considerando el sexo de los(as) imputados(as), la tasa por cada 100 mil habitantes imputables hombres es de 3 mil 822, mientras que la tasa de mujeres es de 740.

Este parámetro no es similar en todas las regiones, como tampoco lo es según el sexo de las personas imputadas de delitos.

Gráfico N°9: Tasa por cada 100 mil habitantes, 2020. Segmentado por región según sexo, considerando población imputable (14 y más años).



III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas

Las 359 mil 100 causa-imputado ingresadas durante 2020 se encuentran asociadas a 433 mil 229 delitos. Es decir, en promedio una causa-imputado se encuentra vinculada a 1,2 delitos, proporción similar a la analizada en años anteriores.

Durante 2020 la mayor proporción de atenciones se concentró en las agrupaciones de delitos denominadas: otros delitos (35 por ciento), lesiones (13,6 por ciento) y delitos contra la libertad e intimidad de las personas (11,1 por ciento), implicando cerca del 60 por ciento de los delitos asociados a causa-imputado ingresadas en el período.

Al analizar los delitos de mayor ocurrencia según el perfil demográfico de cada causa-imputado, se observa que los principales delitos para cada uno de ellos son:





Tabla N°1: Principales delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2020. Segmentado por variables demográficas.

Hombre	Otros Delitos	35,6%
	Lesiones	13,0%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	11,5%
Mujer	Otros Delitos	32,0%
	Lesiones	17,0%
	Hurto	13,3%
Menor 18 años	Otros Delitos	25,3%
	Robos	14,0%
	Otros Delitos contra la propiedad	11,3%
	Lesiones	10,1%
18 y más años	Otros Delitos	35,3%
	Lesiones	13,8%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	11,2%
Indígena	Otros Delitos	26,2%
	Lesiones	18,3%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	14,6%
	Delitos ley de Tránsito	10,9%
No indígena	Otros Delitos	35,3%
	Lesiones	13,5%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	11,0%
Extranjero	Otros Delitos	33,8%
	Lesiones	18,2%
No extranjero	Otros Delitos	35,0%
	Lesiones	13,4%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	11,2%

Los principales delitos asociados a causa-imputado segmentados por región, durante 2020, fueron los siguientes:

Tabla N°2: Principales delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2020. Segmentado por región.

Arica y Parinacota	Otros Delitos	22,4%
	Lesiones	16,1%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,0%
Tarapacá	Otros Delitos	53,8%
Antofagasta	Otros Delitos	38,9%
	Lesiones	13,5%
Atacama	Otros Delitos	42,0%
	Lesiones	11,7%
Coquimbo	Otros Delitos	35,2%
	Lesiones	14,9%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	12,4%
Valparaíso	Otros Delitos	36,2%
	Lesiones	12,6%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	11,0%
Libertador Bernardo O'Higgins	Otros Delitos	26,4%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	16,7%
	Lesiones	16,3%
Maule	Otros Delitos	29,4%
	Lesiones	14,7%
	Delitos ley de Tránsito	13,2%
Ñuble	Otros Delitos	36,5%
	Lesiones	12,3%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	11,5%
	Delitos ley de Tránsito	10,0%



Bio Bío	Otros Delitos	39,8%
	Lesiones	12,6%
La Araucanía	Otros Delitos	28,8%
	Lesiones	16,1%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,5%
	Delitos ley de Tránsito	10,3%
Los Ríos	Otros Delitos	25,7%
	Lesiones	15,8%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,9%
	Delitos ley de Tránsito	10,4%
Los Lagos	Otros Delitos	32,1%
	Lesiones	16,1%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	12,8%
Aysén	Otros Delitos	33,9%
	Lesiones	11,4%
	Delitos ley de Tránsito	11,4%
Magallanes y Antártica Chilena	Otros Delitos	32,8%
	Delitos ley de Tránsito	15,0%
	Lesiones	14,5%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	11,3%
Metropolitana Norte	Otros Delitos	35,2%
	Lesiones	12,9%
Metropolitana Sur	Otros Delitos	35,1%
	Lesiones	13,3%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	12,4%

En términos de distribución porcentual, se observan variaciones al comparar 2019 y 2020, sobre todo vinculadas al aumento de la proporción de registros asociados a la agrupación de delitos denominada otros delitos, específicamente de aquellos contra la salud pública.

Tabla N°3: Delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2019 y 2020. Segmentado por agrupación de delitos.

Agrupación delitos	Año 2019	Año 2020
Cuasidelitos	1,2%	0,7%
Delitos Contra la Fe Pública	2,4%	2,2%
Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	13,7%	11,1%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	0,3%	0,2%
Delitos de Justicia Militar	0,0%	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	0,0%	0,0%
Delitos Económicos y tributarios	3,6%	2,4%
Delitos Funcionarios	0,2%	0,1%
Delitos Ley de Drogas	4,5%	3,2%
Delitos Ley de Tránsito	11,6%	8,1%
Delitos Leyes Especiales	2,4%	2,1%
Delitos sexuales	1,5%	1,2%
Faltas	5,3%	2,8%
Hechos de relevancia criminal	0,1%	0,3%
Homicidios	0,5%	0,4%
Hurto	12,3%	5,7%
Lesiones	18,1%	13,6%
Otros Delitos	4,2%	35,0%
Otros delitos contra la propiedad	7,9%	5,0%
Robos	3,8%	2,5%
Robos no violentos	6,3%	3,2%
Total	100%	100%



III.2 CAUSA-IMPUTADO TERMINADAS DURANTE 2020

Una causa-imputado se considera terminada o cerrada para el sistema de defensa pública cuando cada uno de sus delitos presenta una forma de término específica (no necesariamente la misma forma de término para cada delito imputado).

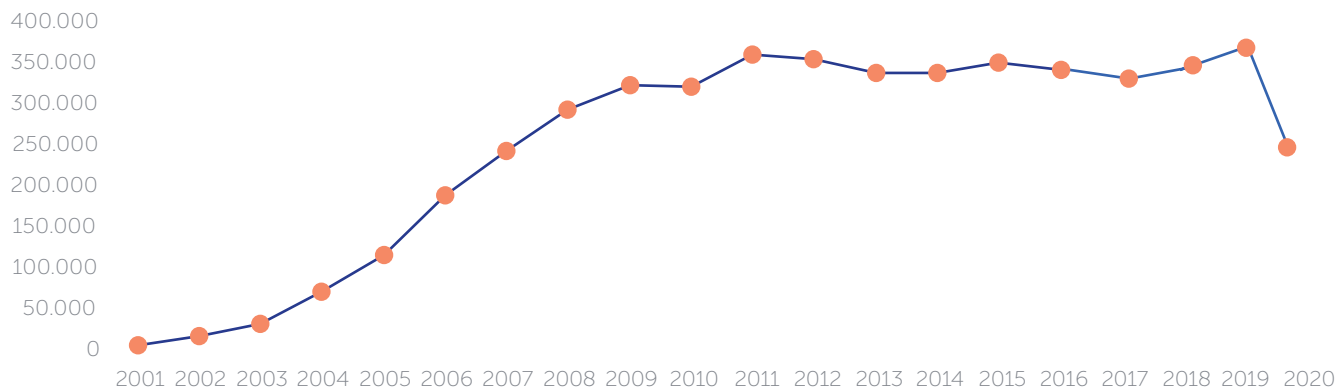
El sistema penal y, por tanto, el modelo de datos de la institución, contempla formas de término que son temporales, es decir que pueden sufrir modificaciones en el tiempo. De este modo, cuando se contabiliza una determinada causa-imputado como terminada en un período T, es debido a que en dicho período se le asignó una forma de término

específica a cada delito y/o se le modificó dicha forma de término a uno o más de sus delitos. Por lo tanto, una causa-imputado puede ser contabilizada como terminada en más de un período de medición.

III.2.1 Causa-imputado terminadas

Considerando la medición del período comprendido entre enero y diciembre de 2020, se registraron 232 mil 738 causa-imputado terminadas, es decir que cada uno de los delitos imputados presenta una forma de término específica. Respecto a igual período del año anterior, se observa una importante disminución de registros de términos, cercano al 30 por ciento.

Gráfico N°10: Causa-imputado terminadas, 2001 a 2020.



La distribución de causa-imputado terminadas según variables demográficas es similar a lo expuesto respecto de 2019.

Gráfico N°11: Causa-imputado terminadas, 2019 y 2020. Segmentado por sexo.

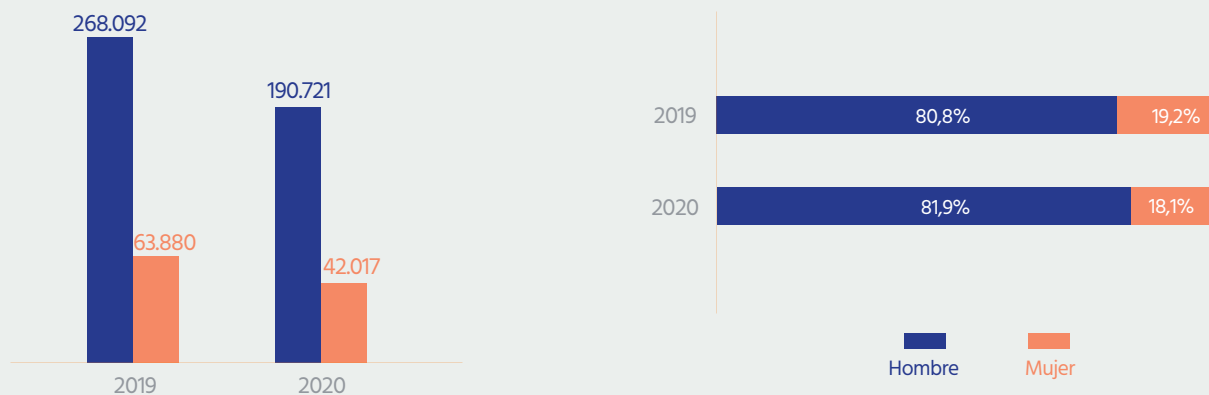


Gráfico N°12: Causa-imputado terminadas, 2019 y 2020. Segmentado por tramo de edad.

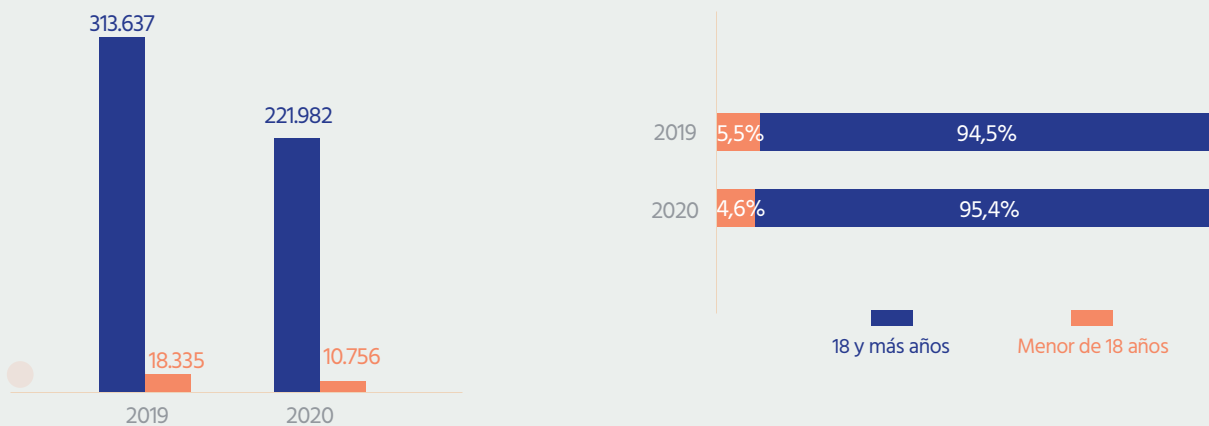


Gráfico N°13: Causa-imputado terminadas, 2019 y 2020. Segmentado por auto reporte de etnia.

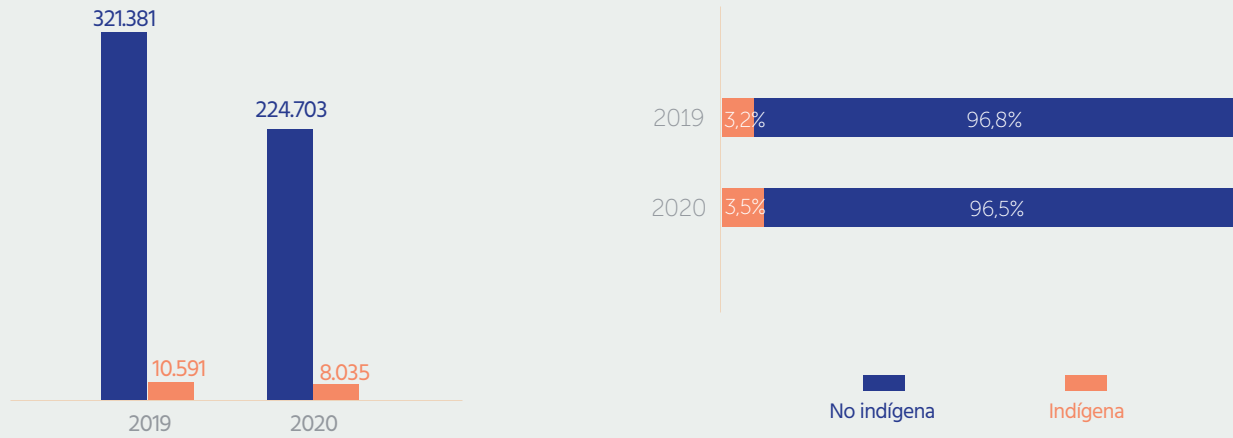
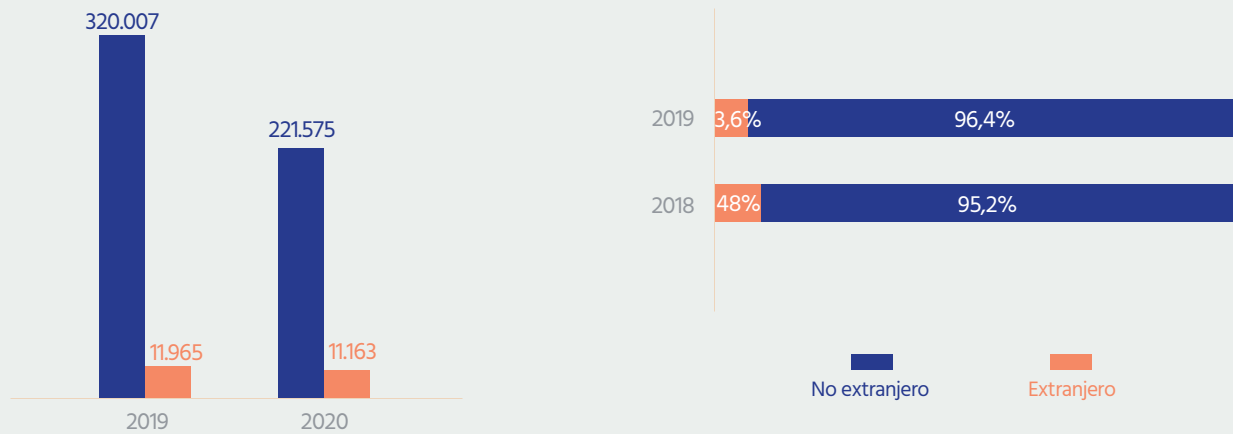


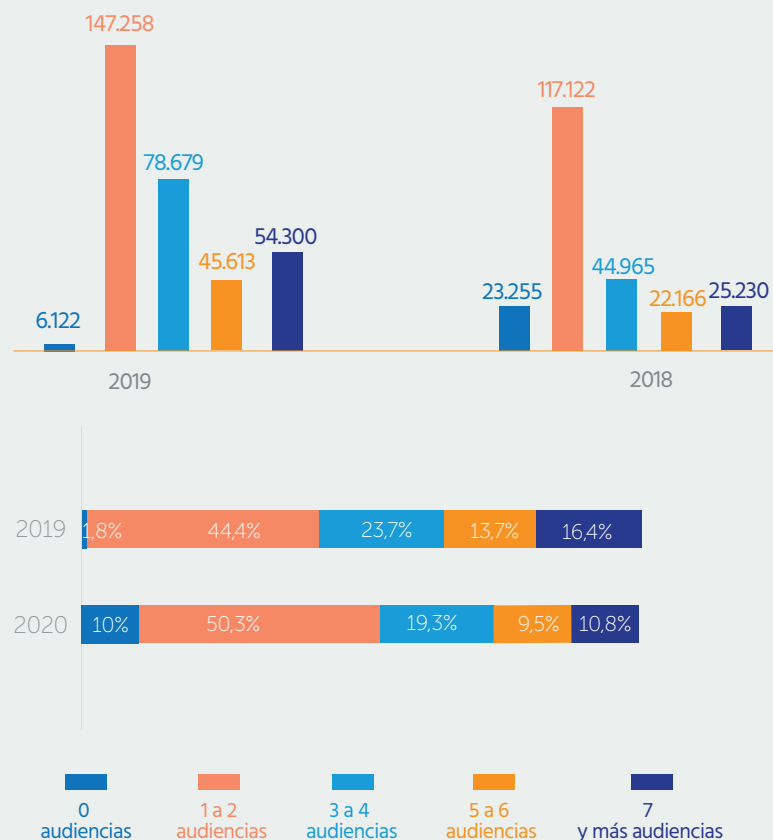
Gráfico N°14: Causa-imputado terminadas, 2019 y 2020. Segmentado por nacionalidad.



Con el objetivo de retratar parcialmente el grado de movilidad y resolución del proceso de defensa, a continuación se presenta la distribución de causa-imputado terminadas, segmentadas de acuerdo con la cantidad de audiencias vinculadas a su desarrollo y el tiempo promedio en que fueron atendidas por la institución. Esta segmentación no revela aspectos vinculados a la eficiencia o eficacia necesaria del proceso de defensa, así como tampoco hace mención a la justicia impartida ante determinados eventos.

Según la segmentación del número de audiencias vinculadas a una determinada causa-imputado terminada, desde una perspectiva histórico-porcentual hasta 2019 se observa una tendencia similar por año. Sin embargo, durante 2020 se observa un cambio de tendencia.

Gráfico N°15: Causa-imputado terminadas, 2019 y 2020. Segmentado por número de audiencias desarrolladas.

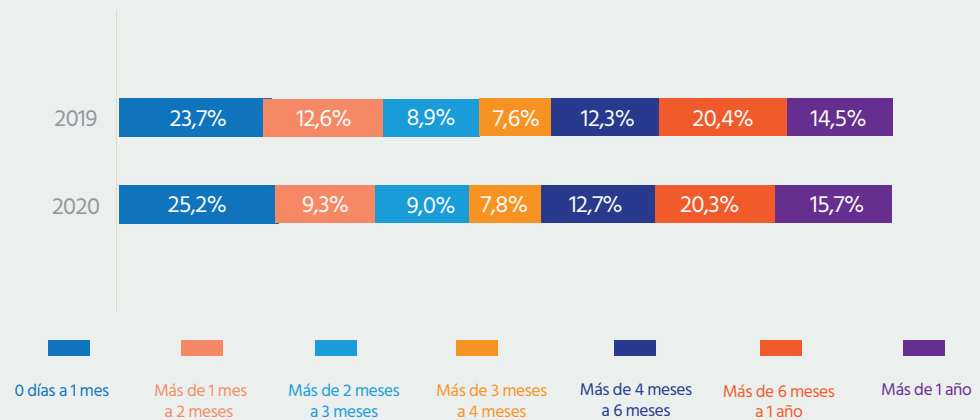
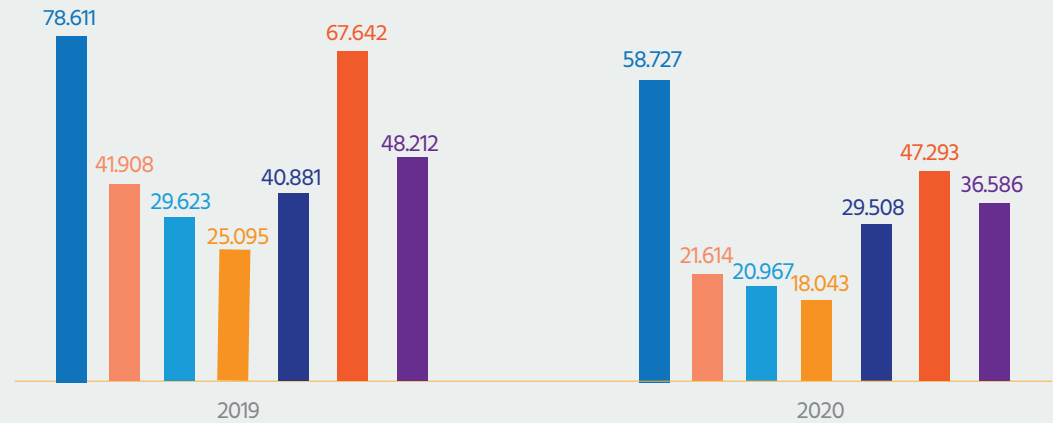




Al analizar la distribución de causa-imputado según rango de meses en los cuales se desarrolló el proceso de defensa por la institución, se observa un leve aumento respecto de causa-imputado terminadas en menos de un mes.

Considerando lo observado durante 2020, se mantiene la inclinación de que, en su mayoría, las causa-imputado terminadas en el período fueron desarrolladas en menos de tres meses (43,5 por ciento), lo que implica, en términos acumulados, que más del 84,3 por ciento finalizó en un período inferior a doce meses.

Gráfico N°16: Causa-imputado terminadas, 2019 y 2020. Segmentado por número de meses en tramitación.



III.2.2 Delitos asociados a causa-imputado terminadas

Las 232 mil 738 causa-imputado terminadas durante 2020 se encuentran asociadas a 269 mil 92 delitos. Por lo tanto, en promedio, una causa-imputado se encuentra vinculada a 1,2 delitos, manteniéndose una proporción similar a la analizada en años anteriores.

La mayor proporción de delitos atendidos en las causa-imputado terminadas se concentra en la agrupación otros delitos (23,2 por ciento), lesiones (15,3 por ciento) y delitos contra la libertad e intimidad de las personas (11,5 por ciento), implicando más del 50 por ciento de los delitos asociados a causa-imputado terminadas en el período.

Tabla N°4: Delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2019 y 2020. Segmentado por agrupación de delitos.

Agrupación delitos	Año 2019	Año 2020
Cuasidelitos	1,3%	0,9%
Delitos contra la fe pública	2,5%	2,5%
Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,8%	11,5%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	0,4%	0,2%
Delitos de justicia militar	0,0%	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	0,0%	0,0%
Delitos económicos y tributarios	3,6%	3,1%
Delitos funcionarios	0,3%	0,2%
Delitos ley de drogas	4,8%	4,2%
Delitos ley de tránsito	12,2%	8,7%
Delitos leyes especiales	2,5%	2,7%
Delitos sexuales	1,5%	1,4%
Faltas	5,1%	4,0%
Hechos de relevancia criminal	0,1%	0,2%
Homicidios	0,4%	0,6%
Hurto	13,6%	7,0%
Lesiones	18,1%	15,3%
Otros delitos	3,2%	23,2%
Otros delitos contra la propiedad	7,6%	6,2%
Robos	4,1%	3,9%
Robos no violentos	4,7%	4,2%
Total	100%	100%



Como ya se ha expuesto, una causa-imputado puede estar asociada a N delitos y para ser considerada como terminada o cerrada, cada delito debe presentar una determinada forma de término. De este modo, durante 2020 se produjeron 232 mil 738 causa-imputado terminadas, vinculadas a 269 mil 92 delitos. Por lo tanto, se presentaron 269 mil 92 formas de término.

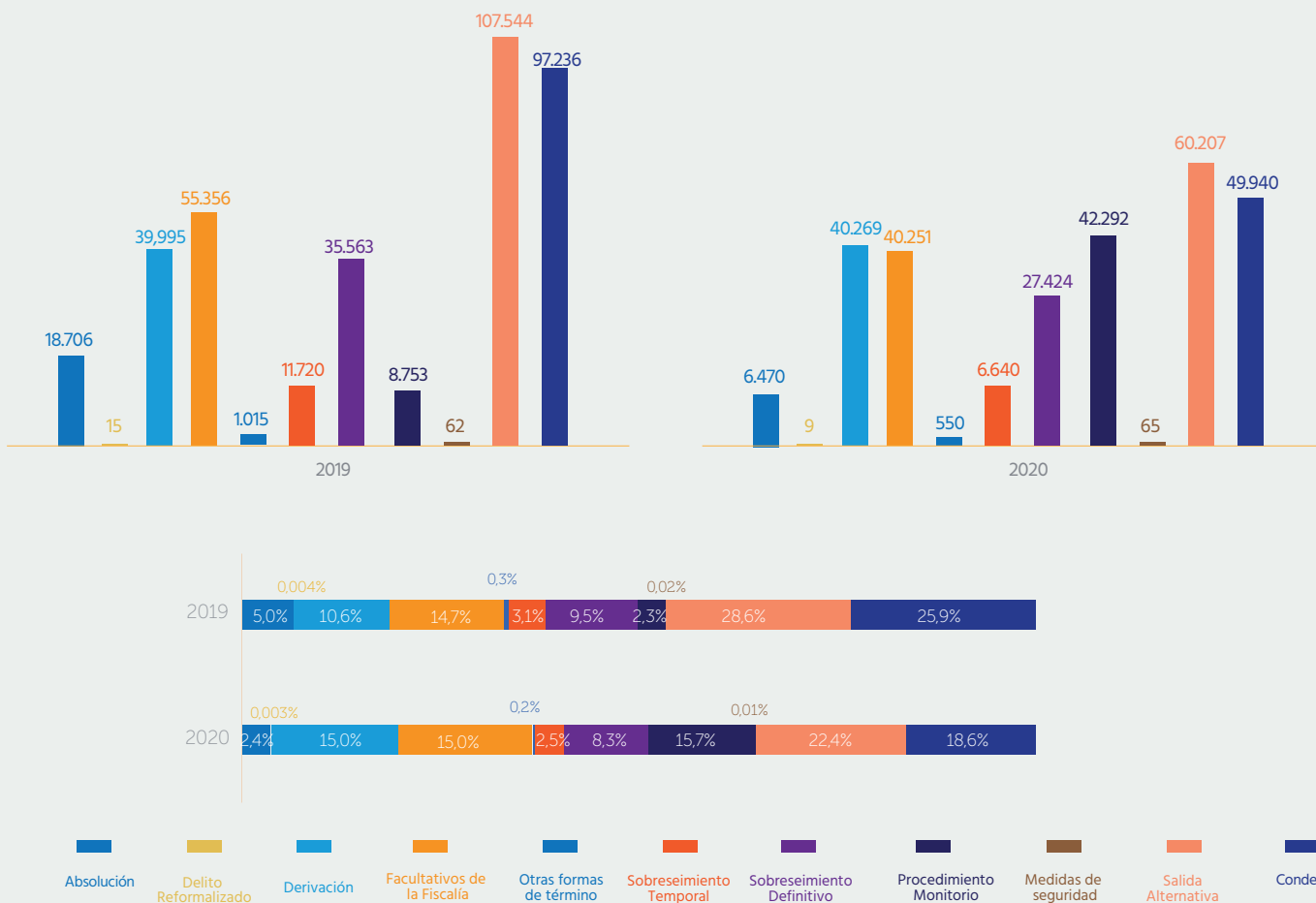
Tabla N°5: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2019 y 2020.

Agrupación formas de término	Año 2019	Año 2020
Absolución	5,0%	2,4%
Condena	25,9%	18,6%
Delito Reformalizado	0,0%	0,0%
Derivación	10,6%	15,0%
Facultativos de la Fiscalía	14,7%	15,0%
Medidas de seguridad	0,0%	0,0%
Otras formas de término	0,3%	0,2%
Procedimiento Monitorio	2,3%	15,7%
Salida Alternativa	28,6%	22,4%
Sobreseimiento Definitivo	9,5%	8,3%
Sobreseimiento Temporal	3,1%	2,5%
Total	100%	100%



Según agrupaciones de formas de término y en virtud de la distribución porcentual por año de término de cada causa-imputado, éstas se concentran en mayor medida en salidas alternativas y condenas.

Gráfico N°17: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2019 y 2020.





III.2.3 Causa-imputado terminadas, inocentes o no condenados (absolución, sobreseimiento y/o no perseverar)

Del total de imputados(as) atendidos(as) por la Defensoría Penal Pública, no todos(as) son personas que terminan siendo consideradas culpables por la justicia. Existe un número no menor de causa-imputado que durante el período obtuvieron formas de término específicas para todos sus delitos: absolución o sobreseimiento definitivo art. 250 (a y b) o facultativo de no perseverar por la Fiscalía, los cuales se identifican como inocentes o no condenados.

De las causa-imputado terminadas en 2020 (232 mil 738), existieron 32 mil 451 causa-imputado identificadas como inocentes o no condenados, equivalentes al 14,9 por ciento del total de términos, proporción que es similar a lo evidenciado en 2019.

Al analizar la distribución de este perfil de causa-imputado respecto de la totalidad de términos por región, se presenta una mayor proporción de inocentes o no condenados en las regiones de Arica y Parinacota (23,9 por ciento),

O'Higgins (23,5 por ciento), Valparaíso (19,8 por ciento), Antofagasta (19,5 por ciento) y Metropolitana Sur (17,7 por ciento). En la vereda opuesta, se observa una menor proporción de causa-imputado inocentes o no condenados en las regiones de Magallanes y Antártica Chilena (2,6 por ciento), Tarapacá (3,7 por ciento), Aysén (6,2 por ciento) y Maule (6,5 por ciento).

En un 4 por ciento de dichas causa-imputado (1 mil 288 casos) se decretó la medida cautelar de prisión preventiva o internación provisoria, proporción levemente inferior según lo informado durante año anterior. Considerando la duración de esta medida cautelar, durante 2020 se observó que el 26,8 por ciento tuvo una duración de 0 a 15 días, 51,3 por ciento se extendió entre 16 días y 6 meses y 21,9 por ciento tuvo una duración de 6 meses o más.

Un perfil específico de causa-imputado inocentes o no condenados corresponde a aquellos atendidos que fueron absueltos de todos sus delitos. Este segmento representa un 12,4 por ciento del total de causa-imputado clasificado como inocente o no condenado, proporción inferior a lo reportado el año anterior, según la metodología explicada.

Tabla N°6: Causa-imputado terminadas, inocente o no condenado, 2020. Segmentado por región según decreto de prisión preventiva o internación provisoria.

Región	Sin prisión preventiva o internación provisoria		En prisión preventiva o internación provisoria entre 0 a 15 días		En prisión preventiva o internación provisoria entre 16 días a menos de 6 meses		En prisión preventiva o internación provisoria entre 6 meses y más		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Arica y Parinacota	963	95,7%	2	0,2%	19	1,9%	22	2,2%	1.006	100%
Tarapacá	478	88,5%	8	1,5%	31	5,7%	23	4,3%	540	100%
Antofagasta	1.932	92,6%	40	1,9%	99	4,7%	15	0,7%	2.086	100%
Atacama	719	97,3%	4	0,5%	12	1,6%	4	0,5%	739	100%
Coquimbo	1.077	94,9%	25	2,2%	28	2,5%	5	0,4%	1.135	100%
Valparaíso	3.678	94,7%	85	2,2%	79	2,0%	40	1,0%	3.882	100%
Libertador Bdo. O'Higgins	4.451	97,7%	19	0,4%	64	1,4%	23	0,5%	4.557	100%
Maule	792	94,7%	9	1,1%	28	3,3%	7	0,8%	836	100%
Ñuble	594	95,5%	5	0,8%	10	1,6%	13	2,1%	622	100%
Bio Bío	2.513	95,4%	28	1,1%	83	3,1%	11	0,4%	2.635	100%
La Araucanía	898	98,1%	6	0,7%	10	1,1%	1	0,1%	915	100%
Los Ríos	525	97,9%	7	1,3%	3	0,6%	1	0,2%	536	100%
Los Lagos	2.336	98,9%	10	0,4%	13	0,6%	3	0,1%	2.362	100%
Aysén	205	98,6%	1	0,5%	1	0,5%	1	0,5%	208	100%
Magallanes y Antártica Chilena	56	91,8%	0	0,0%	2	3,3%	3	4,9%	61	100%
Metropolitana Norte	4.037	95,9%	45	1,1%	82	1,9%	46	1,1%	4.210	100%
Metropolitana Sur	5.909	96,5%	51	0,8%	97	1,6%	64	1,0%	6.121	100%
Total	31.163	96,0%	345	1,1%	661	2,0%	282	0,9%	32.451	100%

Las causa-imputado terminadas durante el período descrito que presentan dichas formas de término específica para todos sus delitos son factibles de ser analizadas e incorporadas al “Proyecto Inocentes”⁵ (www.proyectoinocentes.cl).

III.3 CAUSA-IMPUTADO EN TRÁMITE AL 31 DE DICIEMBRE 2020

III.3.1 Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre 2020

Al 31 de diciembre de 2020 se contabilizaban 301 mil 461 causa-imputado con proceso penal vigente en la institución. Este conjunto de causa-imputado corresponde a ingresos totales que, a esa fecha, no presentaban una forma de término específica para todos sus delitos.

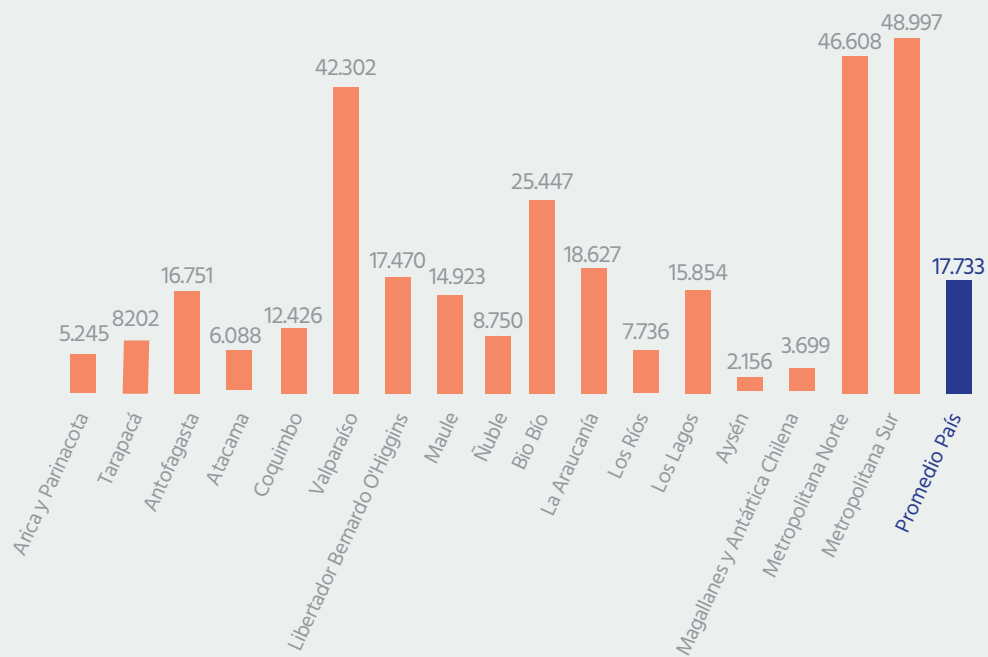
Del total de causa-imputado en trámite, el 73,5 por ciento corresponde a ingresos 2020, 21,2 por ciento a ingresos 2019 y 5,3 por ciento a ingresos 2018 o años anteriores. Estos valores son distintos a los observados durante el año 2019, tanto respecto a la magnitud de causa-imputado vigentes al término del período, como a la concentración de estas según año de ingreso asociado a años anteriores.

⁵ El “Proyecto Inocentes” es parte de las iniciativas de la institución, en su visión de mejorar las prácticas del proceso penal en Chile, y está inspirado en organizaciones de Estados Unidos como *Innocence Project* -Proyecto Inocencia (www.innocenceproject.org). Básicamente, busca retratar casuísticamente situaciones en las que al imputado(a) de uno o más delitos se le comprueba su inocencia total, ya sea porque efectivamente no participó en el hecho, porque existió una prueba que lo exculpa o porque otra persona confesó ser el responsable de cometer el delito, entre otros tipos de errores. Tras este proceso de contabilización estadística se inicia una fase cualitativa extensa, para el análisis específico de ciertos casos emblemáticos a incorporar en el proceso, tarea que está en manos del equipo del proyecto, en conjunto con miembros específicos de la Defensoría Penal Pública.



Según variables demográficas, se observan distribuciones cercanas a las retratadas según perfil de causa-imputado ingresadas y causa-imputado terminadas.

Gráfico N°18: Causa-imputado en trámite, al 31 de diciembre 2020. Segmentado por región.





III.4 GESTIONES DESARROLLADAS DURANTE 2020

Independiente de la fecha de ingreso y/o término de una determinada causa-imputado, durante un año se realizan o determinan una serie de acciones vinculadas al proceso penal emprendido en una determinada causa. Algunas de ellas dicen relación con el decreto de medidas cautelares, audiencias desarrolladas, informes periciales y requerimientos penitenciarios.

III.4.1 Medidas cautelares decretadas

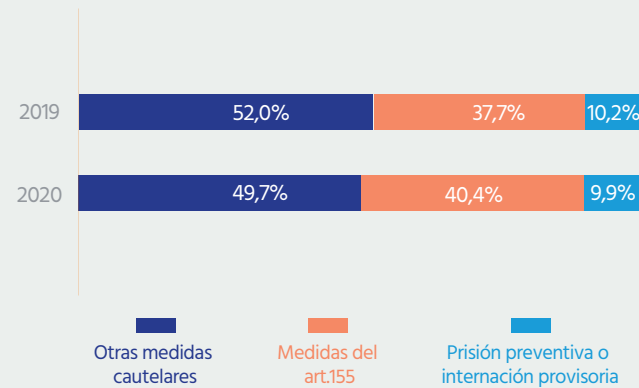
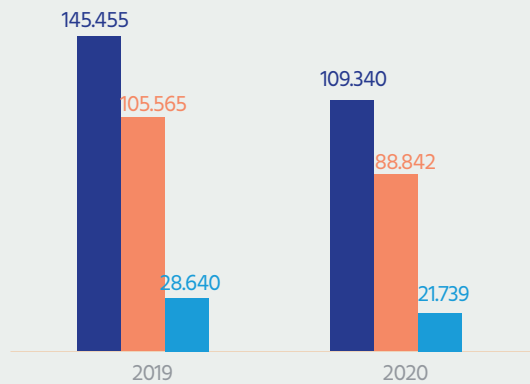
Durante 2020 se decretaron 219 mil 921 medidas cautelares, magnitud o frecuencia independiente del estado de la

causa y sus respectivas fechas de ingreso y/o término al sistema de defensa de la institución.

De modo agrupado, las medidas cautelares del período se segmentan en tres conjuntos principales: prisión preventiva o internación provisoria (9,9 por ciento), medidas del art. 155 (40,4 por ciento) y otras medidas cautelares (49,7 por ciento).

Al analizar las medidas cautelares decretadas en detalle, se observa que las dictaminadas con mayor frecuencia guardan relación con detención por orden judicial (18 por ciento), arraigo nacional (15,4 por ciento), prohibición de acercarse a la víctima en contexto de violencia intrafamiliar (12,2 por ciento), prohibición de acercarse a la víctima (10,1 por ciento) y prisión preventiva o internación provisoria (9,8 por ciento).

Gráfico N°19: Medidas cautelares decretadas, 2019 y 2020.



III.4.2 Audiencias desarrolladas

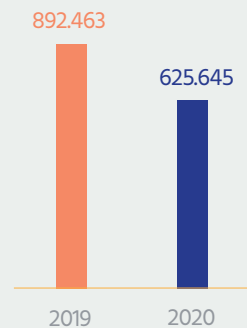
La contabilización de audiencias presenta más de una lógica de medición, dado que el registro en el sistema informático de la institución se realiza en virtud de gestiones realizadas en una audiencia específica. Es decir, para una misma audiencia se pueden registrar una o más gestiones de audiencia⁶.

⁶ Lo primero que se distingue es si en un mismo tiempo-espacio se desarrolló más de una gestión de audiencias. En caso de ser así, se determina si al menos una de dichas gestiones de audiencia se comprende como efectiva. Si este es el caso, se determina si se trata de alguna de las gestiones de audiencia identificadas como audiencias de abreviado, audiencias de juicio oral, audiencias de simplificado u otra audiencia efectiva.

Audiencias efectivas

Considerando las gestiones registradas en Sigdp para cada una de las causa-imputado atendidas durante 2020, la institución estuvo desplegada en 625 mil 645 audiencias efectivas (es decir, excluyendo aquellas audiencias identificadas sólo como de emplazamiento o de fijación de nuevo día y hora).

Gráfico N°20: Audiencias efectivas, 2019 y 2020.

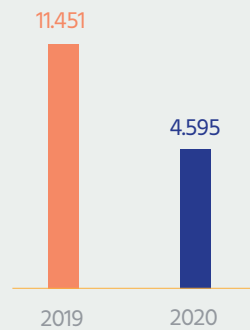




Juicios orales desarrollados

Durante 2020 existieron 4 mil 595 causa-imputado que sostuvieron una o más audiencias de juicio oral de procedimiento ordinario, cifra independiente de la fecha de ingreso y/o término de cada causa-imputado específica.

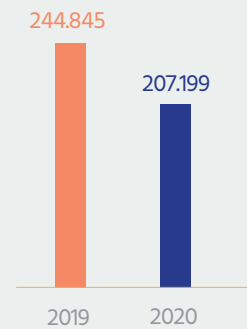
Gráfico N°21: Causa-imputado con 1 o más juicios orales desarrollados, 2019 y 2020.



Controles de detención asistidos

A su vez, independiente del estado de cada causa-imputado, durante el período de análisis se registraron 213 mil 496 audiencias de control de detención, vinculadas a 207 mil 199 causa-imputado. Su distribución proporcional es similar a la dinámica observada de causa-imputado ingresadas y/o terminadas en el período.

Gráfico N°22: Causa-imputado vinculadas a audiencias de controles de detención efectuadas en el período, 2019 y 2020.





III.4.3 Otras gestiones principales efectuadas

Informes periciales

Los informes periciales se han constituido y consolidado como un importante y eficaz medio de prueba. La Defensoría Penal Pública ha elaborado y puesto en práctica una normativa específica para el manejo y la gestión de peritajes, lo cual estandariza desde el proceso de solicitud hasta su aprobación como informe y entrega como medio de prueba en un determinado caso penal.

La labor de confeccionar un informe pericial es externa a la institución, de modo que los profesionales que desarrollan tales labores no son funcionarios de la Defensoría Penal Pública, sino que operan a través de contratos de honorarios por cada informe aprobado. Durante 2020 se aprobaron y pagaron 10 mil 750 informes periciales.

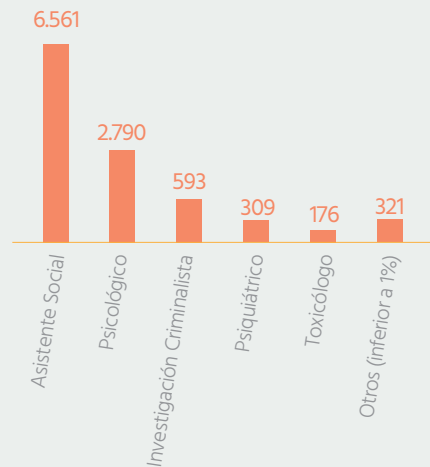
Los peritajes aprobados implicaron un gasto superior a mil 200 millones de pesos, cifra levemente inferior a lo evidenciado en 2019. Considerando el gasto por unidad de peritaje, se observa, en general, que aquellos más solicitados son, a su vez, los de menor costo promedio.

Según especialidad, los peritajes de mayor demanda se vinculan a asistencia social (6 mil 561 informes) y a pesquisas psicológicas (2 mil 790 informes), manteniéndose la tendencia observada en el año anterior. En parte, esto se explica por la entrada en vigencia de la Ley N° 20.603



y su uso necesario para acceder a penas sustitutivas, a través de la acreditación de la situación socioeconómica del imputado(a) y su entorno.

Gráfico N°23: Informes periciales pagados, 2020. Segmentado por tipo de peritaje.



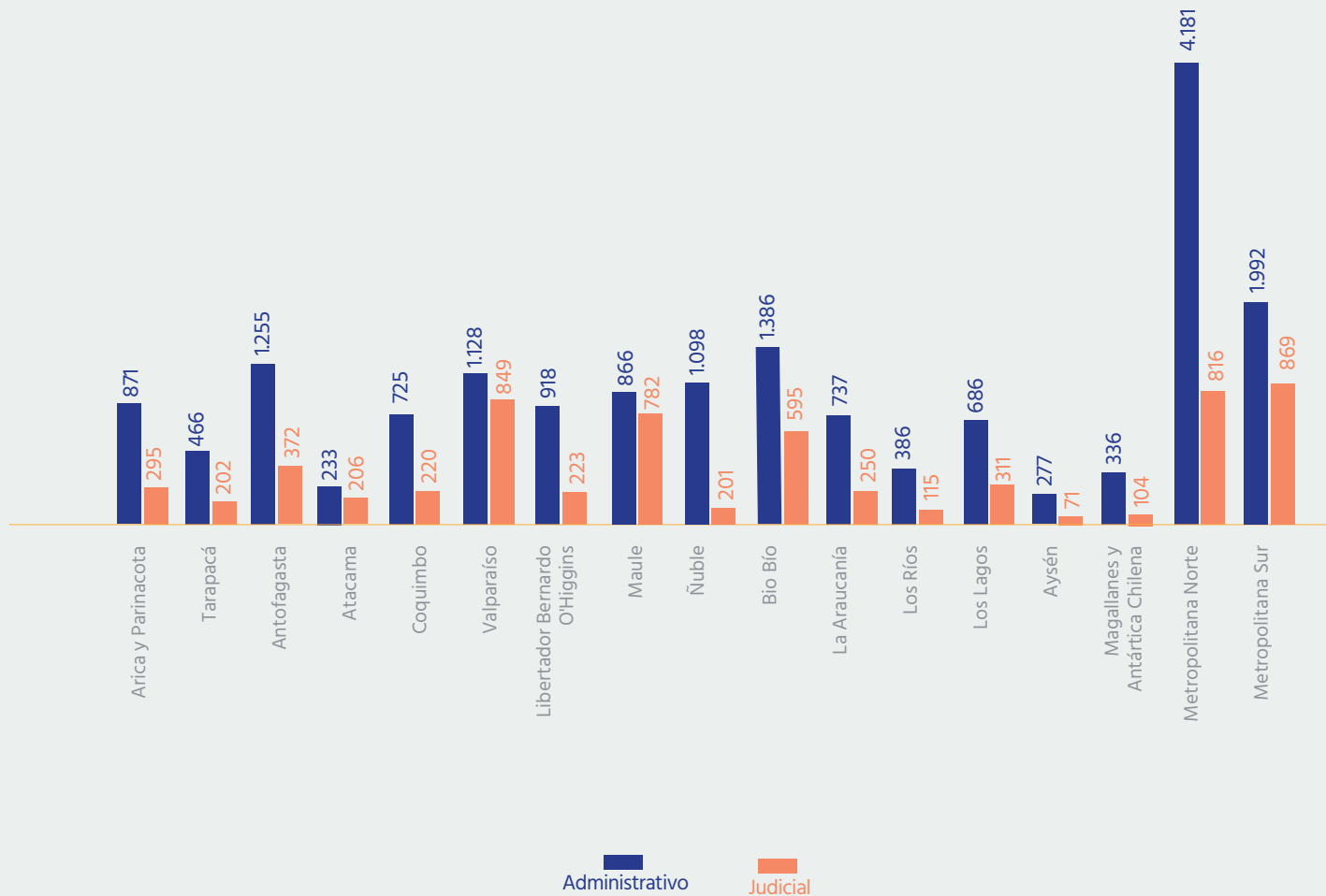
Requerimientos de defensa especializada penitenciaria

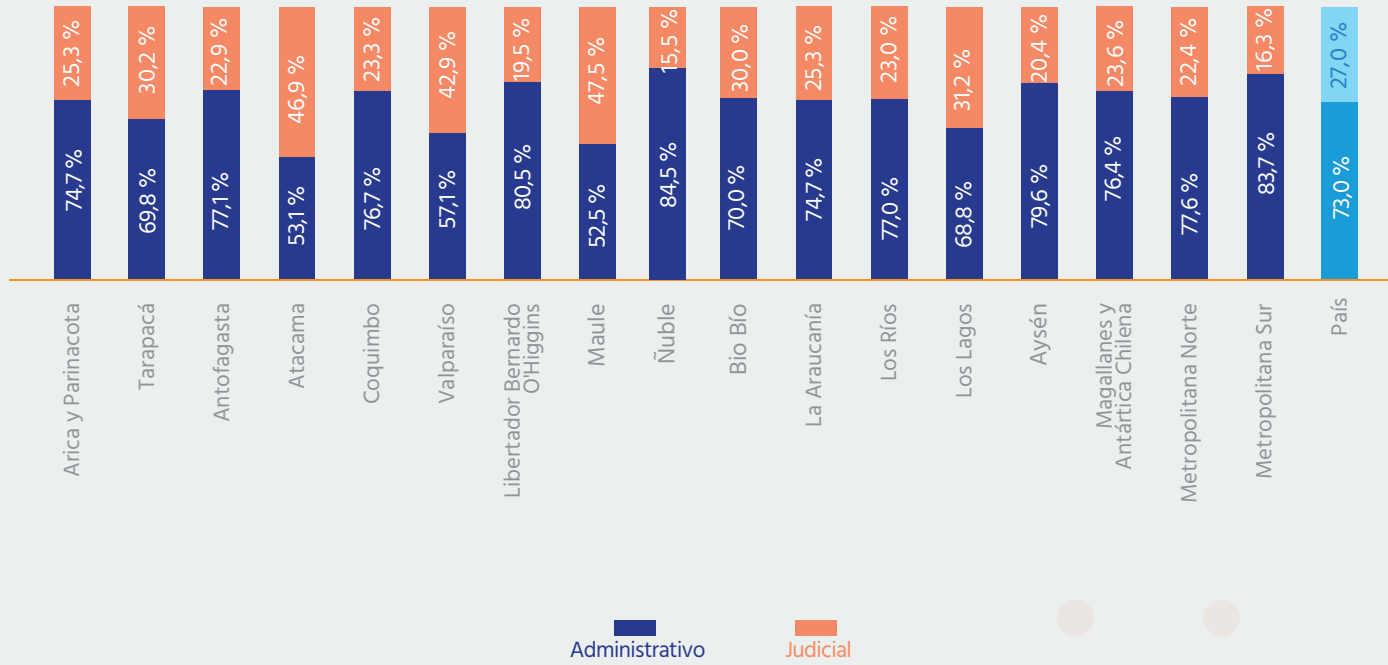
Bajo el mismo objetivo de resguardar las garantías y derechos de grupos particulares de la población que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad -como jóvenes, indígenas y migrantes-, la Defensoría Penal Pública aprobó en 2011 el 'Modelo de defensa penal pública penitenciaria'.

Este programa orienta su especialización a personas mayores de 18 años, condenadas y privadas de libertad, asegurando la cobertura de defensa durante la etapa de ejecución de sus respectivas penas a través de equipos interdisciplinarios de abogados, asistentes sociales y asistentes administrativas que operan en los recintos penales de la totalidad de las regiones del país.

La institución presta asesoramiento y asistencia en permisos de salida, libertad condicional, rebajas de condena, abonos de prisión preventiva, unificación de penas, traslados dentro y fuera del país, reclamos de castigos y asistencia médica, entre otras acciones de apoyo, que durante 2020 sumaron 24 mil 22 requerimientos, vinculados a 12 mil 681 personas. Del total, 73 por ciento fueron requerimientos de tipo administrativo y 27 por ciento de tipo judicial.

Gráfico N°24: Requerimientos acumulados defensa penitenciaria, 2020. Segmentado por región según tipo requerimiento.





INFORMES EN DERECHO

DOCTRINA PROCESAL PENAL 2005 - 2006

- Alcance de la obligación del fiscal de durante la investigación. Consecuencias en las diferentes etapas del proceso.
- Determinación de las sanciones en penal juvenil y procedimiento.
- Excepciones, exención y suspensión de la pena.
- Sobre el deber de motivación de las resoluciones.



IV

ESTUDIOS Y LICITACIONES DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

ESTUDIOS Y LICITACIONES DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

Tanto Estudios como Licitaciones dependen del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de la Defensoría Penal Pública, cuya misión es sistematizar conocimiento en materia de defensa penal, desarrollar e impulsar estrategias para el mejoramiento de ésta, facilitar apoyo técnico a las distintas defensorías regionales y presentar propuestas al Defensor Nacional en estos ámbitos. En ese contexto, sus principales objetivos son:

- Diseñar, ejecutar, evaluar estrategias y planes destinados para la mejor prestación de defensa penal.
- Formular, desarrollar y evaluar modelos de defensa especializada.
- Realizar análisis en materias de derecho penal, procesal penal y litigación.
- Realizar investigación y análisis con base estadística y documental en materia penal y defensa.
- Fortalecer la formación para la defensa, actuando en el diseño, ejecución y evaluación de programas de capacitación destinados a defensores penales.
- Generar, sistematizar y difundir el conocimiento de defensa penal y materias relacionadas.
- Asesorar a los defensores penales en derecho, especialmente en constitucional, penal y procesal penal.
- Servir de nexo con centros de estudios, universidades, ONG'S e investigadores en general.
- Realizar seguimiento legislativo y de programas de gobierno.



IV.1. ÁREA DE DEFENSA PENAL

Las principales funciones del Área de Defensa Penal del DEP son apoyar la prestación de defensa penal pública mediante el seguimiento y estudio de procesos legislativos, la sistematización de jurisprudencia y el desarrollo de asesorías y estudios de carácter general. También debe analizar, redactar y proponer al Defensor Nacional los estándares de defensa técnica, manuales de actuaciones mínimas y demás regulaciones generales, para asegurar la calidad en la prestación de defensa. Por último, informa y responde consultas técnicas de los defensores públicos, elabora y encarga estudios y minutas en materia penal y procesal penal, se encarga de la publicación de los libros de serie de la institución, realiza

capacitaciones y elabora propuestas para el diseño de éstas, entre otras tareas.

IV.1.1 Estudios, minutas, consultas y publicaciones

Durante 2020 el Área de Defensa Penal difundió entre todos los profesionales de la Defensoría diversos estudios, consultas y minutas realizadas o encargadas por su equipo. En este contexto, destacan:

- “Estado actual de pericias sociales. Guía para elaboración de pericias sociales”, de la profesora María Cristina Forttes G.
- “Evaluación del procedimiento de pericias para la Defensoría Penal Pública”, por BMG Consultores.

- “Consulta sobre la exclusión de prueba del Ministerio Público, por no estar comprendida dentro de las diligencias de la investigación que motivaron la reapertura de la investigación, siendo incorporada en la acusación”.
- “Consulta sobre algunos criterios de sanción del porte de bombas molotov”.
- “Consulta sobre los efectos que produce la nueva ley de reemplazamiento en la acción penal por giro doloso de cheques”.
- “Consulta sobre la situación de un extranjero juzgado con nombre falso”.
- “Consulta sobre las reglas de prescripción de delitos sexuales”.
- “Consulta sobre aparato organizado de poder”.
- “Consulta sobre las reglas de exclusión de prueba aplicables a la incorporación de un expediente penal canónico en el proceso penal”.
- “Consulta sobre la agravante de discriminación del Art. 12 N° 21 CP en causas de violencia contra la mujer”.
- “Minuta interpretativa de la Ley N° 21.226, sobre tramitación y plazos en la pandemia por Covid-19”.
- “Minuta sobre la Ley de Indulto Conmutativo”
- “Minuta sobre el delito contra la salud pública del Art. 318 del Código Penal”.
- “Minuta sobre la constitucionalidad y legalidad de los juicios orales a distancia”.

En cuanto a las publicaciones, durante 2020 se imprimió el libro “Informes en derecho. Doctrina procesa penal 2019-2020”, que corresponde al número 21 de esa colección y que incluye informes en derecho de los profesores Luis Cordero V., Juan Sebastián Vera S., William García M. y Gustavo Balmaceda H.

IV.1.2 Actualización y generación de modificaciones a instrucciones generales de defensa

En el contexto del desarrollo de los objetivos estratégicos de la institución y los compromisos en calidad de servicio para 2020, la Defensoría se comprometió a actualizar el procedimiento de contratación y gestión de peritajes, regida por la Resolución Exenta 399 de 2014, para lo cual se conformó una comisión, que trabajó durante todo el primer semestre para presentar una propuesta al equipo directivo.

Básicamente, se trabajó considerando la falta de actualización del procedimiento y la incompatibilidad de éste con nuevas normativas administrativas o sistemas informáticos,



junto con la necesidad de mejorar la gestión de las contrataciones y la gestión misma de defensa asociada a la presentación de pruebas de la defensa.

La mencionada propuesta fue puesta en conocimiento de los directivos regionales a fin de recibir sus observaciones y comentarios, con lo que se preparó un proyecto final que consistió en un trabajo que se desarrolla por etapas. En la primera se modificó lo relativo al “Directorio de Peritos”, que ahora se transformará en el “Portal de Peritos” y que permitirá un mejor diálogo y transmisión de información tanto a la Defensoría como a los propios profesionales que elaboran las pericias para la institución. Además, se trabajó en la actualización del contrato de pericias de personas naturales, ajustándolo a las reglas vigentes que regulan esta materia.

IV.1.3 Seminarios

Como forma de conmemorar el Día Internacional de la Mujer, la Defensoría Penal Pública, la Fiscalía Nacional y la Secretaría de Igualdad de Género del Poder Judicial organizaron un seminario el 5 de marzo, en el que la ponencia principal, a cargo de Sonia Montecino, Premio Nacional de Ciencias Sociales, y de la ministra de la Corte Suprema Andrea Muñoz, trató sobre “Violencias de género: cruces entre el derecho y la antropología”, para luego dar lugar a un conversatorio en que participaron representantes de las tres instituciones.

IV.2 CAPACITACIONES

Uno de los efectos principales de la pandemia en la forma de trabajo habitual del Área de Defensa General fue el cambio metodológico que requirieron las capacitaciones, pues toda la institución debió ajustarse a la no presencialidad y, dentro de ello, evitar con mayor razón los viajes interregionales. Con anterioridad la mayoría de las actividades eran presenciales, lo que implicaba primeramente destinar recursos para financiar los viajes de las personas que asistirían a la actividad, junto con la completa dedicación de estas personas a ella, lo que en definitiva permitía un menor número de asistentes, pero una extensión mayor. La decisión de usar medios remotos se tomó pensando en la necesidad de capacitar a los equipos de la mejor manera posible, lo que resultó un desafío, por un lado, y un aprendizaje, por otro.

En este sentido, la primera decisión técnica fue usar la plataforma *Webex* contratada por la Defensoría, la que cuenta con un sistema de videoconferencias que distingue entre grupos de usuarios, asignándoles distintos roles en una reunión virtual: organizadores, ponentes y asistentes. Por otro lado, se pueden grabar las videollamadas y entrega un reporte de quiénes se conectan y la duración de su conexión.

Uno de los aprendizajes institucionales fue el ajuste en la extensión de los encuentros, porque la capacidad de concentración de las personas frente a una pantalla es menor

que de forma presencial. Sin embargo, esta modalidad permitió una mayor cobertura tanto en cantidad de personas que se conectaron como en la posibilidad de que desde cualquier punto en que existiese una conexión a internet se pudiera asistir a la respectiva actividad. Ello permitió la participación de personas que por razones de cobertura de defensa o lejanía geográfica difícilmente pueden asistir a capacitaciones presenciales.

Esto, por otro lado, implicó un desafío en cuanto a coordinar distintas actividades de corta duración, pero en mayor número. Finalmente, destacar que una cantidad importante de cursos estuvieron destinados a reforzar los conociemien-

tos y destrezas de los equipos de defensa respecto de los manuales de actuaciones mínimas.

Así, los cursos realizados durante el año fueron:

- “Litigación audiencias preliminares control de detención”.
- “Litigación audiencias preliminares de medidas cautelares”.
- “Manual de actuaciones mínimas en igualdad de género”.
- “Delitos contra la salud”.





- “Litigación audiencias preliminares de audiencia de preparación de juicio oral”.
- “Destrezas de litigación en incidentes”.
- “Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres desde una perspectiva de género y derechos humanos”.
- “Manual de actuaciones mínimas en etapa de investigación”.
- “Manual de actuaciones mínimas en juicio oral”.
- “Manual de actuaciones mínimas en primeras audiencias”.
- “Manual de actuaciones mínimas en privación de libertad durante el proceso”.
- “Actualización en legislación que tipifica el femicidio”.
- “Academia de formación para capacitadores institucionales en materia de litigación”.
- “Destrezas de litigación en juicio oral”.
- “Determinación de la pena”.
- “Modificaciones legales en materia penal y procesal penal”.

- “Pericias sociales con enfoque de género”.
- “La violencia contra la mujer desde la perspectiva de la defensa penal: desafíos, discriminaciones y actuaciones mínimas de igualdad de géneros”.

IV.3 COORDINACION INTERINSTITUCIONAL

A pesar de la no presencialidad del trabajo, la Unidad de Defensa participó en distintas instancias interinstitucionales. Además de las reuniones con diversas instituciones vinculadas al sistema penal, el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) mantuvo su presencia en las mesas coordinadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tales como las relativas a los Tribunales de Tratamiento de Drogas (TTD), a la puesta en marcha de la Ley N° 21.057 sobre entrevistas videograbadas, a la ‘Mesa de notificaciones (Propuesta 146)’, a la mesa de pericias (Propuesta 147)” y a la ‘Mesa ADN CODIS y verificación de identidad’.

Además, a esta línea de trabajo se agregó la participación del equipo en las instancias necesarias para hacer frente a la situación generada por la pandemia, esto es, el ‘Comité operativo de emergencia’, la ‘Mesa sobre fortalecimiento del sistema de información de justicia penal Covid-19’ y el grupo de trabajo destinado a preparar un ‘Plan de acciones para enfrentar la futura normalidad’.

Por otro lado, un cambio importante se produjo en la ‘Comisión de codificación penal’ liderada por la Corporación Ad-



ministrativa del Poder Judicial (CAPJ), pues por primera vez la codificación se actualizó semestralmente y no de forma anual como era tradicional.

Finalmente, a instancias de la Secretaría de género y no discriminación de la Corte Suprema, durante el año se siguió trabajando y se constituyó una mesa de género, en la que participan el Poder Judicial, el Ministerio Público y la Defensoría Penal Pública.

IV.4 ENFOQUE DE GÉNERO EN LA DEFENSA PÚBLICA

Sabemos que existe un trato desigual hacia la mujer imputada, pues aunque constitucionalmente se consagra el derecho a la igualdad, existe desigualdad de trato entre hombres y mujeres en el sistema penal.

Durante 2020 la Defensoría diseñó y puso en práctica un plan para corregir y eliminar brechas, barreras e inequidades de género. En primer lugar, se trabajó en lo relativo a la existencia de un procedimiento de sanción del maltrato laboral y acoso sexual y laboral con perspectiva de género, considerando que estas conductas principalmente se dirigen a mujeres. Para cumplir con los compromisos, en primer lugar se modificó la resolución exenta que regulaba estas materias, para también diseñar y ejecutar un plan que contempló actividades de capacitación, prevención y evaluación, lo que nos permitirá seguir con este trabajo durante 2021.

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 Defensoría realizó una cuenta pública nacional y 65 actividades de difusión directa con asistencia de mu-



jeros, las que tuvieron que ser adaptadas a las condiciones sanitarias del país. También se mejoró la gráfica en las comunicaciones en redes sociales y se incluyeron en dichas redes contenidos de género. Por otra parte, se preparó un plan de comunicaciones internas que relevó información hacia todas las personas que trabajan en o para la institución con perspectiva de género, con lenguaje inclusivo y con una gráfica que no sólo incluyera a hombres adultos.

Por otro lado, se mejoró el acceso a información oportuna, especializada y de calidad para apoyar a la defensa penal con jurisprudencia y bibliografía en relación con la defensa penal de mujeres y hombres. Además, mediante tres actividades de capacitación -a las que asistieron 206 personas-, se mejoraron los conocimientos en género y violencia intrafamiliar de profesionales de todo el país.

Por otro lado, este informe da cuenta de la puesta en práctica del 'Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros', lo que incluyó actividades de capacitación, modificación de la ficha de primera entrevista, un cambio al sistema informático de registro de actividades en las causas y una evaluación de cumplimiento en las defensorías regionales del norte del país. En este mismo ámbito, se desarrollaron actividades para la aplicación del 'Protocolo de atención a mujeres indígenas, extranjeras y privadas de libertad', lo que incluyó tanto capacitaciones como reuniones técnicas de análisis, además de una evaluación.

También se realizó un estudio con análisis de género sobre las pericias sociales de defensa, de forma que la eliminación de prejuicios y discriminaciones de género en la información pericial que se entrega en tribunales permitirá mejorar la defensa de una teoría del caso.

En definitiva, la actividad la Defensoría ha mejorado el acceso a la justicia de las mujeres, ha mostrado las principales demandas de las personas a las que atiende la defensa pública y ha contribuido a visibilizar a este grupo de la población, que históricamente ha sido olvidado y discriminado.

IV.5 UNIDAD DE CORTE

A fin de dar cumplimiento al objetivo estratégico de prestar una defensa penal de calidad, el ejercicio del derecho al recurso ha sido elevado por nuestra institución a una tarea de defensa de la mayor importancia. Por ello, el 26 de enero de 2006 la Defensoría Penal Pública creó la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional, dependiente del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP).

Se trata de un área de carácter funcional, cuyo objetivo es asesorar en lo que corresponda a los defensores penales públicos, unidades regionales de Estudios y otros estamentos de la institución en materias relacionadas con la tramitación de recursos procesales ante la Corte Suprema y requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional.



Dentro de sus funciones está asumir la representación de los imputados ante dichas instancias, comparecer a los alegatos y realizar las presentaciones pertinentes, entre otras. Además, la Unidad de Corte presta servicios de defensa a los requeridos en procedimientos de extradición pasiva desde los inicios del proceso hasta su completa ejecución.

IV.5.1 Trabajo de la Unidad de Corte durante 2020

Los recursos tramitados por la unidad ante la Corte Suprema fueron los siguientes: recursos de nulidad, recursos de queja, quejas disciplinarias, recursos de protección, recursos de amparo, recurso de revisión. En la decisión de recurrir ante la Corte Suprema o de ejercer la acción de inaplicabilidad ante el Tribunal Constitucional se ha tenido presente la trascendencia de la decisión al caso particular, pudiendo un determinado criterio jurisprudencial resultar determinante para otros procesos. Es por ello que, previo a la interposición de dichos recursos o requerimientos, la Unidad de Corte asesora a los defensores públicos en la decisión de recurrir o solicitar la inaplicabilidad. En suma, el estudio particularizado del caso, la estrategia de defensa que se adoptará y la participación en las respectivas audiencias marcan el trabajo cotidiano de la Unidad de Corte.

IV.5.2 Recursos interpuestos ante la Corte Suprema durante 2020

Los distintos actores del sistema procesal penal interpusieron ante la Corte Suprema un total aproximado de 4 mil

53 recursos. De éstos, los defensores penales públicos presentaron mil 771, de modo que la Defensoría Penal Pública interpuso un 43 por ciento del total de los recursos ingresados en dicha materia ante la máxima instancia jurisdiccional del país.

El desglose de los recursos interpuestos por defensores penales públicos ante la Corte Suprema durante 2020 es el siguiente:

Recursos de nulidad (164).

Recursos de apelación de amparo (1.552).

Recurso de apelación contra sentencia de extradición pasiva (7).

Recursos de queja (34).

Recursos de revisión (2).

Recursos de apelación de protección (12)

Destacan las presentaciones realizadas por infracción de garantías fundamentales, ajustadas a la causal del artículo 373 a) del Código Procesal Penal, vinculadas a los actos iniciales del proceso penal. Otros temas recurrentes fueron los asociados a controles de identidad y la falta de indicio para su procedencia, así como fallos relativos a la falta de registro de la figura del agente revelador en el marco de la Ley N° 20.000 y la realización de juicios orales telemáticos.



En materias penitenciarias también puede constatarse que se ha mantenido el criterio desarrollado por el máximo tribunal en relación con el otorgamiento de abonos en causas diversas de la concesión del beneficio de libertad condicional, estableciendo que éste debe regirse por parámetros ajustados estrictamente a lo previsto en la normativa, identificándose así un balance positivo para la defensa penal pública en estas materias durante el año.

IV.5.3 Extradiciones pasivas

Asimismo, durante 2020 la Unidad de Corte asumió la defensa en 22 casos de extradición pasiva, representando a chilenos y extranjeros requeridos por estados extranjeros a fin de ser entregados a ellos para el cumplimiento de condenas o juzgamientos pendientes, por hechos ocurridos en sus respectivos territorios jurisdiccionales. En esa función, los abogados de la unidad ejercieron la defensa de los requeridos en todas las etapas del procedimiento, incluida la discusión de medidas cautelares, el ofrecimiento de pruebas -en caso de que así correspondiera, según las particulares teorías del caso-, audiencias de resolución de la extradición, revisión de fallos e interposición de recursos pertinentes ante la Corte Suprema, hasta la completa ejecución del procedimiento.

IV.5.4 Actuación ante el Tribunal Constitucional

También ha sido una tarea permanente de la unidad el apoyo a los defensores penales públicos en el estudio

de la pertinencia, elaboración, presentación y posterior tramitación de requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional. Durante 2020 la Defensoría interpuso 445 requerimientos de inaplicabilidad ante dicha instancia constitucional.

Asimismo, la Defensoría se hizo parte en un sinnúmero de requerimientos de inaplicabilidad presentados por otros intervinientes del sistema, representando los intereses de los imputados en las respectivas causas particulares, siendo unos de los hitos de mayor relevancia jurisprudencial los pronunciamientos del Tribunal Constitucional a propósito de requerimientos de inaplicabilidad de las normas contenidas en la Ley 21.226 y el artículo 318 del Código Penal.

IV.5.5 Capacitación a defensores

En el contexto del esfuerzo de la institución por mejorar progresivamente la calidad de la defensa penal pública, la Unidad de Corte continuó desarrollando el programa de capacitación de defensores a nivel nacional, esta vez de manera remota a través del sistema de videoconferencia. Así, durante 2020 se realizaron talleres de capacitación sobre la jurisprudencia de la Corte Suprema y del Tribunal Constitucional para todas las defensoras y defensores públicos del país.

Además, efectuaron capacitaciones en materia de acciones de inaplicabilidad por inconstitucionalidad, recurso



 A banner for a virtual seminar. The background is teal with white icons of a lightbulb, scales of justice, a pie chart, and gears. The text is in white and blue.

Seminario Virtual

> Género, D.D.H.H. y Derecho Penal

"Perspectiva de Género, Violencia Patriarcal y Justicia Penal"

El defensor regional de Atacama, Raúl Palma Olivares tiene el agrado de invitarlos a participar al seminario virtual "Perspectiva de Género, Violencia Patriarcal y Justicia Penal", actividad que se realizará el próximo jueves 6 de agosto a las 15:00 horas.

En la ocasión, expondrán las abogadas Claudia Castelletti Font, Marcela Araya Novoa y Macarena Rebolledo Rojas. Los interesados deberán ingresar al siguiente link: <https://depepu.webex.com/meet/osvaldo.hurtado>

Atacama, julio 2020

de nulidad, control de identidad, diligencia de entrada y registro en lugares cerrados, actividades en las que destaca la participación de expositores como Lamberto Cisternas Rocha, ex ministro de la Corte Suprema; Rodrigo Pica Flores, ministro del Tribunal Constitucional; el profesor universitario Mauricio Duce Julio y el relator de la Corte Suprema Manuel Rodríguez Vega.

IV. 6 CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación del Departamento de Estudios y Proyectos tiene como objetivo entregar apoyo permanente en el acceso a la información para todos los funcionarios de la institución, mediante una gestión profesional en el tratamiento y acceso al material bibliográfico y la documentación de la Defensoría Penal Pública.

Durante 2020 se lanzó en nuevo sitio web del Centro de Documentación y Biblioteca, convirtiéndolo en una plataforma más segura, moderna y responsiva, lo que ha favorecido el acceso *online* y la atención virtual de los requerimientos de los usuarios, especialmente en esta época de pandemia.

Para contribuir al fortalecimiento y difusión de la información, así como a sus servicios en línea, durante el año se dio continuidad al trabajo y visualización de los boletines electrónicos institucionales disponibles en la web de la biblioteca, aumentando de 12 a 18 títulos.



En relación con la referencia especializada, es decir búsquedas especializadas, elaboración de bibliografías, selección de jurisprudencia y doctrina en bases de datos, transmisión electrónica de documentos, préstamos interbibliotecarios y asistencia técnica para el uso de servicios y recursos, durante el año alcanzó una cifra de 428, con un promedio de tiempo dedicado de 2,35 horas por consulta.

Respecto de los servicios generales de consulta, durante el año el Centro de Documentación sólo prestó atenciones remotas, con un promedio mensual de 67 atenciones de usuarios. El servicio de préstamo de documentos, en tanto, bajó a 35 anual, porque se dio prioridad al envío virtual y a partir de marzo no se atendió público en las dependencias.

En relación con el sistema *LexDefensor*, se ha trabajado fuertemente en la actualización de contenidos, de modo que los documentos incorporados se han incrementado en 12 mil 50, lo que corresponde a un 9 por ciento más que el año anterior, entre doctrina, legislación y jurisprudencia ingresados al sistema a diciembre de 2020.

Durante el año, el patrimonio bibliográfico total de la Defensoría Penal Pública experimentó un incremento de 81 por ciento respecto del año anterior, superando los 2 mil 373 documentos digitales y 13 mil 745 registros de ejemplares físicos.

Asimismo, la colección de artículos de revistas -mayoritariamente en formato digital- incorporados al catálogo se vio incrementada en un 6 por ciento, es decir 9 mil 396 artículos de este tipo en documentos, respecto del año anterior, todos los cuales están disponibles a través del catálogo web de la Biblioteca y del Centro de Documentación de la Defensoría Penal Pública <http://biblio.dpp.cl/>

IV.7 SISTEMA DE LICITACIONES DE DEFENSA PENAL

El programa de licitaciones forma parte del sistema mixto público-privado de prestación de defensa penal pública. De acuerdo con la Ley N° 19.718 que creó la Defensoría Penal Pública, las licitaciones de defensa penal son procesos públicos para seleccionar a personas jurídicas o abogados particulares que, vía contrato, presten defensa penal pública a personas imputadas o condenadas hasta la completa ejecución de la pena, de acuerdo con la naturaleza de la prestación.

IV.7.1 Licitación de defensa penal 2020

Durante 2020 la institución realizó un llamado a licitación de defensa penal que contempló un presupuesto de 31 mil 392 millones de pesos (M\$31.392.000.000) para contratar 237 equipos de defensa por los próximos tres años, en las áreas de defensa general y defensa especializada.

El resultado del llamado a licitación fue el siguiente:

Llamado	N° Reque- ridas	N° Adjudi- cadas	N° Desiertas	Precio promedio adjudicado	Costo total contrato 36 meses	Presupuesto total 36 meses
Defensa General	186	182	4	\$ 3.488.926	\$ 23.602.024.728	\$ 24.555.600.000
Primeras Audiencias	16	9	7	\$ 2.685.000	\$ 868.680.000	\$ 1.562.400.000
Defensa Penitenciaria	30	30	0	\$ 4.120.281	\$ 4.314.372.372	\$ 4.503.600.000
Defensa RPA	5	4	1	\$ 3.941.577	\$ 567.587.052	\$ 770.400.000
Total General	237	225	12	\$ 3.573.359	\$ 29.352.664.152	\$ 31.392.000.000

IV.7.2 Defensa General

El llamado N° 25 de licitación de defensa general contemplaba un presupuesto de 24 mil 555 millones 600 mil pesos (M\$ 24.555.600) para cubrir la necesidad de 186 cupos por los próximos tres años.

El resultado de la licitación fue la adjudicación de 182 cupos entre 80 prestadores. El monto de recursos adjudicados para los tres años fue de 23 mil 602 millones 24 mil pesos (M\$23.602.024), lo que equivale a un promedio mensual de 3 millones 602 mil pesos (M\$ 3.602).

IV.7.3 Primeras Audiencias

El 5° llamado a licitación de primeras audiencias contemplaba 16 cupos en cuatro regiones del país, con un presupuesto

de mil 562 millones 400 mil pesos (M\$1.562.400) para tres años.

Se adjudicaron 9 de ellas a cuatro prestadores, por un monto total de 868 millones 680 mil pesos (M\$868.680), con un promedio por jornada mensual de 2 millones 681 mil pesos (M\$2.681).

IV.7.4 Defensa Penitenciaria

En el componente de defensa especializada, la Defensoría realizó el 14° llamado de defensa penitenciaria. El requerimiento contemplaba licitar 30 cupos y un presupuesto total a tres años de 4 mil 503 millones 600 mil pesos (M\$4.503.600), adjudicándose la totalidad de las jornadas a 16 prestadores, por un valor de 4 mil 314 millones 372 mil pesos (M\$4.314.372) y a un valor promedio de 4 millones 120 mil pesos (M\$4.120).



IV.7.5 Defensa penal juvenil

En otra línea de defensa especializada, se realizó el 4º llamado de responsabilidad penal adolescente (RPA), para cubrir la necesidad de 5 cupos, con un presupuesto total a tres años de 770 millones 400 mil pesos (M\$770.400).

Se adjudicaron cuatro cupos entre igual número de prestadores, por un valor de 567 millones 587 mil pesos (M\$567.587) y un valor promedio por jornada de 3 millones 941 mil pesos (M\$3.941).

IV.8 SEGUIMIENTO LEGISLATIVO

Para orientar mejor sus decisiones, la Defensoría Penal Pública requiere contar con información sistemática y oportuna sobre las iniciativas legislativas que inciden en el ámbito penal, procesal penal y de ejecución de penas, todo lo cual es necesario para evaluar y analizar debidamente el impacto que las mismas pueden generar en el ejercicio sustantivo de la defensa, la vigencia de sus garantías y el funcionamiento de la institución.

Durante 2020 el seguimiento de estos proyectos, así como la participación de representantes de la Defensoría Penal Pública en las diversas instancias legislativas en que fue invitada a dar a conocer su opinión sobre las materias en discusión, debió adecuarse a las nuevas formas de trabajo a distancia impuestas por la evolución de la pandemia

de Covid-19 y a las condiciones propias de un estado de excepción constitucional.

Con esta modalidad de trabajo se pudo seguir entregando el aporte de nuestra visión institucional en las diversas instancias de tramitación legislativa en que se requirió la opinión técnica de la defensa penal pública, especialmente en las comisiones especializadas en materias constitucionales, de seguridad ciudadana, de seguridad pública y de derechos humanos, tanto en la Cámara de Diputados como en el Senado.

Asimismo, esta información facilitó una pronta reacción de la defensa penal pública ante las modificaciones legales aprobadas y los desafíos que ellas representan para la asesoría técnica a los imputados, en un trabajo coordinado con las otras áreas del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), contribuyendo a la elaboración de minutas explicativas y a las actividades de capacitación.

Durante 2020 el sistema de seguimiento de información se estructuró mediante los siguientes instrumentos y actividades:

a) La asistencia telemática a la discusión sobre los proyectos considerados prioritarios para la defensa penal pública en las comisiones del Senado y de la Cámara de Diputados, con el objeto de mantener una información permanente sobre el desarrollo de la tramitación legislativa de dichas iniciativas legislativas.



b) La asistencia a las referidas comisiones del Defensor Nacional o sus representantes, con el objeto de dar a conocer la opinión técnica de la institución sobre dichos proyectos.

c) La elaboración de minutas que sirvieron de base para las exposiciones recién mencionadas y que fueron entregadas a las diversas instancias parlamentarias, labor que se desarrolla en estrecha coordinación y colaboración con las distintas áreas del Departamento de Estudios y Proyectos.

d) La elaboración y distribución de una agenda legislativa semanal (con excepción de las semanas distritales), que informa sobre las actividades legislativas programadas que son de interés para la Defensoría y que se distribuye

a los directivos nacionales y regionales de la Defensoría y a los profesionales del departamento y de las unidades regionales de Estudios.

Los proyectos en que la Defensoría dio a conocer su opinión técnica en las instancias legislativas durante 2020 fueron los siguientes:

- 1) Que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil e introduce modificaciones a la Ley N° 20.084 sobre Responsabilidad Penal de los Adolescentes y a otras normas que indica (**Boletín N° 11.174-07**). Exposición, minuta y asistencia como invitados a la discusión en particular.



- 1) Que concede indulto general conmutativo a causa de la enfermedad Covid-19 en Chile (**Boletín 13.358-07**). Exposición y minuta.
- 1) Que establece un régimen de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales, y para los plazos y ejercicio de las acciones que indica por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile (**Boletín 13.343-07**). Exposición y minuta.
- 1) Que modifica el Código Penal para sancionar la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria en caso de epidemia o pandemia (**Boletines 13.304-11 y 13.389-07**). Exposición, minuta y asistencia a la discusión en particular.
- 2) Que excluye de los beneficios regulados en la Ley N° 19.856 a quienes hayan cometido crímenes de carácter sexual contra personas menores de edad (**Boletín 13.046-07**). Exposición y minuta.
- 3) Que tipifica la utilización de menores para la comisión de crímenes o simples delitos (**Boletín 11.958-07**). Exposición y minuta.
- 4) Que modifica el Código Penal en materia de tipificación del delito de violación (**Boletín 11.714-07**). Exposición y minuta.
- 5) Que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de mejorar la persecución del narcotráfico y crimen organizado, regular el destino de los bienes incautados en esos delitos y fortalecer las instituciones de rehabilitación y reinserción social (**Boletín 13.588-07**). Exposición, minuta y asistencia a la discusión en particular.
- 6) Que modifica diversos cuerpos legales con el fin de proteger los derechos de las víctimas de los delitos sexuales, mejorando las garantías y evitando su revictimización (**Boletín N° 13.688-25**). Exposición, minuta y asistencia a la discusión en particular.
- 7) Que reforma el sistema de justicia para enfrentar la situación luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública y que modifica distintas normas y plazos judiciales con ocasión del Covid-19 (**Boletines 13.782-07 y 13.651-07**). Exposición, minuta y asistencia a la discusión en particular.
- 8) Que modifica el Código Penal y otros cuerpos legales para fortalecer la protección de las fuerzas de orden y seguridad y de Gendarmería de Chile (**Boletín 13.124-07**). Exposición y minuta.
- 9) Ley de Migración y Extranjería (**Boletín 8970-06**). Minuta.

IV.9 UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS

La misión de la Unidad de Derechos Humanos de la Defensoría Penal Pública es:

1. Asesorar en la definición de criterios y directrices técnicas generales que orienten el trabajo institucional en el cumplimiento en el ámbito de la defensa penal, en materia de derecho internacional de los derechos humanos;
2. Apoyar la elaboración de informes sobre proyectos de ley;
3. Colaborar con otras unidades y con el Defensor Nacional en instancias nacionales e internacionales de derechos humanos;
4. Remitir información a los órganos de tratados de derechos humanos sobre las actividades de la defensa penal;
5. Desarrollar actividades de investigación y capacitación sobre derechos humanos;
6. Fomentar el uso de estándares de derecho internacional de los derechos humanos en el trabajo de la defensa penal pública.

Los objetivos de la Unidad de Derechos Humanos son:

Objetivo 1: posicionar a la Defensoría Penal Pública de Chile como una institución respetuosa y promotora de los derechos humanos de las personas imputadas en el marco del sistema de justicia criminal.

Objetivo 2: vincular a la Defensoría Penal Pública con organismos nacionales e internacionales relacionados con la promoción de los derechos humanos.

Objetivo 3: cumplir con los compromisos adquiridos por el Estado de Chile en relación con la labor institucional de la Defensoría Penal Pública.

Objetivo 4: incorporar estándares de derechos humanos en el proceso penal, como política institucional, mediante la capacitación constante de los defensores penales públicos.

Objetivo 5: colaborar con otras unidades y defensorías regionales en materias relacionadas con el respeto y promoción de los derechos humanos.



Durante 2020 las actividades realizadas por la unidad fueron las siguientes:

IV.9.1 Actividades de capacitación

Metodología	Destinatarios	Fecha	Tema
Presencial	Metropolitana Norte	11/02/2020	Curso introductorio de derecho internacional de los derechos humanos en academia para nuevos defensores y psotulantes a la Defensoría.
Presencial	Coquimbo	27/02/2020	Aplicación de estándares de DDHH en el proceso penal mediante el control de convencionalidad.
Presencial	Metropolitana Norte	04/03/2020	Aplicación de estándares de DDHH en el proceso penal mediante el control de convencionalidad.
Presencial	Biobío	05/03/2020	Aplicación de estándares de DDHH en el proceso penal mediante el control de convencionalidad.
Remota	Tarapacá	15/04/2020	Taller virtual: aplicación de estándares de DDHH al proceso penal en contexto de excepción constitucional.
Remota	Los Lagos	17/04/2019	Taller virtual: aplicación de estándares de DDHH al proceso penal en contexto de excepción constitucional.
Remota	Araucanía	24/04/2020	Taller virtual: aplicación de estándares de DDHH al proceso penal en contexto de excepción constitucional.
Remota	Ñuble	07/05/2020	Taller virtual: aplicación de estándares de DDHH al proceso penal en contexto de excepción constitucional.
Remota	Los Ríos	08/05/2020	Taller virtual: aplicación de estándares de DDHH al proceso penal en contexto de excepción constitucional.
Remota	Aysén	20/05/2020	Taller virtual: aplicación de estándares de DDHH al proceso penal en contexto de excepción constitucional.
Remota	Defensores indígenas	18 y 21/08/2020	Taller de DIDH para la defensa indígena.

Remota	Defensores y profesionales	26/08/2020 y 28/09/2020	Taller de DIDH para la defensa de personas migrantes y refugiadas.
Remota	Defensores y profesionales	31/08/2020 y 01/09/2020	Taller de DIDH para la defensa de personas con discapacidad.
Remota	Defensores y profesionales penitenciarios	21 y 22/09/2020	Taller de DIDH para la defensa de personas privadas de libertad.
Remota	Defensores RPA	25/09/2020	Taller de DIDH para la defensa de NNA.
Remota	Defensores de primeras audiencias	09 al 13/11/2020	I Curso de incorporación de estándares de DIDH en primeras audiencias.
Remota	Directivos nacionales	30/11/2020 y 01/12/2020	Taller de DIDH para directivos.
Remota	Defensores y profesionales	09 y 10/12/2020	Taller de DIDH para la defensa penal de personas LGBTIQ+.

Taller de DDHH sobre la protección de **Niños, Niñas y Adolescentes:**

Estándares Internacionales de Derechos Humanos, recepción y aplicación en sede interna.

> 25 septiembre 2020

> 14:30-17:30 hrs.

Taller de **aplicación de estándares de DIDH en la defensa penal del colectivo LGBTIQ+**

> 09-10 de DICIEMBRE 2020

> 15:00-18:00 hrs.



IV.9.2 Participación en seminarios y otras actividades académicas.

Lugar	Fecha	Seminario/Curso/Taller
Remoto	05/08/2020	Academia Judicial. Ciclo de charlas en línea: derechos humanos y crisis carcelaria por Covid-19.
Remoto	13/08/2020	UTEM. Programa del Ciclo de Conversatorios <i>Online</i> "Derechos humanos en tiempos de pandemia". Derechos humanos y la crisis sanitaria en Chile.
Remoto	21/10/2020	II Cátedra en Derechos Humanos "José Aldunate" (Universidad Alberto Hurtado) Foro panel: "Justicia, registro y derechos humanos tras la revuelta social: el estado de las denuncias por violencia policial y la situación de las personas detenidas en el contexto de las protestas que siguen privadas de libertad y el uso probatorio de los registros audiovisuales".

IV.9.3 Participación en proyectos institucionales

- II Informe del Observatorio de Cumplimiento de Sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en el marco de la Asociación Interamericana de Defensoría Públicas (Aidef).
- Integrante equipo técnico en proyecto EUROsociAL+ de asistencia técnica para la atención especializada de defensa penal en primeras horas de la detención.
- Integrante equipo técnico en proyecto EUROsociAL+ para el diseño e implementación del SIRCAIVI.
- Integrante 'Mesa penitenciaria para la elaboración y puesta en marcha del nuevo modelo de defensa penitenciaria'.

IV.9.5 Actividades de coordinación interinstitucional.

- Participación en 'Mesa de prevención de la tortura', sub-comisiones de Educación, Protección y Estadísticas, coor-

dinada por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).

- Asistencia al diplomado de formador de formadores para la prevención de la Tortura. Centro de Derechos Humanos, Universidad de Chile.

IV.9.6 Elaboración de documentos e insumos para la defensa penal.

- 'V Boletín de jurisprudencia interamericana para la defensa penal'.
- 'VI Boletín de jurisprudencia interamericana para la defensa penal'.
- Publicación del 'Manual de derecho internacional de los derechos humanos para la defensa penal'.
- Publicación del 'Repertorio de jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos 2006-2020: debido proceso, justicia criminal, protección judicial y grupos prioritarios'.





DEFENSAS

ESPECIALIZADAS

V. DEFENSAS ESPECIALIZADAS

La Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) entrega asesoría experta relativa a los servicios de defensa prestados a imputados y condenados adolescentes, indígenas, migrantes, inimputables por enajenación mental y condenados adultos que cumplen una pena privativa de libertad.

En ese sentido, la unidad ejerce como contraparte de los departamentos y unidades de la Defensoría Penal Pública en la incorporación de las especificidades mencionadas en las funciones generales de la institución, efectúa tareas de seguimiento y monitoreo general del sistema, asesora técnicamente a defensores y unidades regionales de Estudios, diseña y realiza actividades de capacitación para las especialidades mencionadas y asiste a la Defensoría Nacional en las tareas de coordinación interinstitucional en las materias referidas.

Esta unidad desarrolla análisis de legislación y jurisprudencia, elabora documentos de trabajo para apoyar la labor de los defensores públicos y de los profesionales de apoyo a la defensa, responde las diversas consultas de carácter técnico que defensores y otros profesionales de la Defensoría formulan para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, coordina la realización de estudios e investigaciones para contribuir a las decisiones que la institución debe tomar para prestar un eficiente, oportuno y especializado servicio de defensa en estas áreas.

V.1. DEFENSA PENAL JUVENIL

V.1.1 Cobertura especializada

Durante 2020 los adolescentes imputados representados por defensores penales públicos fueron 12 mil 137, de los



cuales 10 mil 828 (89,2 por ciento) recibieron la atención de un defensor penal juvenil especializado. Por razones presupuestarias, la Defensoría Penal Pública no cuenta con defensores penales juveniles en todas las localidades del país. Sin embargo, el alto porcentaje de cobertura especializada refleja un adecuado manejo del recurso humano en esta materia.

V.1.2 Actividades de capacitación

La necesidad de prestar un servicio de defensa especializada de adolescentes ha implicado que la capacitación sea una de las principales tareas de esta unidad. No obstante que las restricciones sanitarias vigentes impidieron las capacitaciones presenciales, se realizaron remotamente las siguientes actividades en este ámbito:

Capacitaciones sobre el 'Manual de actuaciones mínimas para la defensa de adolescentes'

Se realizaron tres capacitaciones destinadas a fortalecer en los defensores los conocimientos necesarios y las acciones correctas en la defensa de adolescentes, particularmente en aquellas áreas críticas que definen la especialidad del sistema penal juvenil, para que estén preparados para instar por el juzgamiento diferenciado garantizado por la normativa nacional e internacional. Asimismo, se revisaron los fundamentos psicosociales y criminológicos que justifican dicho tratamiento diferenciado y, en concreto, nuestro manual de actuaciones mínimas en este tipo de defensa. Se capacitó a 95 profesionales de la institución.

'Curso especial de capacitación en aspectos procesales, determinación de pena y sistema de ejecución de sanciones en la Ley N° 20.084 para la Región de Antofagasta'

Destinado a todos los defensores públicos y profesionales del apoyo psicosocial de la Defensoría Regional de Antofa-

gasta, durante dos jornadas se trabajó en profundidad sobre los relevantes temas enunciados.

‘Inducción para nuevos defensores penales juveniles’

Se realizó una capacitación especialmente dirigida a siete nuevos defensores penales juveniles, para consolidar sus conocimientos en los aspectos más importantes de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA).

V.1.3 Asistencia técnica para la defensa penal juvenil

La UDPE está permanentemente al servicio de los defensores públicos, departamentos y unidades de la institución, para resolver sus consultas, contribuir a las discusiones jurídicas, elaborar recursos, analizar jurisprudencia y orientar decisiones, entre otros aspectos.

Asesoría técnica y sistema de atención de consultas

De esta manera, se mantiene un diálogo permanente con los defensores penales públicos y con las unidades regionales de Estudios, para discutir y proponer soluciones y argumentaciones jurídicas ante consultas que se producen en casos particulares, lo que implica -además del análisis jurídico y doctrinario correspondiente- una propuesta estratégica y el acompañamiento de la jurisprudencia relevante.

V.1.4 Documentos de apoyo

La unidad mantiene su tradicional labor de apoyo a la reflexión y el trabajo de defensa en materia penal juvenil, ámbito en que hizo los siguientes aportes:

Estudio con Unicef sobre la puesta en marcha de la LRPA

-Con el objetivo de contribuir en la promoción del mejoramiento continuo del sistema de justicia y de atención a adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley penal, Unicef y la Defensoría Penal Pública acordaron la realización de un estudio para analizar la puesta en marcha de la Ley N° 20.084 sobre Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), que fue elaborado por el Centro Interamericano de los Derechos del Niño (Cideni).

Dicha investigación buscó conocer cómo operó, en el conjunto de las instituciones involucradas, la aplicación de la citada ley, desde su surgimiento y hasta 2018, constituyendo el trabajo de análisis más profundo que se haya hecho sobre la materia, lo que se tradujo en la publicación del texto “Sistema penal adolescente 2008-2018: cifras, avances y desafíos pendientes”. Los principales hallazgos y resultados del estudio fueron presentados en un seminario virtual realizado el 9 de septiembre y al que se conectaron más de 150 personas.



Informe en derecho sobre el quebrantamiento de condena

Se encargó al profesor Gonzalo Berríos Díaz la elaboración de un informe en derecho sobre el quebrantamiento de condena en la Ley N°20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, que analiza en profundidad dicha institución y propone una adecuada interpretación de los distintos aspectos que la regulan, el que se distribuyó como documento de trabajo en enero de 2021.

V.1.5 Coordinación interinstitucional

La Defensoría Penal Pública participó activamente en las siguientes mesas de trabajo relacionadas con los adolescentes y el sistema penal:

En el marco de la ‘Comisión nacional de coordinación del sistema de justicia penal’, se creó una ‘Subcomisión de responsabilidad penal adolescente’ integrada por repre-

sentantes de las siguientes instituciones: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Corte Suprema, Ministerio Público, Servicio Nacional de Menores, Gendarmería de Chile, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Subsecretaría de Prevención del Delito y Defensoría Penal Pública.

‘Mesa sobre tribunales de tratamiento de drogas’

Su objetivo es ir ampliando progresivamente la aplicación de este mecanismo a lo largo del país. Está integrada por representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio Público, Poder Judicial, Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, Servicio Nacional de Menores y Defensoría Penal Pública.

‘Mesa sobre mediación penal adolescente’

Esta instancia coordina la aplicación de esta novedosa forma de solucionar el conflicto penal. Por ahora, existen pro-



yectos en ejecución en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Coquimbo, preparándose para una futura puesta en marcha a nivel nacional, ya que esta institución está prevista en el proyecto de ley que crea el Servicio de Reinserción Social Juvenil.

V.2 DEFENSA PENITENCIARIA

Como parte de la línea de trabajo de defensas especializadas que ha impulsado la Defensoría en los últimos años, en 2011 se aprobó el ‘Modelo de defensa penal pública penitenciaria’, que busca asegurar la cobertura de defensa durante la etapa de ejecución de la pena a través de dos áreas de intervención estratégicas: 1) difusión de derechos y 2) representaciones administrativas y/o judiciales y asesoría jurídica especializada. La atención es realizada por un equipo interdisciplinario y especializado de abogados y asistentes sociales.

El programa se fue poniendo en marcha progresivamente y desde 2016 la Defensoría Penal Pública cuenta con defensa de este tipo en todas las regiones del país.

V.2.1 Actividades de capacitación

Con la finalidad de formar y actualizar los conocimientos de nuestros equipos penitenciarios -tanto abogados como asistentes sociales-, se llevaron a cabo las siguientes actividades de capacitación, las que se realizaron todas en formato remoto, atendida la emergencia sanitaria causada por la pandemia de Coronavirus:

‘Curso de defensa penitenciaria’

Participaron 77 profesionales vinculados a la defensa peni-

tenciaria en todas las regiones del país, incluyendo a defensores penitenciarios, trabajadores sociales, coordinadores regionales, funcionarios de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD) y jefes regionales de Estudios. El curso duró dos días, con presentaciones de tres horas, tanto en la jornada de la mañana como de la tarde.

Se invitó a profesionales de áreas específicas de servicios vinculados, como Gendarmería de Chile y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, así como a especialistas nacionales e internacionales. Se trabajó principalmente en temas relacionados con los beneficios intrapenitenciarios y su forma de obtención, tanto en su tramitación administrativa como judicial recursiva y tanto es su dimensión jurídica como psicosocial.

‘Talleres focalizados sobre nuevo programa de defensa penitenciaria’

Durante julio y agosto se realizaron en total 16 talleres con cada uno de los equipos penitenciarios, sobre el nuevo formato de la defensa penitenciaria. En cada uno de ellos se abordaron los cuatro ejes del nuevo ‘Modelo de defensa penitenciaria’, así como las dudas que generaba su aplicación en los profesionales del área.

V.2.3 Cobertura

Durante 2020 se atendieron 24 mil 22 requerimientos penitenciarios, vinculados a 12 mil 681 personas. Las cifras de los requerimientos y el tipo de éstos por región se desglosan en el siguiente cuadro:



Región	Administrativo		Judicial		Total	
	N	%	N	%	N	%
Arica y Parinacota	871	74,7%	295	25,3%	1.166	100%
Tarapacá	466	69,8%	202	30,2%	668	100%
Antofagasta	1.255	77,1%	372	22,9%	1.627	100%
Atacama	233	53,1%	206	46,9%	439	100%
Coquimbo	725	76,7%	220	23,3%	945	100%
Valparaíso	1.128	57,1%	849	42,9%	1.977	100%
Libertador Bernardo O'Higgins	918	80,5%	223	19,5%	1.141	100%
Maule	866	52,5%	782	47,5%	1.648	100%
Ñuble	1.098	84,5%	201	15,5%	1.299	100%
Bio Bío	1.386	70,0%	595	30,0%	1.981	100%
La Araucanía	737	74,7%	250	25,3%	987	100%
Los Ríos	386	77,0%	115	23,0%	501	100%
Los Lagos	686	68,8%	311	31,2%	997	100%
Aysén	277	79,6%	71	20,4%	348	100%
Magallanes y Antártica Chilena	336	76,4%	104	23,6%	440	100%
Metropolitana Norte	4.181	83,7%	816	16,3%	4.997	100%
Metropolitana Sur	1.992	69,6%	869	30,4%	2.861	100%
Total	17.541	73,0%	6.481	27,0%	24.022	100%

V.2.4 Asistencia técnica a defensores penitenciarios

Apoyo a consultas

La Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) entrega un permanente apoyo a los equipos regionales de defensa penitenciaria y a sus coordinadores, colaborando en consultas relativas a casos concretos y referidos a diferentes áreas de la especialidad, como traslado de condenados, rebajas de condena y debido proceso en el ámbito sancionatorio penitenciario, entre otras.

‘Manual de actuaciones mínimas’

A través de la Resolución Exenta N° 219 del Defensor Nacional, del 29 de mayo de 2017, se aprobó el ‘Manual de actuaciones mínimas para la defensa penitenciaria’. El documento se justifica en ciertas particularidades que presenta el sistema de ejecución penal, lo que implica que el defensor penitenciario debe contar con conocimientos y habilidades diversas a las de un defensor público general, como manejo en derecho administrativo, criminología y relaciones con usuarios vulnerables, entre otros temas.

Por tal motivo, estas actuaciones mínimas se refieren a las tareas que deben desarrollar los defensores penitenciarios, que son diversas a las de un defensor público general, así como al mínimo esperado de un defensor en dichas actuaciones.

Durante 2019 e inicios de 2020 una mesa penitenciaria designada por el Defensor Nacional e integrada por un Defensor Regional, una coordinadora penitenciaria, cuatro profesionales del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) y tres del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), incluyendo en ambos casos a sus jefes y bajo la coordinación de la jefe de Gabinete, se abocó a la elaboración de un nuevo ‘Manual de actuaciones mínimas’, que se adecuara al nuevo modelo y a la recién instaurada política penitenciaria de la Defensoría Penal Pública.

En efecto, las actuaciones mínimas deben adecuarse a las características de universalidad, acompañamiento completo

con miras a la obtención de la libertad, resguardo de derechos humanos y reinserción.

Este manual aún no es oficializado, pues se recogieron observaciones de los talleres realizados con los equipos y se pretende revisar su puesta en marcha durante la ejecución de los pilotos para incorporar y corregir lo que sea necesario.

V.2.5. Cooperación interinstitucional

‘Mesa de trabajo sobre traslados interpenales’

El Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) organizó esta mesa, que funcionó durante mayo, junio y julio, con el objetivo de coordinar esfuerzos para monitorear y otorgar protección a los reclusos trasladados de recinto penal durante los meses de pandemia.

En esta mesa participaron el INDH, la ONG Leasur, el Observatorio Social Penitenciario y la Defensoría Penal Pública. En las reuniones realizadas se compartió información y se coordinaron algunas acciones.

V.3 DEFENSA PENAL INDÍGENA

Durante 2020 la Defensoría mantuvo la aplicación del ‘Modelo de defensa penal para imputados indígenas’, que pretende otorgar una defensa especializada a los imputados provenientes de algún pueblo originario, en cumplimiento del mandato entregado al Estado por el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales.



Para ello, la Defensoría ha capacitado a más de 370 defensores y abogados de todo el país. Al mismo tiempo, existen 20 defensores especializados que se desempeñan en oficinas locales con mayor número de imputados indígenas, donde a su vez se desempeñan 11 facilitadores interculturales cuyo rol de nexo, orientación y cooperación entre el imputado, su comunidad y el defensor público ha resultado fundamental.

V.3.1 Cobertura especializada

Durante 2020 se ingresaron 12 mil 26 causas con imputado indígena, lo que corresponde al 3,3 por ciento del total de causas. De ellas, 10 mil 547 (87,7 por ciento) estuvieron a cargo de un defensor preferente o previamente capacitado.

V.3.2 Actividades de capacitación

'Capacitación sobre Defensa Indígena'

En atención a la emergencia sanitaria, en 2020 no se realizaron las habituales academias de defensa con asistencia

presencial. En su lugar, en materia de defensa indígena se realizó una capacitación específica, efectuada entre el 29 y el 30 de septiembre, en la que participaron 42 profesionales de la Defensoría Penal Pública de todo el país, quienes se conectaron a través de la plataforma Webex.

Se impartieron cuatro módulos, que estuvieron a cargo de los profesores Francisca Fernández Droguett, Antonia Rivas Palma, Elsy Curhuinca Neira y Alejandro Parellada, todos académicos con postgrado que se refirieron a materias como identidad indígena, movimiento indígena en el continente americano, el Convenio 169 de la OIT y los estándares indígenas en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos

Capacitación sobre 'Manual de actuaciones mínimas de defensa indígena'

Con el objeto de reducir brechas de conocimiento, atendida la rotación de defensores en el ámbito, se realizaron dos actividades remotas, en las cuales se revisó la aplicación de las normas mínimas de defensa de imputados indígenas y su forma de ejecutarlas.

Estas actividades se desarrollaron entre el 7 y 8 de julio de 2020 y participaron en total 35 profesionales de la Defensoría Penal Pública.

'Taller para facilitadores interculturales'

Este taller tuvo por objeto realizar una evaluación de la defensa indígena en tiempos de pandemia, con especial referencia a las limitaciones de comunicación pertinente.

V.3.4 Asistencia técnica en defensa penal indígena

Apoyo a consultas

La unidad desarrolla un apoyo permanente para los defensores públicos y las unidades regionales de Estudios, con análisis doctrinarios y jurisprudenciales que puedan servir en causas concretas que son asumidas por profesionales de la institución.

V.4 DEFENSA PENAL DE EXTRANJEROS Y MIGRANTES

El 'Manual de actuaciones mínimas de la defensa de extranjeros y migrantes', aprobado mediante la Resolución Exenta N° 38 del Defensor Nacional, de fecha 7 de febrero de 2019, que obliga a todos los defensores públicos a cumplir con los estándares que se regulan en dicho documento. Durante el año se puso especial énfasis en el cumplimiento del manual, en especial por los problemas adicionales que

implicó la situación de emergencia sanitaria, que perjudica de manera muy particular a las personas extranjeras y migrantes.

V.4.1 Cobertura especializada y modelo de defensa de extranjeros

Durante 2020 se ingresaron 16 mil 781 causas con imputados migrantes o extranjeros, lo que representó un 4,7 por ciento del total de ingresos. A partir de la realización de la primera 'Academia de defensa de personas extranjeras y migrantes', realizada en 2019, y la capacitación especial llevada a efecto en 2020, se comienza a consolidar un número importante de defensores especializados en este tipo de defensa, por lo que durante 2020 se diseñó un sistema de registro de defensores capacitados, con el objeto de medir en el futuro la cobertura especializada.

V. 4. 2. Capacitaciones

'Capacitación sobre defensa penal de extranjeros'

Con el objeto de entregar a los defensores penales públicos los conocimientos necesarios para una adecuada representación de los intereses y derechos de los imputados migrantes, el 13 y 14 de octubre de 2020 se realizó una capacitación en formato *on line*, en la que se revisaron los principales aspectos de la defensa de extranjeros en la práctica. Asimismo, se analizó el nuevo proyecto de ley de migraciones, el refugio desde una perspectiva de género y los estándares interamericanos en materia de migración.



Los docentes a cargo de la actividad fueron Macarena Rodríguez Atero, de la Universidad Alberto Hurtado (UAH); Carmen Miguel Juan, consultora independiente con asesorías en la OEA y en países de América Latina, y miembros del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP). Participaron 25 profesionales de distintas Defensorías Regionales del país.

‘Capacitación sobre el ‘Manual de actuaciones mínimas de defensa de migrantes y extranjeros’

Con el objeto de reducir brechas de conocimiento, atendida la rotación de defensores en este ámbito, se realizaron dos actividades remotas, en las cuales se revisó la aplicación de las normas mínimas de defensa de imputados extranjeros y su forma de ejecutarlas.

Los encuentros virtuales se desarrollaron los días 20 y 22 de julio de 2020 y en ellos participaron en total 57 profesionales de distintas Defensorías Regionales del país. La actividad estuvo a cargo de los profesionales de la UDPE.

V.4.3. Asistencia técnica en defensa penal de extranjeros y migrantes

Apoyo a consultas

La UDPE apoya permanentemente a los defensores públicos y a las unidades regionales de Estudios en la defensa de personas extranjeras y migrantes, a través de doctrina y jurisprudencia útil para casos concretos asumidos por profesionales de la institución.

V.4.4 ‘Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros’

La UDPE participa activamente en esta mesa, integrada además por los Ministerios de Relaciones Exteriores y de Justicia y Derechos Humanos, la Dirección General de Consulados Acreditados en Chile -dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores-, el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) y el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).

Durante 2020 se trabajó en la elaboración del boletín que prepara esta instancia, con datos de detenidos y víctimas extranjeras de 2018 y 2019.

V.4.5. Documentos de apoyo

‘Quinto informe de jurisprudencia sobre defensa penal de imputados extranjeros y migrantes’

Durante 2020 se trabajó en un informe de jurisprudencia sobre defensa penal de imputados extranjeros y migrantes, para ser distribuido en 2021. Se trata de una recopilación de sentencias de la Corte Suprema y Cortes de Apelaciones, relacionadas con órdenes de expulsión judicial, expulsión administrativa, extradiciones, renovación de visado y refugio.

‘Informe en derecho sobre la internación de extranjeros condenados a la pena sustitutiva de expulsión’

Durante el período de pandemia, es decir la mayor parte de 2020, el país cerró sus fronteras, con lo que se suspendieron



las expulsiones de extranjeros, incluidos aquellos que se encuentran condenados a pena sustitutiva. Con esta medida, muchas personas -especialmente en el norte del país- que se encontraban condenadas a esta pena (la mayoría, luego de haber acordado un juicio abreviado) debieron permanecer privadas de libertad por largo tiempo, en cumplimiento de lo que dispone el artículo 34 de la Ley N° 18.216.

Entendiendo que esto constituye un problema grave y permanente, y teniendo en cuenta la compleja naturaleza jurídica de esta medida, se encargó un informe en derecho al profesor y doctor en derecho Gonzalo Aguilar Cavallo, el que será distribuido en 2021.

V.5 DEFENSA PENAL DE INIMPUTABLES POR ENAJENACIÓN MENTAL (SALUD MENTAL)

V.5.1 Capacitación

Durante 2020 se celebraron dos capacitaciones vinculadas a la defensa especializada de personas inimputables por discapacidad mental o psíquica: la primera fue respecto del 'Manual de actuaciones mínimas de defensa de personas inimputables por salud mental', documento que se espera tener publicado durante este año. Esta capacitación se celebró en dos bloques durante los días 4 y 5 de agosto, y fue dirigida a los jefes regionales de Estudios y a los coordinadores regionales de esta defensa especializada.



La segunda capacitación ocurrió entre el 28 y el 29 de octubre y en ella se trataron materias relativas a pericias de determinación de inimputabilidad y derechos humanos de personas con discapacidad mental o psíquica.

V.5.2 ‘Comisión nacional de psiquiatría forense’

‘Mesa general de la Comisión Nacional de Psiquiatría Forense (CNPFF)’

En materia de salud mental, la UDPE participa en la mesa general de la CNPF, instancia interinstitucional que tiene por objetivo asesorar a los ministerios de Justicia y Derechos Humanos, y de Salud en los aspectos relacionados con la normativa referente al procedimiento para la aplicación exclusiva de medidas de seguridad y cautelares aplicables a los enajenados mentales que hubieren ejecutado o que se le imputare la comisión de un hecho típico y antijurídico, con el fin de efectuar las recomendaciones y brindar orientación de carácter técnico a las respectivas secretarías de Estado.

Además de la Defensoría, la comisión está integrada por ambos ministerios, Gendarmería de Chile, el Ministerio Público, el Poder Judicial, el Servicio Médico Legal (SML), el Colegio Médico, el Colegio de Abogados y las instituciones vinculadas a la red de salud psiquiátrica.

Durante 2020 se definieron los cargos de su directiva y mesa ejecutiva, contexto en que el representante de la Defensoría Penal Pública fue elegido como uno de los in-

tegrantes de la mesa ejecutiva, decisión que tiene que ser confirmada por las autoridades de los Ministerios de Justicia y Derechos Humanos, y de Salud.

V.5.3 Asistencia técnica en defensa penal de enajenados mentales

Al igual que en las otras áreas de especialidad, la UDPE apoya permanentemente a los defensores públicos y a las unidades regionales de Estudios en la defensa de personas con enajenación mental, a través de doctrina y jurisprudencia útil para casos concretos asumidos por profesionales de la institución.

Del mismo modo, la UDPE asesora a los directivos de la Defensoría Penal Pública en materias relacionadas con el procedimiento especial de aplicación de medidas de seguridad, salud mental e información estadística vinculada al tema, entre otros aspectos.

V.5.4 Actividades interinstitucionales

Entre el 10 y el 11 de diciembre de 2020 se celebró la primera capacitación sobre personas inimputables por salud mental de la Comisión Regional de Psiquiatría Forense de Valparaíso. En dicha instancia, un representante de la UDPE participó como expositor de la ponencia «Culpabilidad e imputabilidad penal». La actividad estuvo dirigida a representantes del Poder Judicial, del Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública y el Servicio de Salud del Hospital El Salvador de Valparaíso. 🌟





VI UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES

VI. UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES

El año 2020 significó un quiebre y un cambio muy radical en la forma en que la Defensoría Penal Pública venía trabajando en el ámbito internacional hasta la fecha. La pandemia desatada a nivel mundial por la propagación del Covid-19 implicó que todos los países cerraran sus fronteras en mayor o menor medida y que se iniciaran cuarentenas estrictas en muchos de ellos, lo que provocó una disminución radical de los viajes y reuniones presenciales, tanto en el ámbito nacional como internacional, lo que cambió la tradicional forma de trabajo presencial por el desarrollo de reuniones y tareas de avance de proyectos a distancia.

VI.1 ASOCIACIÓN INTERAMERICANA DE DEFENSORÍAS PÚBLICAS (AIDEF)

Las actividades y reuniones de Aidef se realizaron todas de manera virtual. Hubo dos encuentros, ambos realizados durante el segundo semestre.

Reunión virtual 28 de septiembre

La primera reunión se verificó el 28 de septiembre y allí se trataron diversos temas de interés para la Asociación. Por ejemplo, se mostraron los avances del Observatorio de Cumplimiento de Sentencias dictadas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH). También se

presentó el nuevo boletín de jurisprudencia de fallos de Aidedef y se mostraron los avances del proyecto regional “Modelo y red regional de asistencia jurídica a migrantes”, que la Asociación está ejecutando con el apoyo de EUROsociAL+.

En esta reunión se realizaron, además, las elecciones de las nuevas autoridades para el periodo 2020- 2022, resultando elegida la Defensoría General de la Nación de Argentina, con la Dra. Stella Maris Martínez como Coordinadora General, y la Defensoría Penal Pública de Chile, con el Defensor Nacional Andrés Mahnke en la Secretaría General. Esta es la segunda vez que la Defensoría Penal Pública de Chile tiene un cargo directivo en Aidedef, ya que hasta 2018 estuvo a cargo de la Coordinación General del organismo, que agrupa a todas las Defensorías Públicas de la región.

Reunión virtual 16 de diciembre

El 16 de diciembre de 2020 se realizó una reunión de Aidedef con la nueva directiva. Entre los principales temas tratados estuvieron los informes relativos a las reuniones de trabajo con el director del Departamento de Derecho Internacional de la Organización de Estados Americanos (OEA), Dante Negro, el 30 de noviembre. En dicha reunión se discutió la intención de retomar una agenda de trabajo conjunta entre la OEA y Aidedef, contexto en que el director se puso a disposición en todo lo que pudiera resultar de utilidad. Así, se conversaron tres líneas de trabajo principales:

La primera es dar continuidad a la participación de la Asociación en las resoluciones de la OEA. La segunda es retomar las tareas de capacitación: por un lado, programar capacitaciones para Defensoras y Defensores Públicos Interamericanos (DPI) con la participación de especialistas temáticos, cuya participación sería promovida por el propio Dante Negro y, por otro lado, organizar capacitaciones abiertas para las defensoras y defensores públicas en general -con cupos por país y/o asociado de la Aidedef-, que no sólo aborden el derecho internacional de los derechos humanos, sino también temas de derecho internacional privado, tan necesarios en la tarea cotidiana de las defensorías en los tiempos que corren.

Por último, se discutió que así como en 2016 se trabajó con el Comité Jurídico Interamericano la resolución sobre “Principios y Directrices de la Defensa Pública”, se conversó la posibilidad de trabajar una resolución temática relativa a defensa pública y migración. Asimismo, se informó de una próxima reunión con el secretario de la Corte IDH, Pablo Saavedra, a fin de llevar una agenda de trabajo coordinado y conjunto, con reuniones periódicas entre ambas instituciones.

También se informó del curso realizado de manera remota para DPI en octubre, organizado por la Defensoría Penal Pública de Chile y en el que participaron todos los DPI actualmente en funciones, con muy buena evaluación. Se mostraron los avances en relación con el observatorio de



cumplimiento de sentencias dictadas por la Corte IDH, los cuales serán presentados en la próxima reunión de Aidef, con un capítulo especial sobre la defensa.

Se eligieron, asimismo, dos nuevos DPI, a fin de completar el total de los 21 cupos disponibles. Se informó de los casos pendientes ante la CIDH y ante la Corte IDH. Se informó de un sólo caso nuevo ante la Corte IDH contra Ecuador, en el que ya fueron designados los respectivos DPI titular y suplente.

Asimismo, las distintas coordinaciones regionales de Aidef entregaron propuestas de trabajo y de capacitaciones para realizar en 2021, en relación con temáticas de interés para las defensoras y defensores públicos. También se expuso sobre el próximo boletín de jurisprudencia a cargo del Instituto Federal de México.

Por último, la coordinadora general informó del fin de la participación del secretario general -el Defensor Nacional de Chile, Andrés Mahnke-, en virtud de que el ejercicio de su cargo terminaba el 24 de diciembre pasado. Se le hizo un reconocimiento por su aporte e importante labor en Aidef durante los seis años que estuvo en el cargo, contexto en que ejerció la coordinación general hasta 2018.

Participación de Aidef en la sesión especial de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos del Consejo Permanente de la OEA en Washington

Esta reunión, al igual que todas las realizadas en 2020, se



realizó de manera virtual el 25 de junio de 2020. La octava sesión extraordinaria de la CAJP versó sobre los mecanismos de monitoreo de los centros de detención que lleva adelante cada institución de defensa pública oficial de la región. Expuso el nuevo coordinador general de Aided, Idonaldo Fuente, con intervenciones y comentarios de los países miembros de Aided.

Resolución de la Asamblea General de la OEA

Durante su 50° período de sesiones, llevado a cabo de manera virtual entre el 20 y el 21 de octubre, la Asamblea General de la OEA adoptó una nueva resolución sobre “Promoción y protección de derechos humanos”, que resaltó la temática de la defensa pública en el punto titulado “La defensa pública oficial autónoma como salvaguarda de los derechos humanos de todas las personas sin ningún tipo de discriminación, en especial de los pueblos indígenas”.

VI.2 BLOQUE DE DEFENSORES PÚBLICOS OFICIALES DEL MERCOSUR (BLODEPM)

Ambas reuniones anuales se verificaron de manera virtual, bajo la coordinación general de la Defensoría Pública de la Unión de Brasil (DPU).

Reunión del primer semestre

La primera reunión fue el 9 de junio de 2020 y entre sus temas más relevantes revisó el avance del estudio sobre per-

sonas adultas mayores (60 años o más) alojadas en centros penitenciarios. El Coordinador General presentó para su discusión una propuesta de proyecto para crear un *podcast*. La idea es habilitar el *podcast* del Bloque con entrevistas a sus miembros sobre temas previamente definidos en las sesiones ordinarias.

También se mostraron los avances del 12° boletín de jurisprudencia sobre derechos humanos de los integrantes de la asociación, se informó sobre las pasantías realizadas en Rio de Janeiro (Brasil) en 2019 y se discutió el programa de pasantías a realizar en Paraguay durante el primer semestre de 2020, el que fue suspendido hasta 2021 por efecto de la pandemia.

Se decidió, asimismo, que la escuela itinerante y los cursos de capacitación se realizarían todos en formato *on line*. Se propuso una actualización del reglamento y la mantención actualizada de la página web por la coordinación general.

Reunión del segundo semestre

La segunda reunión de Blodepm fue el 11 de noviembre de 2020. Los temas tratados versaron sobre distintas materias del trabajo de esta asociación. En relación con el *podcast* aprobado en la sesión del primer semestre, los miembros del Consejo Directivo acordaron que el tema de cada edición será elegido por cada delegación, conforme a los temas prioritarios de acceso a la justicia, y se definió de común acuerdo un cronograma mensual por país.

En relación con el boletín de jurisprudencia, el ejemplar N° 13, a cargo de la Asociación Civil de Magistrados y Funcionarios del Ministerio Público de la Defensa de la República Argentina (Adepra) será presentado en la próxima reunión.

En relación con las capacitaciones realizadas, la escuela nacional de capacitación de la DPU informó sobre el curso ‘Beneficio de justicia gratuita y la asistencia jurídica gratuita entre los Estados de Mercosur’, impartido a las repúblicas de Bolivia y Chile entre el 15 de septiembre y el 13 de octubre de 2020, y que fue evaluado muy positivamente por las defensoras y defensores que participaron.

Respecto del programa de pasantías, debido a la pandemia no fue posible realizarlo en 2020. La Coordinación General y la Secretaría General sugirieron mantener el programa que el Ministerio de la Defensa Pública de Paraguay había elaborado y realizarlo presencialmente cuando sea posible durante el primer semestre de 2021.

Por la pandemia del Covid-19, los miembros decidieron también realizar el Programa Escuela Itinerante 2020 por vía telemática. La Dra. Lorena Segovia, del Ministerio de la Defensa Pública de Paraguay, presentó un informe sobre capacitación en pueblos originarios por videoconferencia, realizado en noviembre de 2020, mientras que el presidente de Anadep difundió una edición *on line* del curso ‘Defensa pública y el machismo estructural en el sistema de justicia’, realizada el 19 de noviembre.

El Coordinador General presentó a las delegaciones una propuesta para la creación de una nueva comisión especial de trabajo, con el fin de elaborar un nuevo informe sobre ‘Medidas adoptadas durante la pandemia de la Covid-19 por los miembros del Blodepm’, informe que será compartido en los próximos meses.

También se presentaron algunas propuestas de modificación al reglamento, las que se seguirán desarrollando durante los próximos meses y en las reuniones de 2021. Por último, se acordó la incorporación de la Defensoría de Ecuador, de acuerdo con la solicitud previamente realizada.

VI.3 CURSOS DE FORMACIÓN Y CONFERENCIAS CON PRESENCIA INTERNACIONAL

‘Curso para defensores públicos interamericanos (DPI) sobre teoría del caso, argumentación jurídica y estándares de derechos humanos’

Fue dictado por vía remota desde el 26 de octubre al 2 de noviembre pasado. Fue organizado por la Defensoría Penal Pública de Chile, en su calidad de Secretaría Ejecutiva de Aídef, para todas las defensoras y defensores públicos que se desempeñan como DPI ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos. El curso tuvo una duración de 6 días en bloques de 4 horas diarias. Sus principales objetivos fueron dotar a quienes ejercen este rol de herramientas de litigación con base en la teoría del caso y de argumentación

jurídica para desarrollar sus intervenciones en el Sistema Interamericano.

Un segundo objetivo buscaba reforzar los conocimientos sobre debido proceso e independencia judicial, a la luz de la evolución de la jurisprudencia de la Corte IDH. En especial, los cambios introducidos por la Corte IDH en materia de garantías judiciales y protección judicial en procesos de remoción de funcionarios públicos (jueces); plazo razonable; independencia e imparcialidad. Fue dictado en su mayor parte por docentes de la Facultad de Derecho de la Universidad Alberto Hurtado (UAH) de Chile y fue evaluado muy positivamente por los alumnos.

‘Curso sobre defensa penal, sexualidades diversas y derechos humanos’

Fue dictado entre el 9 y el 10 de diciembre de 2020 por la abogada Macarena Sáez Torrez, profesora de la *American University* de Washington (Estados Unidos). Asistieron de manera remota (vía Zoom) 40 defensoras y defensores públicos de Chile y otros lugares de Latinoamérica y su principal objetivo fue analizar la relación e interacción entre el derecho y las categorías amplias de género, orientación sexual e identidad de género y las categorías específicas de gay, lesbiana, trans e intersex.



También buscó reforzar las habilidades de quienes se dedican a la defensa penal pública para identificar las formas específicas en que el derecho penal impacta de manera desproporcionada a las personas sobre la base de su orientación sexual e identidad de género y los estándares internacionales de derechos humanos que se deben tomar en cuenta al momento de trabajar con personas de sexualidades diversas que se ven enfrentadas al sistema penal. Fue un curso muy participativo y relativo a una temática muy actual en el desempeño de la labor de las defensoras y defensores públicos.

‘Observatorio sobre el cumplimiento de las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos’

El 28 de julio se realizó un *webinar* para presentar los avances que se han desarrollado en el marco del Observatorio de Cumplimiento de Sentencias de la Corte IDH. Se trata de una iniciativa de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef), cuyo objetivo es entregar información al Sistema Interamericano de Derechos Humanos y servir de fuente fiable para el trabajo que desarrollan las y los defensoras públicas interamericanas en su rol de representantes de las víctimas en los litigios ante la Corte IDH.

Debido a la escasa información acerca de la efectividad del SIDH, en particular de las medidas de reparación dictadas por la Corte IDH, el observatorio busca contribuir con el trabajo que se desarrolla en esta área y fortalecer los mecanismos





de cumplimiento al interior de los Estados en los que tiene presencia. En este segundo informe, a diferencia del primero, se consideraron la totalidad de los Estados del continente, con sentencias dictadas entre 1988 y 2019.

Las exposiciones estuvieron a cargo del Defensor Nacional de Chile, Andrés Mahnke; de la Defensora de Paraguay, Lorena Segovia, y del subdirector de defensa pública de Costa Rica, Erick Núñez, con comentarios de Antonia Urrejola, comisionada de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, y de la abogada Ana Lucía Aguirre, de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Entre los principales hallazgos detectados se encontró que el pago de indemnización por el Estado a la víctima es la sentencia con mayor grado de cumplimiento, seguida por las de satisfacción y no repetición. Respecto de la sentencia que ordena al Estado el pago, Chile demostró un cumplimiento del 100 por ciento en el reintegro de costas y gastos, sobre el 60 por ciento en la indemnización de perjuicios y de 50 por ciento en el pago de indemnizaciones y reintegro.

Webinario ‘20 años de la reforma: repensando la justicia en el marco del proceso constituyente’

Esta actividad fue organizada en conjunto con EUROsociAL+ y tuvo como principal objetivo generar un espacio de reflexión y debate técnico sobre el actual sistema de justicia y cómo éste debe ajustarse para responder a las actuales necesidades ciudadanas en el marco de una nueva Constitución.

VI.4 PROYECTOS DE COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN KONRAD ADENAUER

La Defensoría Penal Pública de Chile desarrolló dos proyectos de colaboración que contaron con el apoyo de la Fundación Konrad Adenauer.

Primero se elaboró el “Manual de derecho internacional de los derechos humanos para la defensa penal pública”. Desarrollado por la Unidad de Derechos Humanos de la Defensoría Penal Pública, pretende ser un manual de consulta para la labor de las defensoras y defensores públicos en Chile y en toda Latinoamérica.

Este manual no pretende agotar el estudio del derecho internacional de los derechos humanos, sino que se aboca al desarrollo de aquellos aspectos más relevantes para el ejercicio de la defensa penal, desde las obligaciones derivadas del Pacto y la Convención Americana, así como del Convenio Europeo. Además, permite comprender el mecanismo de recepción del derecho internacional de los derechos humanos en el ámbito local, relevando la importancia de su aplicación en sede penal.

El lanzamiento del manual se realizó a través de un *webinar* realizado el 30 de septiembre, contexto en que el documento fue comentado por Claudio Grossman, experto en derechos humanos, ex integrante de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y decano emérito de la Facultad de Derecho de la *American University* de





Washington (Estados Unidos), y por Cecilia Medina, ex presidenta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, académica y, junto a Grossman, una de las expertas más reconocidas en el ámbito de los derechos humanos.

Junto con este manual, la Unidad de Derechos Humanos desarrolló un resumen de sus principales contenidos, apoyados con gráficas y cifras, con el objetivo de facilitar su distribución pública con información relevante y accesible a todos los ciudadanos sobre las temáticas relativas a los derechos humanos.

La misma Unidad de Derechos Humanos preparó el «Repertorio de jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos 2006-2020: debido proceso, justicia criminal, protección judicial y grupos prioritarios».

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha jugado un rol clave en la protección de los derechos humanos en la región. Con sus más de 40 años de funcionamiento, al término de 2019 el tribunal interamericano había resuelto 293 casos y pronunciado 25 opiniones consultivas, que han ido dando forma al desarrollo de las obligaciones contenidas en la Convención Americana sobre Derechos Humanos y los demás instrumentos interamericanos sobre los cuales la Corte IDH tiene competencia.

Este trabajo ha servido de guía a los Estados del continente y a otros sistemas de protección internacional de los derechos humanos, para comprender la manera en que de-

ben respetarse y garantizarse los derechos humanos de las personas sometidas a su jurisdicción. Es por ello que este trabajo resulta fundamental para la labor que desarrollan las defensoras y defensores públicos de nuestro continente en materia penal, noción que se ha querido materializar con este repertorio, que abarca la jurisprudencia interamericana desde 2006 hasta 2020, dando así continuidad al “Repertorio de la Corte Interamericana de Derechos Humanos 1987 – 2005”, publicado en 2005 y que abarcó las primeras dos décadas del trabajo del tribunal interamericano.

Este repertorio fue lanzado por medio de un *webinar* realizado el 16 de diciembre y que contó con el comentario de Humberto Sierra Porto, juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

VI. 4 ÁMBITOS DE COLABORACION DE LA DEFENSORÍA CON DISTINTOS PAÍSES DE AMERICA LATINA

Proyectos de la Defensoría con la AGCID

Si bien los proyectos verificados con la colaboración de Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Agcid) siguieron avanzando en lo que fue posible hacerlo, se vieron limitados por las restricciones que impuso la pandemia y la imposibilidad de viajar para poder avanzar tanto en el ámbito de la gestión institucional como en el área de la litigación oral y otras capacitaciones.



Proyecto de colaboración con la defensa pública de Guatemala

En el proyecto de cooperación con la Defensoría de Guatemala concluyeron sus capacitaciones y su apoyo a la defensa en el desarrollo de una gestión de calidad. Este proyecto se inició en 2017 y contó con la participación activa de la Defensoría Penal Pública de Chile en el desarrollo de diversos manuales para la defensa pública de Guatemala.

Proyecto de colaboración con El Salvador

Esta iniciativa siguió desarrollándose durante 2020, en el ámbito de la gestión institucional. Si bien el proyecto de colaboración concluyó, ha sido uno de los más exitosos en términos de los cambios y el avance que ha significado en la labor que realiza el área de defensa pública de El Salvador. Por lo mismo, el objetivo es presentar un nuevo proyecto, a fin de poder seguir avanzando en la definición de nuevos ámbitos de desarrollo y de gestión institucional de la defensa pública en ese país.

Proyecto de colaboración en el marco del Fondo Chile

Este proyecto pudo avanzar parcialmente, ya que en 2020 debían realizarse dos cursos en el área de la litigación que fueron postergados, alargando su desarrollo hasta junio de 2021 en espera de que puedan realizarse de manera presencial. Se trata de un curso sobre migración y derechos humanos y otro sobre recursos procesales, a realizarse en conjunto con la Asociación de Magistrados de Chile.

En el área de gestión se siguió avanzando con el desarrollo de manuales de gestión de calidad, los cuales también fueron extendidos hasta la finalización del proyecto en junio próximo, así como la realización de una memoria institucional del proyecto en su conjunto.

Proyectos con EUROsociAL+ 2019- 2020

1. Desarrollo del modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad

El objetivo general de esta iniciativa fue apoyar a la Defensoría Penal Pública de Chile en el diseño y desarrollo del modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad en Chile, mejorando la aplicación de garantías constitucionales y el acceso a la justicia de mujeres condenadas a penas privativas de libertad.

A través del fortalecimiento de la defensa penitenciaria de mujeres se pretende contribuir a superar las barreras de género que dificultan su acceso a la justicia y el ejercicio de sus derechos mediante la especialización de esta defensa, centrándola en sus particulares necesidades.

Uno de los objetivos primordiales de este modelo es el acceso a beneficios intrapenitenciarios de manera igualitaria y no discriminatoria, junto con el reforzamiento en sus derechos a las madres con hijos lactantes.



2. Asistencia técnica para la implementación de un “Sistema de registro, comunicación y atención integral a víctimas de violencia institucional carcelaria” (Sircaivi)

La asistencia técnica para apoyar la creación de este sistema en Chile se fundamenta en lo que plasmó la ‘Guía regional de atención integral a víctimas de violencia institucional en las prisiones de América Latina’ (ver Herramientas de EUROsociAL+ N° 6, 2018).

El desarrollo presenta tres etapas para afrontar el trabajo de asesoría especializada para el diseño y ejecución de cada uno de los tres principales grupos de productos y actividades:

Etapa I: diseño de los elementos que componen la estructura sobre la que se asienta el Sircaivi.

Etapa II: elaboración del protocolo de funcionamiento para la atención integral y del proyecto de reglamento del Sircaivi.

Etapa III: creación de la Unaivi, puesta en funcionamiento del ‘Servicio de atención a víctimas, familiares y testigos, capacitación (formación aplicada) del personal de cada país, y apoyo en las presentaciones públicas del Sircaivi.

3. Desarrollo e implementación de un modelo de defensa penal para migrantes y extranjeros

El objetivo general de este proyecto fue apoyar a la defensa penal pública de Chile en el diseño y desarrollo

del modelo especializado de defensa de extranjeros y migrantes en Chile, para mejorar la aplicación de las garantías constitucionales y el acceso a la justicia de personas extranjeras en el país.

A través del fortalecimiento de la defensa especializada de migrantes se contribuyó a superar las barreras culturales y sociales que dificultan el acceso a la justicia y el ejercicio de los derechos de este grupo vulnerable, mediante la especialización de esta defensa, centrándola en sus particulares necesidades, que muchas veces se encuentran invisibilizadas por el sistema penal y sus operadores (jueces, fiscales, defensores, funcionarios de Gendarmería, etc.).

4. Asistencia técnica para la creación e implementación de un modelo de defensa en las primeras horas de la detención (unidades policiales)

En el contexto de las movilizaciones sociales iniciadas en octubre de 2019, se puso en marcha la asistencia técnica para la creación y desarrollo de un modelo de defensa en las primeras horas de la detención, dirigido a abordar las subsistentes brechas de acceso al derecho a un defensor en comisarías, cuyo objetivo final es la creación y puesta en marcha de un modelo nacional de defensa de la Defensoría Penal Pública de Chile para la defensa jurídica en las unidades policiales de los imputados detenidos, desde las primeras horas de su privación de libertad. 🚩





VI | UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN

VII. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN

VII.1 MISIÓN Y OBJETIVOS

La Unidad de Control de Gestión tiene como misión la formulación, seguimiento y evaluación de los diferentes instrumentos de control de gestión del sector público, el diseño del 'Sistema de información de gestión', lo cual permite la sistematización fiable de información para la correcta medición, monitoreo, alerta de desviaciones, detección de acciones correctivas y preventivas, identificación y réplica de buenas prácticas, que permitan guiar las acciones para la consecución de metas trazadas y rendir cuenta de resultados ante entidades de Gobierno como la Dirección de Presupuesto (Dipres), el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Consejo de Auditoría General de Gobierno (Caigg) y la dirección nacional del Servicio Civil.

En este contexto, sus principales objetivos son:

- Mantener un óptimo y permanente funcionamiento del sistema de información de gestión institucional, alineado con definiciones estratégicas que permitan el monitoreo y reportabilidad necesarias para asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos para los diversos instrumentos de gestión, tales como:
 - Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)**: acorde a la Ley N° 19.553, para cumplimiento de objetivos de gestión asociados a incentivos de carácter monetario.
 - Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)**: en el marco de la Ley N° 19.882, se otorga incentivo por desempeño colectivo para equipos de trabajo.



-Convenio de Desempeño Individual Alta Dirección Pública (CDI): acorde a la Ley N° 20.955 en lo referido a la formulación, seguimiento y evaluación de los Convenios de Desempeño Individual Alta Dirección Pública.

-Gestión institucional de riesgos

- Entregar una óptima rendición de resultados institucionales ante instancias externas, en un proceso documentado, con altos estándares de calidad y oportunidad.
- Sistematizar en forma integrada, documentada y sin errores la información de la medición del desempeño institucional, de modo que logre exhibir el quehacer y los desafíos institucionales, con reportes cualitativos y cuantitativos entregados oportunamente a instancias internas y externas.
- Propender a una fluida coordinación intra e interinstitucional, con los actores de la Defensoría Nacional y de las defensorías regionales, a objeto de que se ejecuten las acciones preventivas y correctivas, se recojan y repliquen las buenas prácticas y se alerten las incidencias de causa externa, a objeto de que cumplan las exigencias de clientes externos: Dipres, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Dirección Nacional del Servicio Civil y el Consejo de Auditoría General de Gobierno en las materias relativas al sistema de control de gestión.
- Coordinar óptima y estructuradamente la identificación de procesos y riesgos institucionales con su estrategia de tratamiento, con el objeto de mitigarlos para que se cumplan los objetivos estratégicos institucionales.
- Propender a la actualización de variables relevantes de medición y la actualización de definiciones estratégicas institucionales.

VII.2 INFORMES

Entre otras tareas, la unidad difunde, tanto a los directivos institucionales como a representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, diversos informes que exhiben los desempeños mensuales, las gestiones realizadas, las desviaciones y tendencias de las variables comprometidas, todo lo cual da cuenta del quehacer institucional y del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. Esos informes son los que se detallan a continuación:

- Informes de control de gestión trimestral, difundido internamente.
- Informes ejecutivos del sistema de información de gestión mensual, sobre Programa de Mejoramiento de la Gestión, Convenio de Desempeño Colectivo, Indicadores de Desempeño Formulario H y Convenios de Desempeño Individual.
- Balance de Gestión Integral.



VII.3 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Durante 2020, la unidad participó en distintas instancias de coordinación con las siguientes instituciones:

- i. **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:** la UCG coordinó ante el representante ministerial la formulación, seguimiento y evaluación de los compromisos de gestión asociados a los indicadores de desempeño del Formulario H, del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), representando a los centros de responsabilidad institucionales y al Defensor Nacional.
- ii. **Dipres:** la unidad coordinó ante la Secretaría Técnica y el Comité Técnico la formulación o los ajustes de las definiciones estratégicas del Formulario A1, la formulación de indicadores de desempeño del Formulario H y la evaluación del Programa de

Mejoramiento de la Gestión (PMG, representando a la institución y al jefe del servicio.

- iii. **Dirección Nacional del Servicio Civil:** los profesionales de la UCG coordinaron ante el Servicio Civil la formulación, seguimiento y evaluación de los convenios de desempeño individual de altos directivos públicos.

VII. 4 ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el año las principales actividades realizadas por la unidad fueron los siguientes:

- i. Desarrollo, operación y supervisión del Sistema de Información de Gestión (SIG), "Gestión Estrategia Defensa" (GED 2020).
- ii. Seguimiento mensual de compromisos en el sistema de gestión institucional, reportando al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y a la Dipres,



- entregando alertas de desviaciones a equipos regionales, de la Defensoría Nacional y a la Dirección Administrativa Nacional.
- iii. Confección del Balance de Gestión Integral (BGI) 2019.
 - iv. Coordinación ante la dirección nacional del Servicio Civil para la formulación, seguimiento y evaluación de los Convenios de Desempeño Individual (CDI) de Alta Dirección Pública (ADP). En la actualidad, se han potenciado los cumplimientos que alcanzan el 100 por ciento y se han cumplido los hitos legales requeridos por el reglamento.
 - v. Actualización de la 'Ficha de definiciones estratégicas' del Formulario A1 vigente y actualización y definición de indicadores de desempeño estratégico del Formulario H 2021. Con las áreas técnicas se coordinan las propuestas de variables relevantes de medición ante la Dipres y se resguarda el cumplimiento de instrucciones gubernamentales con intereses institucionales.
 - vi. Definición del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2021. Ante la Dipres y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se coordinan con distintas áreas las propuestas de compromiso de medición, meta y eximición cuando corresponda.
 - vii. Coordinación regional para la formulación del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2021.
 - viii. Coordinación de gestión de riesgos con el nivel central y regional -el comité ejecutivo regional, la comisión de riesgos nacional-, cumpliendo las directrices del Consejo de Auditoría General de Gobierno (Caigg).
 - ix. Diseño, articulación y operación del plan de trabajo para la mejora del proceso SIGO y la medición de indicadores de calidad de atención de usuarios, coordinando con áreas claves de la Defensoría Nacional -Departamento de Informática y Estadísticas (DIE), Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) y Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ)- y de las defensorías regionales (asesores jurídicos, directores administrativos regionales y periodistas de distintas sedes regionales).
 - x. Definición de protocolo de funcionamiento del Sistema de Gestión OIRS y asesoría al diseño del 'Sistema integral de atención de usuarios'.
 - xi. Rendición de cuenta anual, obteniendo validación del PMG y CDC 2020 con cumplimiento de resultados en un 100 por ciento.
 - xii. Trámite de modificación semestral del CDC 2020 y del CDI de directivos por causa interna y externa.

VII.5 PRODUCTOS GESTIONADOS

Además, se desarrollaron los siguientes productos, textos o minutas de relevancia:

- Cuatro informes trimestrales de control de gestión. Dan cuenta de los avances y resultados del PMG 2020 y del CDC 2020, con análisis cuantitativo y cualitativo de mediciones de cobertura de defensa especializada indígena, cobertura de defensa juvenil, revisión de prisión preventiva, cierre de investigación y proceso penal finalizado.
- Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) institucional 2021.
- Formulario de indicadores de desempeño 2021.
- Diez informes ejecutivos mensuales del SIG por instrumentos de gestión PMG, CDC, Formulario H y CDI.
- Matriz de riesgos estratégica y plan de tratamiento de riesgos 2020 -2021.

- Balance de Gestión Integral (BGI) 2019.
- Informes parciales y anuales de convenios de desempeño de la Directora Administrativa Nacional y del Defensor Nacional.
- Cinco informes de retroalimentación y cuatro de evaluación a convenios de desempeño individual (CDI) de Alta Dirección Pública (ADP) del segundo nivel jerárquico en los departamentos de Estudios y Proyectos (DEP), de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), de Informática y Estadísticas (DIE), de Administración y Finanzas (DAF) y de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional (GPDO).
- Protocolo de Gestión OIRS.

VII.6 RESULTADO DE INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Los instrumentos de planificación y control de gestión para la Defensoría Penal Pública fueron los siguientes en 2020:

Instrumento	Resultado 2020
Programa de Mejoramiento de la Gestión	100%
Convenio de Desempeño Colectivo	100%
Gestión de Riesgos	97%
Convenios de Desempeño Individual	100% por Alta Dirección Pública



a) Resultados del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2020

El resultado de estos indicadores fue el siguiente:

Objetivo de Gestión N° 1 Gestión eficaz

	Indicador	Meta 2020	Efectivo al 31 de diciembre de 2020	Porcentaje cumplimiento Meta
1	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t	84,0 (16.000/19.048)	89,2 10.828/12.137	106,19 %
2	Porcentaje a medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 5/5	80 4/5	80,00 %

Objetivo de Gestión N° 2 Eficiencia institucional

	Indicador	Meta 2020	Efectivo al 31 de diciembre de 2020	Porcentaje cumplimiento Meta
1	Índice de eficiencia energética	Medir	80,43 1.816.828/22.589	--
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t respecto del Presupuesto inicial del Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	99,40 5.635.900/5.670.041	--
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11,20 (7.001.338/62.511.948)	9,81 6.156.694/62.733.422	114,17 %

Objetivo de Gestión N° 3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios / ciudadanos

A continuación, se describe un análisis cualitativo de los indicadores PMG:

- **Objetivo N° 1 PMG: gestión eficaz.**

	Indicador	Meta 2020	Efectivo al 31 de diciembre de 2020	Porcentaje cumplimiento Meta
1	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	82,0 (6.560/8.000)	87,3 10.547/12.082	106,46 %
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	98,93 829/838	--
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	75,00 (3/4)	75,00 (3/4)	100,00 %
4	Tiempo promedio en trámites finalizados	Medir	12,09 44.420/3.673	--



Indicador	Responsable
1.- Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	Coordinación: Unidad de Control de Gestión Consulta técnica: Unidad Especializada DEP Ejecución: Defensorías Regionales
Análisis de desempeño: cumplido	
<p>Se cumple la meta.</p> <p>Conforme el modelo de cobertura definido en la institución, de un total de 12 mil 137 adolescentes ingresados en la Defensoría Penal Pública, 10 mil 828 han sido atendidos por un defensor especializado juvenil.</p> <p>Coherente con nuestros objetivos estratégicos de calidad de la prestación de defensa penal, la defensa especializada juvenil constituye un mecanismo de respuesta que permite atender en forma idónea, acorde a las necesidades específicas del grupo vulnerable de personas adolescentes.</p> <p>Durante 2020 la defensa especializada de adolescentes prestó su servicio con una dotación de 62 defensores, que se vio incrementada por medio de contratos externos, por la vía del sistema de licitaciones. Se recuerda que los defensores especializados tienen dedicación exclusiva a la atención de adolescentes y, por ello, la dotación es acotada. En los casos en que un defensor especializado cambia de funciones, el equipo regional lo reemplaza por otro defensor que cuente con las exigencias de especialización definidas por la unidad especializada.</p> <p>El desempeño se encuentra en niveles máximos difíciles de sostener y, pese a la baja de causas ingresadas, por razones estructurales de ubicación de tribunales dentro del territorio no siempre es posible dar una respuesta proporcional.</p> <p>Sobrecumplimiento</p> <p>Al comparar con el año anterior se presenta una baja de 33 por ciento en las causas ingresadas (5 mil 878 causas menos), lo que puede explicar el sobrecumplimiento. En relación con la baja de demanda, se puede explicar por factores demográficos del país que exceden la capacidad de análisis institucional. Al efecto, se cree que con la pandemia y las restricciones sanitarias el grupo objetivo del indicador se mantuvo más confinado que otros grupos etarios.</p> <p>Existen varias regiones que han maximizado su desempeño, lo cual es posible por las condiciones operativas, que permiten aplicar la concentración de zonas. Además, los altos niveles de cobertura se explican por los esfuerzos institucionales de monitoreo permanente y rigurosa gestión de reemplazos oportunos por defensores que cumplan los requisitos de especialización juvenil, ante la presentación de ausentismos prolongados, rotación de personal o cambio de funciones, lo que permite mantener la oferta establecida y con ello maximizar la cobertura.</p>	

Indicador	Responsable
2.- Porcentaje de medidas para la igualdad de género del programa de trabajo implementadas en el año t	Coordinación: Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) Ejecución: Transversal (Defensorías Regionales, Unidad de Comunicaciones, Departamentos de Evaluación, Control y Reclamaciones, de Estudios y Proyectos, de Gestión de Personas y de Informática y Estadísticas.
Análisis de desempeño: cumplido	
<p>Incumplimiento. Se cumplen 4 de 5 medidas comprometidas, incumpliendo la meta. Durante 2020 la Defensoría ejecutó medidas destinadas a eliminar brechas, barreras e inequidades de género, contexto en que fue posible cumplir cuatro de las cinco medidas comprometidas. Se informa como cumplidas la medida 4 (“Protocolo en caso de maltrato...”), la medida 6 (“Capacitación...”), la medida 7 (“Comunicación interna y externa...”), la medida 8 (“Política y programas públicos...”). En tanto, no se logró cumplir la actividad 2 de la medida 10 (“Estudios...”). Al respecto, se informa que la actividad 2 (“Auditoría externa de control de calidad de satisfacción del servicio de defensa penal”) no pudo ser ejecutada en su totalidad, puesto que la situación sanitaria del país impidió desarrollar los levantamientos de terreno programados. Ello fue informado a la ministra de la Mujer y Equidad de Género mediante Oficio N°446, de fecha 5 de octubre de 2020. En consecuencia, aunque se cumplió con el estudio de peritajes, esta medida no se da por cumplida.</p> <p>Respecto del análisis cualitativo, se indica que: En primer lugar, se trabajó en la existencia de un procedimiento de sanción del maltrato laboral y acoso sexual y laboral con perspectiva de género, considerando que estas conductas principalmente se dirigen contra mujeres. Para cumplir con los compromisos, en primer lugar se modificó la resolución exenta que regulaba estas materias, para también diseñar y ejecutar un plan que contempló actividades de capacitación, prevención y evaluación, lo que nos permitirá seguir con este trabajo en 2021. 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 Defensoría realizó una cuenta pública nacional, 65 actividades de difusión directa con asistencia de mujeres, las que tuvieron que ser adaptadas a las condiciones sanitarias del país. También se mejoró la gráfica en las comunicaciones en redes sociales y se incluyeron en dichas redes contenidos de género. Por otra parte, se preparó un plan de comunicaciones internas que relevó información hacia todas las personas que trabajan en o para la institución con perspectiva de género, lenguaje inclusivo y una gráfica que no sólo incluyera a hombres adultos.</p> <p>Mejoramos el acceso a información oportuna, especializada y de calidad, para apoyar a la defensa penal con jurisprudencia y bibliografía en relación con la defensa penal de mujeres y hombres. Además, mediante tres actividades de capacitación -a las que asistieron 206 personas- mejoramos los conocimientos en género y violencia intrafamiliar (VIF) de profesionales de todo el país.</p>	



Por otro lado, el informe da cuenta de la puesta en vigencia del 'Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros, lo que incluyó actividades de capacitación, modificación a la ficha de primera entrevista, un cambio al sistema informático de registro de actividades en las causas y una evaluación de cumplimiento en las defensorías regionales del norte del país. En este mismo ámbito, se desarrollaron actividades para la aplicación del 'Protocolo de atención a mujeres indígenas, extranjeras y privadas de libertad', que incluyeron tanto capacitaciones como reuniones técnicas de análisis, además de una evaluación.

También se realizó un estudio sobre las pericias sociales de defensa con análisis de género, lo que permitirá mejorar la información pericial que se entrega en tribunales para la defensa de una teoría del caso, gracias a la eliminación de prejuicios y discriminaciones de género.

En definitiva, la actividad la Defensoría ha mejorado el acceso de las mujeres a la justicia, 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.

Justificación del incumplimiento de la meta:

Reducción de presupuesto. Es importante precisar, además, que la institución ha debido efectuar las gestiones de modificación de contrato con la empresa externa y que, en términos presupuestarios, se produjeron las readequaciones de los dos informes que no se pudieron ejecutar, en más de 100 millones de pesos.

Cambios en legislación. La Ley N° 21.226, del 2 de abril de 2020, que establece un régimen de excepción para los procesos judiciales, postergó audiencias, por lo que no se puede levantar encuestas en tribunales.

Emergencia sanitaria por Covid-19. Sobre la imposibilidad de desarrollar en su totalidad el estudio de 'Auditoría externa del control de satisfacción del servicio', se informó en el Oficio N° 446 lo siguiente:

- La crisis sanitaria, se configura como incidencia de causa externa no prevista y ha imposibilitado la realización de actividades de carácter presencial, afectando la realización del estudio. Las medidas tomadas por el Gobierno, los actores del sistema judicial y la propia institución se traducen en la imposibilidad de efectuar actividades presenciales en tribunales, centros de detención y oficinas de la Defensoría Penal Pública.

- Siguiendo las instrucciones gubernamentales, la Defensoría Penal Pública dictó la Resolución Exenta N° 96, que activó el trabajo remoto y luego, mediante la Resolución Exenta N°105, cerró sus oficinas para atención de público presencial mientras dure la emergencia sanitaria.

- Conforme la metodología establecida en el contrato, con motivo de la suspensión del levantamiento de encuestas sólo se alcanzó a entregar parte del primer informe comprometido en la medición, pues sólo se alcanzó a efectuar un levantamiento parcial del primer cuatrimestre, que corresponde sólo a uno de los tres que conforman la medición anual.

- El efecto directo que tuvo el confinamiento sobre el levantamiento fue que la empresa contratada no efectuó dos informes y sólo alcanzó a realizar un 57 por ciento del primer informe cuatrimestral (una muestra de 2 mil 948 encuestas de 5 mil 140 programadas: un 94 por ciento de mil 800 encuestas programadas en el área de tribunales, un 79,6 por ciento de mil 435 programadas en atención de usuarios y un 6,6 por ciento de mil 905 encuestas programadas para la medición del área de atención centros privativos libertad. Con ello, el cumplimiento de la actividad alcanzó un 19 por ciento, por lo que el cumplimiento de la medida 10 sólo se alcanzó en un 59,5 por ciento.



Objetivo N° 2 PMG: eficiencia institucional.

Indicador	Responsable
3.- Índice de eficiencia energética.	Coordinación: Departamento Administración y Finanzas Ejecución: Defensorías Regionales
Análisis de desempeño: cumplido	
<p>La Defensoría Penal Pública cumple con todos los requisitos técnicos exigidos en el PMG. De acuerdo con el Certificado de Cumplimiento N° 2514399, de la Subsecretaría de Energía, de fecha 31 de diciembre de 2020, el consumo anual fue de 80,4 (KWh/m²) para el periodo desde noviembre de 2019 a octubre de 2020. La Defensoría cumple con la exigencia de poseer al menos 12 meses de registro de consumos en sus 67 edificios. Respecto de la capacitación como ‘Gestor energético’, la Defensoría cumple con el 100 por ciento de los 19 funcionarios (Oficio DN N° 188). La información de respaldo se encuentra disponible en la web ‘Gestiona Energía’ del Ministerio de Energía, en el SIG y en el informe de cumplimiento en memo DAF N° 1.397. Ello, pese a que durante el periodo se presentaron dificultades informadas mediante oficio 488/2020:</p> <p>Al no ser posible la realización de actividades de carácter presencial, se han afectado las actividades necesarias para la correcta medición del indicador de eficiencia energética, por las razones que siguen:</p> <p>Dadas las cuarentenas y el cierre de locales, las compañías eléctricas tienen retraso en sus lecturas y envían cifras estimadas de consumo que debieron ser corregidas hasta el término de 2020.</p> <p>Los errores de lectura por causa externa en los registros dejaban sin validez el dato, el monitoreo perdía eficacia y no permitía administrar el consumo de energía.</p> <p>Además, la medición del consumo resulta subestimada, porque éste se desplazó a los hogares de los funcionarios, de modo que el menor consumo en las instalaciones se explicará por ese factor. Lo señalado afectó por causa externa a los requisitos técnicos del indicador: i) El concepto de ‘lectura efectiva’ de medidores, ii) El requisito técnico 3 y 4 de reportar 12 meses completos, iii) El requisito técnico 7 sobre ‘superficie total que utiliza cada servicio público’, que no está en pleno uso.</p> <p>La institución aplicó medidas para reducir el impacto señalado. Entre éstas: i) Se realizó un monitoreo periódico de tipo mensual en la plataforma SIG GED de la institución, donde se detectan las situaciones descritas, ii) El encargado nacional realizó consultas mediante <i>ticket</i> a la red, iii) Se realizaron gestiones con empresas de electricidad.</p>	





Indicador	Responsable
4.- Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto de la ejecución del gasto total del año t	Coordinación: Departamento Administración y Finanzas Ejecución: Defensorías Regionales
Análisis de desempeño: cumplido.	
<p>El resultado final del gasto en el mes de diciembre fue de 9,81 por ciento, cumpliéndose la meta establecida por debajo de 11,2 por ciento. El comportamiento del gasto refleja mayores niveles en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre debido al pago de la asignación de modernización de Gastos en Personal, que concentra el 50 por ciento del total del gasto. Además, en marzo y septiembre se efectuaron los más altos reintegros al Fisco según lo requerido por la Dipres y que, en su totalidad, superaron el presupuesto vigente, que no ha sido complementado para su regularización, aunque si bien es un subtítulo excedible, incide directamente en la sobre ejecución que se muestra.</p>	
Indicador	Responsable
5.- 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	Coordinación: Departamento Administración y Finanzas Ejecución: Defensorías Regionales
Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.	
<p>El resultado final a diciembre fue de 99,4 por ciento, cumpliéndose la meta establecida. Considerando que fue rebajado el presupuesto del subtítulo 29 (M\$ 29.184), el porcentaje de gasto acumulado del año no alcanza a evidenciar que se ejecutó casi la totalidad del presupuesto, dado que este indicador contempla su registro por el presupuesto inicial y gran parte de esa diferencia corresponde a dicha rebaja presupuestaria.</p>	







Objetivo N° 3 PMG: calidad del servicio

Indicador	Responsable
6.- Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	Coordinación: Unidad de Control de Gestión Consulta técnica: Unidad Especializada DEP Ejecución: Defensorías Regionales
Análisis de desempeño: cumplido	
<p>El desempeño ha permitido entregar una defensa penal que responda a las necesidades y particularidades de la población de imputados indígenas. De un total de 12 mil 82 imputados indígenas ingresados, 10 mil 547 han sido atendidos por defensores especializados, alcanzando una alta cobertura.</p> <p>El desempeño se encuentra en niveles máximos difíciles de mejorar. El alto desempeño observado se sustenta en la especialización que se impartió en años anteriores, específicamente la 'Academia de defensa indígena' que coordina la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) de la institución y también en la oportuna asignación de causas a los defensores especializados. Sin embargo; durante 2020 dicha academia indígena vio suspendidas sus actividades, debido a la falta de recursos presupuestarios y a las restricciones de desplazamiento y de reunión que impone la autoridad sanitaria.</p> <p>Comparando la cifra con 2019, se concluye que en 2020 existió un aumento en la demanda equivalente al 13 por ciento (mil 398 imputados indígenas más). Los mayores aportes a dicho incremento se situaron en las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y Los Lagos. Una situación opuesta ocurrió en la Defensoría Regional de La Araucanía, que históricamente es una de las regiones con mayor contribución a la cobertura nacional de defensa penal indígena. En este periodo exhibió la mayor baja en la demanda de imputados indígenas, con una disminución que superó los 500 imputados.</p> <p>Sobrecumplimiento: el indicador de imputados indígenas defendidos por defensores penales especializados 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 de las Defensorías Regionales para asignar defensores especializados indígenas a imputados que se han declarado como tales, para lo cual los defensores locales jefes efectúan en algunas regiones un monitoreo semanal, tomando medidas de control para efectuar el oportuno traspaso de causas indígenas a los defensores especializados en esta materia.</p> <p>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.</p>	

Indicador	Responsable
7.- Tiempo promedio de tramitación	Coordinación: Unidad de Control de Gestión Ejecución: Defensorías Regionales
Análisis de desempeño: cumplido	
<p>El tiempo promedio de tramitación desde la solicitud de consultas, peticiones y reclamos hasta la recepción de la respuesta por parte del usuario es de 12, 1 días.</p> <p>La institución ha efectuado acciones para la correcta medición de trámites finalizados, con el objetivo de medir la nota del indicador relacionada con la “recepción” de la respuesta entregada a las solicitudes ciudadanas: consultas, peticiones y opiniones.</p> <p>Para poder realizar dicha medición, se han efectuado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incorporó la nueva etapa de “recepción” en el sistema de información de gestión de solicitudes ciudadanas (SIGO), permitiendo con ello que en las regiones que tramitan la respuesta se pudiese incorporar esta nueva fecha y registro cuando corresponda. - Se coordinó con el área de Informática la automatización de la medición, para lo cual se le pidió que emitiera mensualmente un reporte con los campos que requiere el requisito técnico, identificando el campo que corresponde en el sistema SIGO. Por ello, en el medio de verificación se explica la homologación entre el RRTT y la base de datos institucional. - Además, una comisión de asesores jurídicos y periodistas institucionales definió un procedimiento que recoge la realidad institucional y que se insertó en el actual ‘Manual del sistema integral de atención de usuarios’. - El 9 de junio se realizó una reunión de asistencia técnica con contraparte Dipres (Christian Contreras), con quien se revisaron en una matriz los hitos definidos para la finalización del proceso - Para potenciar fiabilidad de información y su correcto reflejo en el sistema, dada la posibilidad de ocurrencia de error en procesos manuales, se aplican revisiones aleatorias <p>Por último, se informa que se ha aumentado la carga de trabajo de los operadores del proceso, por cuanto las solicitudes ciudadanas se han visto incrementadas en más de un 50 por ciento desde 2019, cuando sumaron 2 mil 381, mientras que hoy son más de 3 mil 600.</p>	



Indicador	Responsable
8.- Reclamos respondidos	Coordinación: Unidad de Control de Gestión Ejecución: Defensorías Regionales
Análisis de desempeño: cumplido	
<p>Se respondieron 829 reclamos de un total de 838 vigentes al año 2020. De estos 44 provenían pendientes de respuesta del año anterior. Se considera un resultado bastante positivo, que se explica por la preocupación institucional respecto de las reclamaciones, pues la propia Ley N° 19.718 de la Defensoría Penal Pública los establece como un mecanismo de evaluación de la calidad de la prestación del servicio de defensa penal. Para ello, existe un procedimiento coordinado por los asesores jurídicos, junto al resto de los actores institucionales, y son tramitados en el Sistema de Solicitudes Ciudadanas alojado en nuestra página web, denominado al interior de la Institución como Sistema de Gestión OIRS, "SIGO".</p> <p>La institución ha generado acciones para la correcta medición del indicador de reclamos respondidos, para dar cumplimiento a los requisitos técnicos emitidos por la Dipres y las precisiones que la Segpres incorporó en la guía metodológica de 2020. Al respecto, se han considerado las recomendaciones de los ejercicios metodológicos y de la asistencia técnica otorgada, contexto en que se revisaron recomendaciones a la presentación del medio de verificación. Esto implicó que a partir de noviembre se consideran los nombres originales del sistema SIGO y se explica la homologación con requisitos técnicos en una tabla anexa.</p> <p>En cuanto a los medios de despacho de la respuesta, con ocasión del confinamiento que provocó la crisis sanitaria se acudió al envío mediante correos electrónicos, lo cual se encuentra en concordancia con los lineamientos que establece la Ley de Transformación Digital, que modifica algunos aspectos de la Ley de Procedimientos Administrativos relacionados con la notificación.</p> <p>Para la correcta medición y en consideración a que los registros de datos en el sistema son manuales, se han desarrollado revisiones aleatorias y se ha recomendado realizar controles cruzados en el nivel regional. Una vez extractada la planilla desde el sistema, se aplican revisiones aleatorias y, en el caso de detectarse desviaciones, se pide la corrección al nivel regional, para lo cual existe un sistema de soporte debidamente respaldado.</p> <p>En 2020 se han desarrollado importantes esfuerzos de coordinación y monitoreo permanente, sumados a un importante compromiso institucional con nuestros usuarios, que en su mayoría corresponden a grupos vulnerables y estigmatizados de la sociedad, y que hoy nos permiten alcanzar estos resultados.</p>	

Indicador	Responsable
9.- Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	Coordinación: Departamento de Informática y Estadísticas Ejecución: Áreas Defensoría Nacional
Análisis de desempeño: cumplido	
<p>Durante 2020 se cumplió con la digitalización y se informan transacciones en los tres trámites comprometidos en el periodo: Contáctenos/OIRS, Mi Causa y Mi Defensor. El acceso de los ciudadanos se realiza en la página web institucional (http://www.dpp.cl), a través del botón Contáctenos/OIRS (ubicado en el costado superior derecho) y de los botones Mi Causa y Mi Defensor (ambos ubicados en la sección Mi Defensoría), y su puesta en operación se exhibió a través de una base de datos con las transacciones procesadas y el registro de los accesos de los usuarios en la herramienta <i>Google Analytics</i>.</p> <p>Sobre asistencia técnica, ejercicio de retroalimentación y uso de la plataforma, se informa que:</p> <p>El 19 de mayo se tuvo reunión para aclarar aspectos de <i>Google Analytics</i>. Durante mayo y junio se recibió material de apoyo. El 24 de junio se asistió a capacitación del indicador.</p> <p>En abril, julio y octubre se envió actualización RNT.</p> <p>El 12 de agosto se envió ejercicio del indicador.</p> <p>El 25 de septiembre se recibió retroalimentación con una única observación. El 28 de septiembre se respondió que no sería error, lo que fue ratificado en reunión del 29 de septiembre y en correo electrónico del 19 de noviembre. Conforme las indicaciones de la Red de Expertos, se puso una nota al pie de los reportes de <i>Google Analytics</i> para los trámites Mi Causa y Mi Defensor, respecto del acceso a la URL de fin de la solicitud, el cual sólo es posible cuando el ciudadano está realizando el trámite, no siendo posible el acceso en forma directa desde fuera del trámite.</p> <p>El 28 de diciembre se envió 'Evaluación indicador trámites digitales 2020', incluyendo actualización.</p>	





b) Indicadores de Desempeño Formulario H¹

Los indicadores presentaron un buen desempeño, con la excepción del indicador de imputados con proceso penal finalizado, que acentúa su tendencia a la baja. El detalle de cumplimiento de los indicadores no asociado a incentivo monetario es el que sigue:

Indicadores de Desempeño Asociados a Productos estratégicos (Formulario H) no vinculados a incentivo

	Indicador	Meta 2020	Efectivo al 31 de diciembre de 2020	Porcentaje cumplimiento Meta
1	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de revisión de medida cautelar de prisión preventiva efectuada dentro de los 90 días corridos, en año t	41,0 (12.300/30.000)	56,43 17.141/30.418	137,56 %
2	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	51,0 (46.920/92.000)	98,93 829/838	126,27 %
3	Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t	69,0 (317.400/460.000)	75,00 (3/4)	61,45 %
4	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 período t	83,0 (9.130/11.000)	89,2 6.509/7.298	107,47 %

¹ Fuente: http://portalunico.dpp.cl/portal/reportes/reporte_seguimiento/

Análisis de resultados de indicadores de desempeño de los productos estratégicos:

1	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de revisión de medida cautelar de prisión preventiva efectuada dentro de los 90 días corridos en el periodo t	Meta año 2020	Efectivo 2020	Porcentaje cumplimiento
		41%	56.4% (17141 / 30418)	137.4%

Análisis del resultado:

Se presenta sobrecumplimiento a nivel nacional y en las Defensorías Regionales, con la excepción de Antofagasta, que ha presentado cambios en comportamientos de actores del proceso penal, por lo que no se da la misma situación que en el resto del país. Este mayor desempeño se explica con la prioridad que han dado los tribunales a la audiencia de revisión de medida cautelar y a la revisión de la prisión preventiva, con el propósito de descongestionar los recintos penitenciarios para reducir el riesgo de contagio por Covid-19 en la población de internos de Gendarmería.

La Defensoría Penal Pública promovió revisiones masivas de causas para medidas cautelares menos gravosas con libertad de los imputados y también para cuidar la salud y prevenir el contagio de las personas reclusas en centros penitenciarios, dado que son expuestas a una situación de mayor riesgo de contagio.

No siempre es posible revisar la prisión preventiva en el plazo establecido en el indicador, dada la organización de los tribunales al agendar audiencias y dada la falta de antecedentes que presentar para la revisión. La situación es compleja y se mantiene un constante monitoreo por los defensores locales jefes, las unidades de Estudios y su análisis en las clínicas jurídicas.

Se debe destacar que una vez que se recupere la normalidad es muy probable que los resultados se vean afectados.



2	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	Meta año 2020	Efectivo 2020	Porcentaje cumplimiento
		51%	64.4% (34019 / 52822)	126.3%

Análisis del resultado:

A nivel nacional y por Defensoría Regional se presenta sobrecumplimiento. Entre los factores que explican este resultado se encuentra el régimen jurídico de excepción que establece la Ley N° 21.226 en las audiencias y actuaciones judiciales, pues su aplicación ha provocado suspensiones y reprogramaciones que inciden en la revisión de los plazos de investigación y que establece la dependencia del indicador respecto de variables externas, cuyo control está fuera de la gestión institucional.

Las medidas aplicadas al control del Covid-19 han favorecido el óptimo resultado del indicador. Este efecto se mantiene bajo análisis y monitoreo por los equipos regionales. El denominador que corresponde al universo de causas apercibidas y con posterior audiencia de revisión de plazos ha disminuido en comparación con igual periodo del año anterior y genera un mejor desempeño. Por otra parte, si bien el desempeño alcanza un porcentaje superior, presenta una alta variabilidad entre las regiones del país. Como el factor que explicativo es externo, no hay certeza de que se pueda repetir en 2021.

Como se ha señalado en informes previos, existe la preocupación de que no se dilaten los procesos penales. Es necesario que los defensores penales públicos aperciban la mayor cantidad de plazos vencidos, lo que permite resguardar plazos razonables de duración y acelerar el proceso penal. La suspensión de procesos y acumulación de causas hace altamente probable que la Fiscalía requiera ampliar los plazos de investigación, afectando a la población sobre la cual se permita la posibilidad de cierres de investigación, que mide el indicador.

Existe preocupación en el nivel regional sobre las causas en que el imputado se encuentra privado de libertad, para evitar que el Ministerio Público obtenga constantes aumentos de plazo sobre la base de que existirá un retraso en las investigaciones por la falta de personal especializado y por las modalidades de trabajo que han adoptado los funcionarios policiales y servicios auxiliares, en el marco de la actual pandemia que sufre el país, afectando la variable de la medición.



		Meta Año 2020	Efectivo 2020	Porcentaje Cumplimiento
3	Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t	69%	42.4 % (221335 / 521609)	61.5%

Análisis del Resultado:

Se presenta un incumplimiento de la meta.

Como consecuencia de la crisis sanitaria, se ha producido una dilación del proceso penal, por cuanto se han postergado las audiencias. Por ello, se tiene una baja histórica en el resultado y un aumento de demanda. En efecto, mientras en 2019 la tasa de término era de 66,4 por ciento, en 2020 sólo se alcanzó un 42,4 por ciento. En tanto, mientras los imputados vigentes a diciembre de 2019 eran 478 mil 751, al año siguiente esta cifra aumentó a 521 mil 609. Esto implica que el *stock* de causas pendientes bordea los 300 mil imputados, lo cual es una cifra que incrementará la demanda en 2021 y requerirá la coordinación de los actores del sistema de justicia penal para responder en forma oportuna a las necesidades de justicia de la sociedad.

En el resultado de este indicador inciden factores externos, como los re-agendamientos de los tribunales, las solicitudes de nuevo día y hora por el Ministerio Público, la imposibilidad de ubicar a algunos imputados, la solicitud de nueva fecha por la defensa para acordar procedimientos abreviados o la configuración de algún tipo de circunstancia atenuante de responsabilidad penal, entre otras. A estas dificultades se sumó, a partir de marzo de 2019, la actual crisis sanitaria y lo dispuesto en Ley N° 21.226 y en el auto acordado N° 53 de la Corte Suprema, que limitan considerablemente la realización de audiencias, las que quedan casi en su totalidad acotadas a las audiencias asociadas a imputados privados de libertad.

La crisis sanitaria provocó también un incremento por los delitos del art. 318 del Código Penal, el re-agendamiento de los juicios orales, atendido lo dispuesto en el artículo 7 de la citada ley y la postura institucional en orden a no realizar juicios orales por vía remota, por la afectación de las garantías del debido proceso.

Como se señaló, el estancamiento del proceso penal implica una acumulación de *stock* considerable de causas que afectará los procesos y cargas de trabajo de todos los actores del sistema penal, por cuanto se deberán cerrar entre los siguientes meses de este año y el próximo.

Por último, se recuerda que el término de un proceso penal es un resultado del sistema de justicia, cuya decisión es de competencia de los tribunales y no exclusiva de la Defensoría Penal Pública. Por otra parte, nuestra preocupación es que el proceso termine cuando corresponda y dependiendo de los antecedentes del proceso y la voluntad e intereses de nuestros representados, para lo cual se resguarda que el plazo no se dilate innecesariamente.





4. 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)	6.509	X 100	83%	89.2%
N° total encuestados en el periodo t	7.298			

Análisis del resultado:

De acuerdo con lo requerido en la nota metodológica del formulario H, se presentan de manera agregada los resultados obtenidos e informados en el último cuatrimestre de 2019 y el primer cuatrimestre de 2020.

A la fecha se entrega el informe final para este compromiso incluido en el Formulario H. El resultado informado previamente es el final y no sufrió modificaciones: $(6.509/7.298) = 89$ por ciento. El detalle por sexo es el siguiente: Mujeres: $(1.637/1.838) = 89$ por ciento, y Hombres: $(4.872/5.460) = 89$ por ciento.

El levantamiento del segundo cuatrimestre de 2020, dado el estado de catástrofe por la contingencia sanitaria, no se realizó. La crisis sanitaria se configura como incidencia de causa externa no prevista y ha imposibilitado la realización de actividades de carácter presencial, postergando la realización de audiencias. Las medidas tomadas por el gobierno, los actores del sistema judicial y la propia institución se traducen en la imposibilidad de efectuar actividades presenciales en tribunales, el Ministerio Público y las oficinas de la Defensoría Penal Pública. Siguiendo las instrucciones gubernamentales, la Defensoría Penal Pública dictó la Resolución Exenta N° 96, que activó el trabajo remoto y luego, con la Resolución Exenta N° 105, cerró sus oficinas para atención de público presencial mientras dure la emergencia sanitaria

		Meta año 2020	Efectivo 2020	Porcentaje cumplimiento
5	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t	84%	89.2% (10.828 / 12.137)	106.2%

Análisis del resultado:

Conforme el modelo de cobertura definido en la institución, de un total de 12 mil 137 adolescentes ingresados en la Defensoría Penal Pública, 10 mil 828 han sido atendidos por un defensor especializado juvenil. Explicado en sección indicadores PMG.

6	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	82%	87.3% (10547 / 12082)	106.5%
<p>Análisis del Resultado: El desempeño ha permitido entregar una defensa penal que responda a las necesidades y particularidades de la población de imputados indígenas. De un total de 12 mil 82 imputados indígenas ingresados, 10 mil 547 han sido atendidos por defensores especializados alcanzando una alta cobertura. Explicado en sección indicadores PMG.</p>				





c) Resultados del Convenio de Desempeño Colectivo 2020

El Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2020 fue aprobado mediante la Resolución Exenta N° 422/2019 del Defensor Nacional, visada por el Subsecretario de Justicia, que aprobó el CDC para 2020. Se informó el 100 por ciento de cumplimiento de las metas comprometidas por los 22 centros de responsabilidad de la Defensoría.

Durante el año se detectaron riesgos en las actividades de carácter presencial, dado que estaban siendo suspendidas, postergadas o reprogramadas con la modalidad de trabajo remoto. Por esta razón y después de realizar el seguimiento mensual desde el inicio de la pandemia, se identificaron los indicadores afectados y se diseñaron las medidas de contingencia que llevaron a solicitar ajustes al instrumento al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Con la Resolución Exenta 404/2020 se aprobó la modificación del convenio para los siguientes equipos de trabajo:

Nombre de equipo	N° y Nombre indicador
DAN/UCyPC	2.- Porcentaje de implementación del programa anual de difusión del rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad.
Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional	1.- Porcentaje de cumplimiento de las etapas del programa de calidad de vida
	2.- Porcentaje de cumplimiento del programa de habilidades directivas.
	3.- Porcentaje de cumplimiento del programa fortalecimiento de la gestión de la capacitación
Departamento de Informática y Estadísticas	1.- Porcentaje de proyectos implementados del plan anual de desarrollo de sistemas informáticos del año t
	2.- Porcentaje de cumplimiento de las acciones de seguimiento de inventario de equipamiento computacional de usuarios en el año t
	3.- Porcentaje de cumplimiento en la actualización de documentación para usuarios de informes estadísticos en el año t
D.R. Antofagasta	1.- Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior
D.R. Araucanía	1.- Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior
D.R. Aysén	1.- Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior
Departamento de Estudios	Porcentaje de academias o talleres realizados en el año
Departamento de Evaluación y Control	Porcentaje de cumplimiento de las etapas de habilitación del personal de la Defensoría Penal Pública en el área de satisfacción de usuarios

En la tabla que sigue se presenta el detalle de los centros de responsabilidad con su dotación efectiva y porcentaje de cumplimiento:

Nº Equipo de Trabajo	Identificación equipos de trabajo	Nº de personas que componen cada equipo	Nº de Metas por equipo	Porcentaje de Cumplimiento Global
1	Dirección Administrativa Nacional	23	4	100%
2	Departamento Estudios y Proyectos	23	4	100%
3	Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	32	4	100%
4	Departamento Administración y Finanzas	22	3	100%
5	Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional	24	3	100%
6	Departamento Informática y Estadísticas	15	3	100%
7	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18	4	100%
8	Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%
9	Defensoría Regional de Antofagasta	30	4	100%
10	Defensoría Regional de Atacama	24	4	100%
11	Defensoría Regional de Coquimbo	29	4	100%
12	Defensoría Regional de Valparaíso	56	4	100%
13	Defensoría Regional Metropolitana Norte	86	4	100%
14	Defensoría Regional Metropolitana Sur	86	4	100%
15	Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O´Higgins	35	4	100%
16	Defensoría Regional del Maule	35	4	100%
17	Defensoría Regional de Ñuble	9	4	100%
17	Defensoría Regional del Biobío	47	4	100%
18	Defensoría Regional de la Araucanía	38	4	100%
19	Defensoría Regional de Los Ríos	17	4	100%
20	Defensoría Regional de Los Lagos	33	4	100%
21	Defensoría Regional de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	25	4	100%
22	Defensoría Regional de Magallanes y Antártica Chilena	21	4	100%
Total General institución		746	89	100%



Facilitaron el logro de estos buenos resultados el involucramiento de todos los integrantes de los equipos de trabajo -directivos, defensores penales públicos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares-, quienes en sus respectivos roles y responsabilidades sustentaron durante todo el período el avance de cada una de las metas. También resultó fundamental el adecuado funcionamiento del sistema de control de gestión institucional, el que permitió la sistematización de las mediciones de estos compromisos y, cuando correspondía, la sistematización de medios de verificación. Con ello se logró disponer de una reportabilidad oportuna y un seguimiento permanente, lo cual permitió adecuados desempeños de los equipos de trabajo, tanto en la parcialidades evaluadas como también en su evaluación anual.

d) Resultados gestión de riesgos año 2020

En todos los centros de responsabilidad, la institución comprometió un total de 34 estrategias: 10 financieras, 18 estratégicas y 6 de señales de alerta. Las Defensorías Regionales lograron desarrollar el 100 por ciento de las estrategias regionales y que son cuatro estrategias iguales para cada Defensoría Regional, pero que difieren en su ejecución dependiendo de la especificidad de cada sede regional.

Los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional han desarrollado sus estrategias y tienen un cumplimiento de 96,7 por ciento, pues sólo un centro de responsabilidad no pudo ejecutar uno de los compromisos.

La crisis sanitaria impuso nuevas prioridades a la gestión de las Defensorías Regionales y ralentizó los procesos y coordinaciones. Por tal motivo, la actualización definitiva se ha pospuesto para el primer semestre de 2021.

Detalle del desarrollo de planes de tratamiento de riesgos

Centro de Responsabilidad	Avance reportado	Análisis del avance alcanzado
Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	100% (4/4)	<p>El plan de tratamiento de riesgos contiene cuatro mitigadores:</p> <p>Ficha de control de ejecución y pago a proveedores: se muestran las fichas de las cuatro auditorías externas ejecutadas durante el periodo.</p> <p>Planilla de programación integrada de terrenos: esta programación fue diseñada, actualizada y compartida con todos los funcionarios del DECR en enero y su versión impresa fue expuesta en un muro del departamento. La programación integrada permitió que los funcionarios del DECR que realizaban inspecciones y supervisión de auditorías de pares colaboraran con la supervisión al terreno en tribunales de la AE de satisfacción usuaria, al hacer coincidir temporal y geográficamente el agendamiento. Dada la pandemia, la suspensión total del levantamiento de la AE de satisfacción y el reinicio de las inspecciones de manera remota, no se generó la necesidad de una programación integrada.</p> <p>Manual de procedimientos para auditorías externas (AE): el manual de contrapartes técnicas fue oficializado en julio de 2020.</p> <p>No considerar la incompatibilidad de roles de funcionarios que participan en el diseño de las pautas de licitaciones y aquellos que evalúan las propuestas: en el proceso de elaboración de bases para las licitaciones, los profesionales que las elaboran no participan en su evaluación ni adjudicación. La comisión evaluadora está conformada por jefaturas y definida en las bases.</p>
Departamento de Administración y Finanzas	100% (4/4)	<p>El reporte con los compromisos del Plan de Tratamiento de Riesgos del DAF (memo DAF N° 79) especifica el cumplimiento de cada uno de ellos.</p> <p>Tratos directos: alcanza un 14 por ciento de resultado efectivo</p> <p>Promedio días de pago: la medición alcanza un promedio de 5,3 días en el pago a proveedores.</p> <p>Saldo del fondo de reserva: se alcanza el 100 por ciento de cuadratura</p> <p>Saldo de garantías: se alcanza el 100 por ciento de cuadratura.</p>



Centro de Responsabilidad	Avance reportado	Análisis del avance alcanzado
Departamento Informática y Estadísticas	100% (4/4)	Se diseñó y ejecutó: programa de difusión para prevenir a usuarios ante ataques de <i>phishing</i> o <i>ransomware</i> . Informe con ficha de proyecto y plan de trabajo. Informe de cumplimiento de requisitos por proveedor adjudicado e informe de completitud e inconsistencia de datos en el sistema Sigdp.
Departamento de Estudios y Proyectos	75% (3/4)	<p>El Plan de Tratamiento de Riesgos contemplaba cuatro compromisos, de los cuales se completaron tres, como se detalla a continuación:</p> <p>'Manual de actuaciones mínimas en primeras audiencias': el proceso de trabajo conjunto para actualizar el manual se inició en marzo, con la consulta a los jefes de Estudios. La crisis sanitaria impuso nuevas prioridades a la gestión de las Defensorías Regionales y ralentizó los procesos y coordinaciones. Por tal motivo, la actualización definitiva se ha pospuesto para el primer semestre de 2021.</p> <p>Conocimiento y aplicación de manuales de actuaciones mínimas (MAM): se han incluido todos los manuales de actuaciones mínimas en la inducción a defensores y en el PAC del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP). Se efectuaron cuatro capacitaciones a distancia sobre MAM de género y dos capacitaciones por cada manual.</p> <p>Estándares de derechos humanos en defensa penal: se realizaron nueve talleres regionales sobre un compromiso de siete, por lo que se da cumplimiento.</p> <p>Señal de alerta: prevención de la incompatibilidad de roles en licitaciones de defensa penal. En marzo y mediante correo electrónico, el jefe del DEP instruyó a la Unidad de Licitaciones recordar y ejecutar los controles correspondientes. Adicionalmente, el DEP ha establecido prevenciones para evitar la incompatibilidad de roles y conflictos de interés en la bases de licitación, aprobadas mediante Resolución Afecta N° 3, del 05 de marzo de 2020. (Art.2.6. del Comité de Adjudicación Regional).</p>
Departamento de Gestión de Personas y DO	100% (4/4)	Los cuatro compromisos del Plan de Tratamiento de Riesgos (PTR) se han desarrollado según lo planificado. Se reporta la ejecución presupuestaria del subtítulo 21, los <i>check list</i> de remuneraciones y el informe de licencias médicas, dando así pleno cumplimiento a lo establecido en el PTR.

Centro de Responsabilidad	Avance reportado	Análisis del avance alcanzado
Unidad de Comunicaciones y Prensa	100% (3/3)	La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) desarrolla anualmente un plan de difusión externo y un plan de difusión interno. En 2020 se realizaron todas las actividades externas, mientras que en el mismo período se desarrollaron las actividades programadas en el ámbito interno.
Unidad de Asesoría Jurídica	100% (3/3)	No obstante adecuaciones producto de la contingencia sanitaria, se ha dado cumplimiento a las actividades comprometidas dentro del plazo esperado.
Unidad de Auditoría	100% (4/4)	Reporte resumen con las actividades programadas, reporte de las acciones globales desarrolladas como plan de tratamiento de riesgos, en el cual se incluyó una presentación de los principales hallazgos de auditorías de 2020, actividad realizada el 21 de diciembre con los directores administrativos regionales y la finalización de los últimos programas de auditorías realizados al mes de diciembre. El resultado final es de un 100 por ciento, al asignar un 25 por ciento a cada meta comprometida. Se trabajó dentro de lo programado, aun cuando hubo que realizar ajustes durante el año con ocasión de la emergencia sanitaria y las necesidades del servicio.



Centro de Responsabilidad	Avance reportado	Análisis del avance alcanzado
Defensorías Regionales (Cumplimiento Consolidado)	100% (68/68)	<p>Para 2020 las defensorías regionales comprometieron cuatro estrategias para mitigar los riesgos, que consideran la ejecución de medidas para mejorar el control y asegurar el correcto desarrollo de los procesos en las siguientes áreas:</p> <p>Revisión del incumplimiento reiterado de indicadores de control, para inicio de sancionatorios cuando corresponda.</p> <p>Revisión de los estados de pago, para asegurar el cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.</p> <p>Asegurar que los defensores cumplan con las exigencias de la carpeta digital.</p> <p>Revisión periódica del cumplimiento de los indicadores de control de las empresas licitadas.</p> <p>A diciembre se habían ejecutado todas las estrategias y se consolidó el trabajo logrado en cada una de ellas, sin que se observaran dificultades en su cumplimiento.</p> <p>Un segundo elemento es el nuevo sistema de control automático de pago de licitados, que con la automatización del proceso de ingreso, seguimiento y control del pago a licitados permite simplificar la estrategia número 2.</p> <p>En tercer lugar, tenemos el aporte del <i>Power BI</i> en el control de la carpeta digital, lo que simplifica y agiliza la auditoría de las carpetas digitales, ya que los reportes que se entregan muestran el comportamiento de los abogados en tiempo real. Sólo queda ver la calidad de algunos elementos de la carpeta digital, como 'Teoría del caso'.</p>





A partir de mayo de 2020 se inició el proceso de gestión de riesgos para construir la Matriz de Riesgos Institucional y determinar los planes de tratamiento de riesgos 2021. A partir de los hallazgos y de la matriz institucional, se fijaron los lineamientos y directrices para los distintos centros de responsabilidad, incorporando los hallazgos críticos a la matriz que levanta cada centro de responsabilidad. Con el proceso de evaluación de la matriz institucional se determinaron los riesgos críticos de la institución, asignándole a todos los centros de responsabilidad elaborar los planes de tratamiento que se deben desarrollar durante 2021.

e) Resultado Convenios de Desempeño Individual (CDI) Sistema de Alta Dirección Pública

Los reportes anuales y sus avances parciales son informados por los altos directivos, en el Sistema Sicde de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC).

El Covid-19 ha tenido impactos en algunos de los convenios de Alta Dirección Pública, afectando las actividades de las metas que tienen carácter presencial, como capacitaciones y otras de tipo presencial de carácter nacional e internacional. Realizados los análisis y diagnósticos, la Unidad de Control de Gestión tramitó con la DNSC los ajustes a los convenios de la Dirección Administrativa Nacional (DAN), el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), el Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional (GPDO) y el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE), lo que permitió flexibilizar las modalidades establecidas inicialmente para realizar las actividades comprometidas e incorporar el supuesto de causa externa que permita justificar eventuales incumplimientos.

Los directivos que desempeñan cargos adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública emitieron en tiempo y forma su informe parcial o anual, de acuerdo con el siguiente detalle:



Directivo	Directivo	Periodo	Informe	Avance/ Resultado ¹
Defensor Nacional	Andrés Mahnke Malschafsky	Desde el 24 de diciembre de 2019 al 24 de diciembre de 2020	Anual	100%
Directora Administrativa Nacional	María Cristina Marchant Cantuarias	Desde el 11 de junio de 2019 al 11 de junio de 2020	Anual	100%
Jefe Departamento Estudios	Rubén Romero Muza	Desde el 2 de julio de 2019 al 2 de julio de 2020	Anual	100%
Jefe Gestión de Personas	Rodrigo Capelli Mora	Desde el 2 de febrero de 2019 al 2 de agosto de 2020	Parcial y Anual	31,66% 100% anual
Jefe Unidad Informática	Guillermo Briceño Páez	Desde el 1° de febrero de 2019 al 1° de febrero de 2020	Parcial y Anual	46,24% 100% anual
Jefe Unidad Evaluación y Control	Marco Venegas Espinoza	Desde el 2 de enero de 2019 al 2 de enero de 2020	Parcial y Anual	48,00% 100% anual
Jefe Unidad Administración y Finanzas	Eliecer Enrique Martínez Ramírez	Desde el 2 de noviembre de 2019 al 2 de noviembre de 2020	Parcial	90,00%

Fuente: <http://pi.serviciocivil.cl/login/index.php>

Los resultados anuales alcanzados han sido de un 100 por ciento para todos los directivos.

¹ Se informa el último reporte entregado, el cual puede corresponder a un avance o resultado anual.





VIII

UNIDAD DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACION CIUDADANA

VIII. COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante 2020 la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) de la Defensoría Penal Pública desarrolló diversas actividades para la ejecución integral de su estrategia comunicacional, que recoge el tercero de los cuatro objetivos estratégicos de la institución, que busca “fortalecer la difusión del 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”.

Esta unidad es la encargada de dar a conocer el trabajo que realiza la Defensoría en los tribunales del país, de difundir los derechos de todos los ciudadanos -especialmente de quienes son imputados por algún crimen, delito o falta y enfren-

tan mayores condiciones de vulnerabilidad- y de promover el posicionamiento institucional en los debates de políticas públicas relevantes para la labor de la defensa pública.

Este trabajo se realiza básicamente a través de los medios de comunicación masiva, las redes sociales y la *web*, buscando acercar la visión de la institución a la sociedad, estimulando con ello el necesario equilibrio comunicacional que debe existir entre los distintos intervinientes del sistema penal. La difusión también se realiza mediante la organización de seminarios y actividades de difusión internas y externas, las que contribuyen a fortalecer la comunicación de los derechos hacia la comunidad.

En el marco de estas funciones, además, durante 2020 la unidad debió desarrollar múltiples tareas asociadas a las



nuevas formas de atención de público que debió adoptar la institución para hacerse cargo de las restricciones sanitarias que impuso la pandemia de Covid-19. En ese contexto, destacan distintas acciones e hitos que se explican a continuación, separados por ámbitos de acción.

VIII.1 DIFUSIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La política institucional de la Defensoría Penal Pública incorpora y fomenta el desarrollo de la participación ciudadana en todos sus ámbitos. Se trata de herramientas que permiten a la comunidad ejercer su derecho a conocer e intervenir en las políticas públicas y son, por lo tanto, un mecanismo fundamental para vincular a la población con las tareas de la administración del Estado que la involucran,

no sólo en aspectos básicos del desarrollo humano como la salud, la educación o el trabajo, sino también en la justicia.

En el ámbito de la gestión institucional, además, los sistemas internacionales de protección de los derechos humanos han reconocido una serie de derechos y garantías procesales en el área de la justicia penal, como el derecho a un juicio justo, el derecho a la defensa técnica (acceso a un abogado) y el derecho a la información, entre otros.

Por lo mismo, la Defensoría considera como parte de su misión dar a conocer estos derechos de manera clara, transparente y participativa, para que las personas los conozcan, los incorporen y puedan ejercerlos adecuadamente. En este sentido, la institución postula que la transparencia y la participación contribuyen a mejorar la confianza en las insti-

tuciones, fortaleciendo así el estado de derecho y la paz social. Por ello decimos que “Tú primera defensa es conocer tus derechos”.

Desde sus distintas líneas de trabajo, la Defensoría alienta la participación y busca su posicionamiento a largo plazo como una institución garante de los derechos humanos, que defiende penalmente a cualquier persona que lo necesite, con especial atención en quienes pertenecen a grupos vulnerables, representando sus diferencias para asegurar su igualdad ante la ley.

Entre las iniciativas desarrolladas el año pasado para lograr sus objetivos, destacan las siguientes:

VIII.1.1 Cuenta pública participativa

Mediante la entrega de su cuenta pública participativa, la Defensoría Penal Pública desarrolla un espacio de diálogo abierto entre sus autoridades, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, para dar a conocer sus principales lineamientos estratégicos, las acciones realizadas, los principales logros y los desafíos de su gestión.

En particular, la cuenta pública participativa de 2020 fue reconocida, dentro de un universo de más de 160 servicios públicos, con el premio “Innovación en Cuenta Pública 2020” otorgado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

El balance de gestión, realizado por el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, el 20 de mayo del año pasado, fue transmitido *vía streaming* a través de Emol.com, la página web institucional (www.dpp.cl) y las redes sociales de la Defensoría. Mientras en el medio electrónico alcanzó más de 86 mil visitas, los soportes institucionales sumaron otras 402 visualizaciones.

En forma inédita, la institución suspendió su tradicional encuentro presencial con la ciudadanía, como parte de los esfuerzos sanitarios para controlar la pandemia Covid-19, y estableció como modalidad de interacción con la ciudadanía una rendición virtual de cuenta sobre su gestión.

En palabras del Defensor Nacional, se trató de “una sustancial diferencia respecto de las formas de rendición de cuentas que habíamos empleado en los últimos cinco años, marcadas por el uso de espacios públicos emblemáticos y la difusión de derechos, bajo el criterio esencial de relevar la participación ciudadana en la labor de un servicio público como el nuestro”.

Esta nueva forma de hacer el balance se presentó como un desafío que buscó mantener la vinculación y participación de la ciudadanía en un momento muy importante para las instituciones del Estado. Para ello, la institución abrió canales virtuales de comunicación para incorporar la participación ciudadana.



Gracias a la convocatoria previa, expertos en temas de derechos humanos y administración de justicia, representantes de distintas organizaciones sociales y del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, así como estudiantes, periodistas, abogados, funcionarios y ciudadanía en general ejercieron su derecho a conocer y a participar en las políticas, planes, programas y acciones de las instituciones del Estado.

Entre quienes hicieron sus consultas destacaron la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de la ONU, Michelle Bachelet; el ministro de Justicia y Derechos Humanos, Hernán Larraín; la primera vicepresidenta de la

Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), Antonia Urrejola, y el académico Agustín Squella, Premio Nacional de Humanidades 2009, entre otros.

El 19 de junio de 2020 se publicó el informe final del proceso participativo. En él se dio respuesta a las consultas realizadas tanto en la cuenta pública como en la encuesta ciudadana, en la que votaron 138 personas.

VIII.1.2 Trabajo del Consejo de la Sociedad Civil

El Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría Penal Pública es una instancia consultiva y autónoma, cuyo rol es



profundizar la participación ciudadana mediante la incorporación de reflexiones y aportes externos en temáticas de interés para el servicio. Funciona regularmente desde 2009, sirviendo al análisis y debate de temáticas propias de la institución. Tiene carácter nacional, con sede en la Región Metropolitana.

A la fecha, el Consejo de la Sociedad Civil está conformado por su presidente, el psicólogo Paulo Egenau, director social nacional del Hogar de Cristo; Moira Gutiérrez, representante del Centro de Alumnos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile; el ingeniero matemático Jorge Rivera Cayupi, académico de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, y las abogadas Ana María Morales, directora del área de justicia y reinserción de la Fundación Paz Ciudadana; Myrna Villegas, asesora del Centro de Investigación y Defensa Sur (CIDSUR); Constanza Araya, coordinadora general de Litigación Estructural para América del Sur (Leasur), y Fabiola Cabezas, coordinadora de litigios de la Fundación ProBono.

-Principales temáticas abordadas en 2020

- Plan de acción de las gestiones de defensa en el marco del respeto de los derechos





humanos de las personas imputadas y condenadas ante la emergencia sanitaria por Covid-19.

- Diagnóstico de la situación de la defensa de personas detenidas en unidades policiales en Chile, primera fase para la creación de un 'Modelo de defensa en las primeras horas de la detención'.
- Análisis del estudio sobre la puesta en marcha de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, el que se realizó en conjunto con Unicef.
- "Estudio de Opinión. Imagen y posicionamiento de la Defensoría Penal Pública. Primera parte", desarrollado por la empresa Cadem.
- Proyecto piloto de Inteligencia Artificial (IA) para agilizar procesos y proyectar formas de término de las audiencias de control de detención.

El Consejo de la Sociedad Civil considera que la Defensoría Penal Pública debe procurar no sólo un buen trabajo de coordinación y ligación jurídica, sino que, por sobre todo, debe sumar un amplio despliegue en la difusión de derechos, especialmente para aquellas personas que nunca se han vinculado con el sistema penal y que, por lo tanto, desconocen el proceso y sus derechos como imputados o víctimas de delitos.

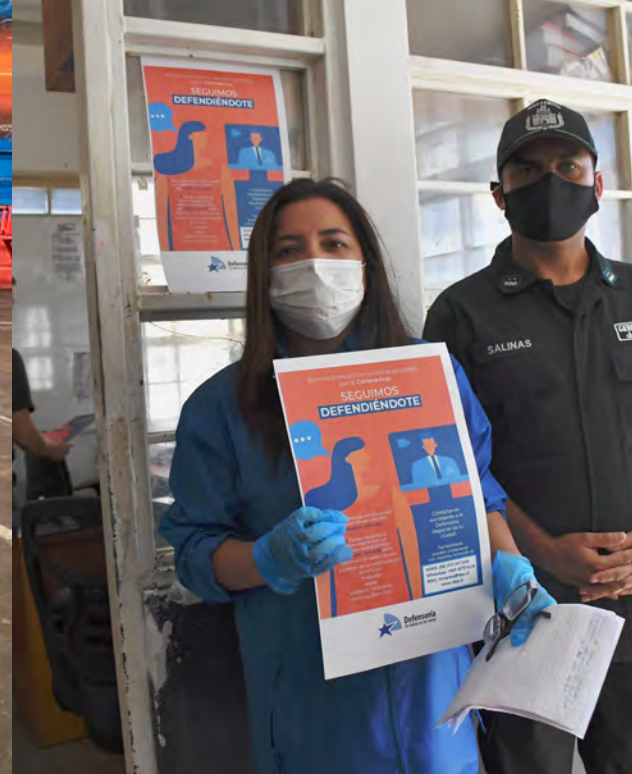
VIII.1.3 Ejecución del plan de difusión a la comunidad

La misión de la Defensoría Penal Pública es "proporcionar defensa penal de alta calidad, a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público-privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad".

A su vez, el tercero de los cuatro objetivos estratégicos de la institución es "fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco del sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional".

En este contexto, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana de la Defensoría Nacional trabaja coordinadamente con las defensorías regionales y sus periodistas para llevar a cabo, entre otras actividades, un plan de difusión anual y nacional dirigido a la comunidad, en general, y a los usuarios y usuarias de la defensa pública, en particular.

Las acciones y objetivos del plan forman parte del rol que le cabe a la Defensoría en el resguardo de los derechos de las personas imputadas y condenadas ante el sistema penal, especialmente en lo que se refiere a la difusión de estas garantías y al funcionamiento del sistema.



Los planes se construyen a partir de los antecedentes recopilados tras la ejecución del plan anterior, los resultados de estudios externos, el trabajo realizado con y por el Consejo de la Sociedad Civil y los programas que la institución plantea como lineamientos para el año en curso.

El plan de difusión originalmente previsto para 2020 debió ser reformulado a propósito de la emergencia sanitaria por el Covid-19. Los cambios apuntaron a:

- La difusión de canales virtuales y remotos de atención de público general, de usuarios en audiencias y de personas privadas de libertad (imputadas y condenadas).
- La difusión de la presencia institucional en recintos penitenciarios, a través, por ejemplo, del plan de resguardo de las personas privadas de libertad (operativos de defensa y salud en recintos penitenciarios).
- La difusión ciudadana de información relevante sobre la aplicación del artículo 318 del Código Penal por infracciones contra las medidas sanitarias vigentes.
- La exploración de formatos virtuales para la realización de actividades de difusión.
- La inclusión de acciones desarrolladas por la Defensoría Nacional.



Así, se realizaron las siguientes actividades a nivel nacional:

Público objetivo	Actividad	Número de actividades	Totales
Comunidad en general	Balance de gestión regional y nacional	18	273
	Encuentros con autoridades y miembros de la sociedad civil	93	
	Difusión de derechos en comisarías y recintos policiales	33	
	Difusión de derechos y atención de usuarios y comunidad en general.	129	
Niños, niñas y adolescentes	Charlas y/o diálogos en establecimientos educacionales	12	43
	Charlas a jóvenes internados/as en Centros de Internación Provisoria (CIP)	17	
	Charlas a jóvenes internados/as en Centros de Régimen Cerrado (CRC)	14	
Internos/as imputados/as	Diálogo participativo con imputados/as privados de libertad	28	43
	Diálogo participativo con imputadas privadas de libertad	15	
	Plazas de justicia intrapenitenciarias Hombres y/o mujeres privados de libertad	-	
Internos/as condenados/as	Diálogo participativo con internos condenados	37	72
	Diálogo participativo con internas condenadas	27	
	Diálogo participativo con internas con hijos/as lactantes	8	
Defensa especializada indígena	Difusión de derechos de personas pertenecientes a pueblos originarios	17	17
Defensa de migrantes y extranjeros	Difusión de derechos de personas migrantes y extranjeras	11	11
TOTAL: 459 ACTIVIDADES REALIZADAS A NIVEL ANUAL Y NACIONAL (*)			

VIII.1.4 Plan de difusión del “Proyecto Inocentes”

Al plan de difusión de defensa penal se suman las actividades que se desarrollan en el marco del “Proyecto Inocentes” de la Defensoría, cuyo objetivo es “desarrollar actividades para difundir el ‘Proyecto Inocentes’, los casos de personas que han sido injustamente privadas de libertad en Chile, sus estadísticas, los errores que generaron este problema y el valor de la presunción de inocencia”. De un total de 68 actividades fijadas como meta, durante 2020 se desarrollaron 98, con un 144 por ciento de cumplimiento.

Aunque originalmente las actividades previstas eran 136, esa meta debió ser ajustada por las dificultades que generó la pandemia de Coronavirus para materializar su ejecución. De hecho, a julio de 2020 sólo se habían podido realizar 23 actividades.

Así, las iniciativas efectivamente ejecutadas fueron: entrevistas, notas de casos y/o columnas de opinión emitidas o publicadas en medios de comunicación, charlas de difusión a distancia -por videoconferencia o transmisión vía *streaming*- para estudiantes universitarios, miembros de la sociedad civil, funcionarios públicos y efectivos de las fuerzas armadas y de orden.

Los principales temas tratados en estos encuentros fueron las características del sistema penal, el rol de la Defensoría, qué es el “Proyecto Inocentes”, los alcances del derecho a defensa y de la presunción de inocencia.



VIII. 2 GESTIÓN DE PRENSA

En el área de gestión de comunicación, durante 2020 la difusión en medios de comunicación se enfocó principalmente en dar a conocer las acciones desarrolladas por la institución en el marco de la pandemia de Covid-19, las que estuvieron



enfocadas en iniciativas que permitieran cambiar las medidas cautelares de las personas privadas de libertad, incluso mediante recursos de amparo ante los tribunales de garantía, y asegurar el cumplimiento de las medidas sanitarias al interior de las cárceles en todo Chile, a través de operativos de defensa y salud organizados en conjunto entre la institución, Gendarmería y los ministerios de Salud y de Justicia y Derechos Humanos.

Otra línea de acción en gestión de prensa se enfocó en la difusión de los derechos de las personas en caso de ser infraccionadas por delitos contra la salud pública -artículo 318 del Código Penal-, normativa que fue modificada a mediados de año, cambiando su penalidad inicial y agravándola en distintas situaciones.

Adicionalmente, se difundió en los medios de comunicación un 'Estudio de percepción ciudadana 2018-2020' que la institución elaboró junto a la consultora Cadem. Destacó, especialmente, la valoración que recibió la Defensoría Penal Pública entre las personas consultadas, el nivel de conocimiento de la institución, que creció visiblemente en los dos últimos años, y la evaluación de las distintas instituciones del sistema penal por los encuestados.

Durante el último trimestre de 2020 se introdujo en la prensa el tema de la defensa pública en comisarías y recintos policiales, iniciativa institucional que surgió a partir de la experiencia de defensoras y defensores públicos en cuarteles policiales durante el estallido social de 2019, tras lo

cual se elaboró un diagnóstico y un modelo de actuación preparado con el apoyo del programa EUROsociAL+ de la Unión Europea.

A estos temas centrales se sumaron las gestiones de prensa de carácter habitual, tales como las estrategias desarrolladas en el marco de la cuenta pública, el "Proyecto Inocentes" y distintas iniciativas de política pública desarrolladas durante el año en que la opinión institucional fue atingente.

En total, durante el año pasado se gestionaron más de cien publicaciones en medios de prensa de circulación nacional y una cantidad similar en medios de comunicación regional, las cuales fueron incluidas en los boletines de prensa de carácter mensual que elabora la Defensoría Nacional y que envía a todos sus funcionarios y a personas externas a la institución vinculadas con el derecho penal.

VIII.3 COMUNICACIONES INTERNAS

Durante 2020 la Defensoría debió reenfocar sus actividades internas y externas -tradicionalmente presenciales- para prevenir los efectos de la pandemia de Covid-19, cuya expansión tuvo y tiene importantes consecuencias en la actividad cotidiana de la Defensoría Penal Pública y sus integrantes.

Por ello, el plan estratégico de comunicaciones internas incorporó modificaciones que apuntaron fundamentalmente a profundizar los objetivos y planes trazados por la ins-



titución, entre los que se cuentan desarrollar actividades orientadas a promover el bienestar y el autocuidado, con el fin de avanzar hacia ambientes de trabajo saludables, que aporten al bienestar psicológico de los equipos institucionales y de quienes integran el subsistema privado.

VIII.3.1 Comunicación por todos los medios

Durante el complejo periodo iniciado en marzo de 2020, las comunicaciones internas de la Defensoría han utilizado

todos los medios y tecnologías disponibles, para llegar con información oportuna a sus distintos públicos, en un contexto de distanciamiento social y trabajo remoto motivado por las restricciones sanitarias vigentes.

Así, además de incluir la entrega de información directa de las jefaturas a través de correos electrónicos, intranet, afiches de difusión, campañas comunicacionales y reuniones virtuales -entre otros soportes-, se han creado productos internos para dar a conocer el trabajo que realizan las distintas defensorías regionales y retroalimentar ese contacto.

VIII.3.2 Apoyo a estamentos y nuevos productos

En el ámbito interno y para dar cuenta del trabajo constante que realizan los funcionarios y funcionarias de la Defensoría para cumplir con la misión institucional -que involucra tanto la garantía del derecho a defensa como la protección de los derechos humanos-, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) desarrolló diferentes productos internos con ese objetivo.

Por ejemplo, apoyó y colaboró con el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de la Defensoría Nacional en la difusión permanente del programa de capacitaciones lanzado el año pasado y que se terminará de consolidar en 2021. Su objetivo, a nivel nacional, es entregar herramientas para mejorar el desempeño de la defensa técnica en



todos los ámbitos del derecho, además de fortalecer los conocimientos de nuestros profesionales en relación con la atención de usuarios.

Así, durante la pandemia se crearon cápsulas informativas denominadas #DPPInforma, que permiten dar cuenta de las más diversas actividades internas o externas en tiempos de Covid-19.

También se desarrollaron las llamadas cápsulas #DPPCapacita, que buscan convertirse en un complemento del plan de capacitaciones que el DEP desarrolla en todo el país y que se orientan tanto al público interno como externo.

VIII.3.3 Género y cultura institucional

Del mismo modo, se ha profundizado una cultura institucional encarnada en el Programa de Reconocimiento, que busca reforzar las acciones que den cuenta de la excelencia profesional y relacional de las personas que trabajan en la Defensoría Penal Pública, además de fomentar prácticas positivas al interior de los equipos de trabajo de la institución.

Desde el punto de vista del género, se seguirán desarrollando actividades de comunicación destinadas a favorecer la participación de la mujer en los distintos ámbitos de acción de la defensa pública. Entre ellas se contarán acciones orientadas a potenciar el liderazgo femenino al interior de

la institución y capacitaciones a periodistas regionales en lenguaje inclusivo, entre otras actividades.

VIII.3.4 Cuidar a todos los colaboradores y colaboradoras

Primero tras el estallido social de 2019 y ahora en medio de la emergencia sanitaria, el Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional se trazó el desafío de continuar fortaleciendo espacios de integración y apertura que fomenten un buen clima laboral y, a la vez, contribuyan a asegurar la calidad de la prestación de defensa con actividades de autocuidado destinados a todos los estamentos institucionales.

En ese escenario, las comunicaciones internas seguirán apoyando la difusión en estrecha coordinación con todas las unidades, departamentos y defensorías regionales del país.

El Plan de Comunicaciones Internas contempla la participación de la totalidad de los funcionarios y funcionarias de la Defensoría, así como también de los equipos de defensa licitada del país. En detalle, la prestación de la defensa penal pública en Chile está en manos de 735 funcionarios y funcionarias institucionales -administrativos, auxiliares, profesionales, técnicos y directivos-, a los que se suman 524 prestadores licitados y profesionales de apoyo, lo que suma un total de mil 259 personas.

VIII.4 “REVISTA 93”

Creada en 2009, la “Revista 93” satisface desde sus inicios la necesidad de la Defensoría de contar con un medio de difusión que aporte al posicionamiento estratégico de la institución, difundiendo contenidos o debates de fondo, expuestos con mirada técnica, tono académico y formato periodístico.

Doce años después, la institución ha puesto en circulación 23 ediciones temáticas, a través de las cuales la Defensoría cumple diversos objetivos asociados a la difusión de su quehacer, como analizar en profundidad distintas problemáticas vinculadas al rol que ejerce la defensa pública en el sistema procesal penal vigente en el país, fijar una posición institucional en torno a estos debates, aportar en la generación de políticas públicas y anticiparse a procesos o fenómenos emergentes en la sociedad, que se vinculen o tengan efecto en el desarrollo de la misión institucional, entre otros.

En este caso, la preparación de la primera edición de “Revista 93” para 2020 (edición N° 22) debió adaptarse a otro cambio imprevisto: la llegada de la pandemia de Coronavirus al país, que obligó a la Defensoría a adoptar una modalidad de trabajo a distancia para hacerse cargo de la crisis sanitaria.

Bajo el título “Reformas para la reforma”, la edición N° 22 buscó observar y evaluar la senda recorrida en los últimos



veinte años por la reforma procesal penal iniciada en diciembre de 2000, para lo cual incorporó no sólo las miradas de los distintos actores directos de ese proceso, sino también de reconocidos académicos, expertos y representantes parlamentarios.

Entre otras urgencias para el sistema de justicia penal, los distintos artículos de la revista identificaron la elaboración de un nuevo Código Penal -afortunadamente en marcha-,



el desarrollo de un sistema jurisdiccional de ejecución penal, la definición de un estatuto de autonomía para la defensa penal pública, la consolidación de la reinserción social como una política de Estado y la ejecución, con urgencia, de una reforma estructural a las policías, especialmente a Carabineros.

La siguiente edición (N° 23), salió a circulación en diciembre pasado y tematizó sobre “Gobierno Abierto en estallido social y pandemia”. Su objetivo fue demostrar cómo los criterios de Gobierno Abierto -transparencia, colaboración y participación- constituyen una adecuada respuesta que los servicios públicos pueden asumir para contrarrestar la actual crisis de legitimidad que afecta a las instituciones -sobre todo en situaciones de crisis como las mencionadas-, mediante nuevas formas de gobernanza que reconozcan a los usuarios, la ciudadanía y la sociedad civil como actores fundamentales de ese proceso.

La publicación recogió diversas experiencias institucionales exitosas en esta materia, como las desarrolladas por el Consejo para la Transparencia (CPLT) y la Comisión Nacional de Energía (CNE) en Chile, o el extraordinario ejemplo del Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 13 del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina).

La revista incorporó detalles sobre la apuesta institucional que implicó participar en el ‘Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2018-2020’, como también las características

de un nuevo impulso de la Defensoría en estas materias, al sumarse este año al ‘Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2020-2022’.

Así, distintos artículos reflejaron que los avances logrados con la aplicación de este nuevo paradigma son efectivos y medibles. De hecho, pese a una mala evaluación general de las instituciones del sistema de justicia penal, la Defensoría Penal Pública ha logrado aumentar su posicionamiento estratégico en 22 puntos en los últimos cinco años, pasando de 44 por ciento en 2015 a 66 por ciento en la medición realizada en 2020.

VIII.5 ‘GOBIERNO ABIERTO’

Al incorporarse al ‘Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2018–2020’, la Defensoría se propuso 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”.

A través de una comisión interna en la que participa el equipo de la UCyP, se definieron diversos compromisos para avanzar en una ‘Justicia Abierta’. Se trató de cinco iniciativas, cuyo avance integrado llegó al 90 por ciento.

-Programa de lenguaje claro (100 por ciento de cumplimiento):

Supuso la elaboración de un programa de contenidos para permitir que las personas con distintas características (migrantes, jóvenes, integrantes de pueblos originarios, personas privadas de libertad, minorías sexuales, personas con capacidades diferentes o ciudadanos en general) puedan conocer y exigir sus derechos en el ámbito penal.

Estos contenidos fueron difundidos a través de diversos soportes y canales, mediante cápsulas audiovisuales para redes sociales y web. Esta iniciativa consideró también el rediseño de la página web institucional, buscando jerarquizar sus contenidos para hacerla más accesible a los usuarios.

-Datos abiertos (100 por ciento de cumplimiento):

Implicó el desarrollo de una plataforma digital participativa, en la que organizaciones, ciudadanía y usuarios pueden acceder a información de manera clara (en términos gráficos y en formatos abiertos como CSV) sobre el quehacer de la Defensoría en materia de estadísticas, política institucional, presupuestos, contratos y otras informaciones relevantes del servicio.

La plataforma también implica un espacio interactivo de participación y retroalimentación ciudadana, en el que las personas pueden proponer qué datos desea conocer.

-Estrategia multicanal de atención al usuario (100 por ciento de cumplimiento):

Esta iniciativa buscó fortalecer la atención a los usuarios y usuarias, con especial foco en personas migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad, y a través de todos los puntos de contacto (presencial y virtual). Básicamente, permitió brindar información en línea a través de la sección 'Mi Defensoría' creada en la página web (www.dpp.cl), donde las personas pueden consultar sus causas, conocer la ubicación de las oficinas e incluso agendar entrevistas con el defensor o defensora pública asignado a su causa.

-Política de Gobierno Abierto (100 por ciento de cumplimiento):

Los funcionarios de la Defensoría participaron en la co-creación de un documento que reúne los principios y valores que regirán en la institución para la aplicación concreta de los criterios de Gobierno Abierto, con foco en el derecho a la defensa.

Durante 2020 esta política fue difundida en todas las sedes institucionales del país, con el fin de que cada funcionario o funcionaria sepa cómo puede aportar, desde una perspectiva de 'gobierno abierto', a garantizar el acceso igualitario a la justicia y la dignidad de las personas.



-‘Mesa de coordinación interinstitucional para una Justicia Abierta’ (en desarrollo):

Esta iniciativa contempla la creación de una mesa de trabajo en que las instituciones públicas del sistema de justicia puedan acordar acciones comunicacionales conjuntas, para permitir una mejor y mayor difusión de los roles del sistema, sus actores y los derechos ciudadanos (talleres, campañas, ferias de difusión y encuestas, entre otros).

-‘Quinto Plan’:

Con la idea de dar continuidad a su objetivo de acercar la justicia a las personas, la Defensoría decidió postular una nueva iniciativa al “Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2020-2022”, que se basa en la creación de un ‘Observatorio de defensa penal de los derechos humanos’, la difusión de información relevante sobre causas, estadísticas y estudios destacables, y la ejecución de acciones de educación cívico-legal enfocadas a la comunidad, buscando concientizar sobre la necesidad de respetar y promover los derechos humanos en el país.

VIII.6 REDES SOCIALES

En cuanto a las redes sociales de la Defensoría, desde 2019 a 2020 nuestros seguidores en Facebook aumentaron de 22 mil 425 a 25 mil 740. O sea, un 18 por ciento de incremento.

En cuanto a Twitter, los seguidores de la institución subieron de 10 mil 270 seguidores a 13 mil 963 en un año, un 36 por ciento de crecimiento.

En YouTube, en tanto, los suscriptores aumentaron un 50 por ciento, pasando de 3 mil 814 en 2019 a 5 mil 716 en 2020.

También como una forma de acercar la misión de la Defensoría a las personas, se creó un programa de conversación que se transmite en vivo a través de Facebook, llamado “Defensoría Abierta Live”. En este espacio se efectuaron 27 entrevistas (las cuales suman más de 30 mil reproducciones), para recoger temas de actualidad nacional y regional, casos relevantes, educación legal y difusión de derechos. 🌟





IX

GARANTÍA DE CALIDAD

IX. GARANTÍA DE CALIDAD

IX.1 CALIDAD Y DEFENSA EFECTIVA

De acuerdo con la ley, la tarea de la Defensoría Penal Pública es la provisión de defensa efectiva a imputados y condenados. Dicha prestación comprende tanto la asistencia jurídica en audiencias como las tareas de asesoramiento jurídico y consejo a los imputados en las causas perseguidas por el Ministerio Público en el contexto del sistema procesal penal reformado, así como las presentaciones judiciales y administrativas procedentes en el caso de los defensores de condenados.

La efectividad de la defensa va a la par con las disposiciones de la ley que buscan asegurar la calidad de las prestaciones de la Defensoría Penal Pública a sus beneficiarios. Para ello cuenta con herramientas de evaluación, control y gestión de la defensa que contribuyen a este logro. En primer término, se trata de herramientas consagradas en

la Ley N° 19.718: inspecciones, auditorías externas, informes semestrales y reclamaciones.

Además de estas modalidades de control del desempeño, la Defensoría posee un sistema de medición que permite monitorear y seguir el estado de la prestación de defensa a través de indicadores y estadísticas, que forman parte de los contratos de defensa penal del sistema mixto y que, por ende, son medidos en forma permanente respecto de la prestación otorgada en tales contratos.

De este modo, el servicio que concreta la garantía del debido proceso consagrada en nuestra Constitución Política y en tratados internacionales de derechos humanos es garantizado en su efectividad y calidad a través de los instrumentos establecidos en la ley y aquellos desarrollos complementarios y mediciones que la Defensoría, a lo largo de su existencia, ha puesto en práctica.



Esta defensa de calidad o prestación debe someterse a ciertas reglas, características y requisitos. Es evaluada, además, de manera regular por el beneficiario, a través de la satisfacción usuaria, con la que se completa todo un ciclo de control.

Es precisamente en este entorno donde se desarrolla la tarea del Departamento de Evaluación Control y Reclamaciones (DECR), que tiene por misión evaluar y controlar de manera permanente el desempeño de la prestación de defensa penal pública, mediante la operación de los mecanismos de control establecidos en la ley y con el concurso de las demás mediciones disponibles de la actuación institucional. Esto se lleva a cabo mediante el estudio, diseño y ejecución de programas de fiscalización y evaluación permanente respecto de las personas naturales y jurídicas que presten servicios de defensa penal pública.

IX.2 MODELO DE CALIDAD (INTEGRACIÓN Y USO DE DATOS PARA APOYAR LA CALIDAD)

La garantía de calidad constituye una noción estratégica y una permanente preocupación institucional. Su definición se encuentra ligada a la garantía del derecho a la defensa, establecida en normas internacionales de derechos humanos, en la Constitución Política de la República y en el Código Procesal Penal, así como en la ley de la Defensoría Penal Pública en lo referido a los estándares de calidad de la defensa penal pública.

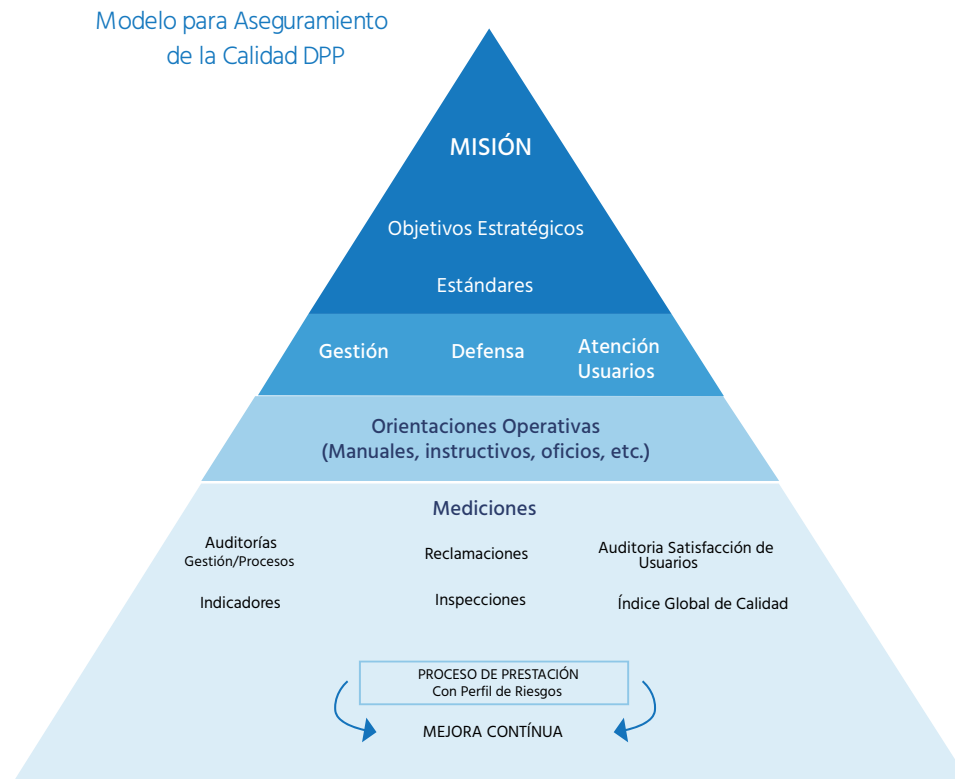
La necesidad de gestionar la calidad de la prestación conforme a la ley, para permitir que todos nuestros usuarios reciban un servicio de excelencia bajo todos los aspectos de la defensa en el contexto de una prestación pública, ha llevado a la Defensoría a estructurar un modelo de calidad de sus servicios, así como a incorporar permanentes innovaciones y nuevas herramientas tecnológicas y de gestión que, unidas al análisis y a dinámicas de transferencia de conocimientos y actuaciones coordinadas, permiten generar un contexto de trabajo en que el mejoramiento de las prestaciones resulta efectivo y no sólo una declaración o una disposición legal sin contenido.

A partir de esta orientación, la Defensoría Penal Pública generó un primer esquema de su 'Modelo de calidad' que pudiera servir de guía a la construcción de un 'Sistema de gestión de calidad institucional' que, orientado a la mejora continua, permita a las unidades operativas introducir acciones y ajustes que tiendan a mejorar los rendimientos de sus prestaciones, para ajustarlas progresivamente a los estándares vigentes.

El modelo se estructura en dos ejes. Uno horizontal, con los tres ámbitos de la calidad -defensa técnica, gestión operativa y atención de público-, y el vertical, en cuyo tope se encuentran los estándares u objetivos superiores de calidad. Luego hay un segundo nivel, que es el de las denominadas orientaciones operativas, para finalmente llegar al tercer nivel o base de la pirámide, que contiene las mediciones aplicadas.

A su vez, nuestro modelo se funda en los elementos de planificación estratégica: misión y objetivos estratégicos superiores, y descansa sobre el proceso de prestación al cual se ligan las mediciones que alimentan el modelo. La defensa penal pública de calidad combina altos atributos técnicos del servicio, una gestión regulada y proactiva de sus medios para la defensa y la búsqueda de satisfacción de sus usuarios respecto de la atención brindada.

La siguiente figura esquematiza el modelo de calidad establecido para la Defensoría:





IX.2.1 Ejes de 2020, particularidades y orientaciones (integración de herramientas, uso de datos y tecnologías)

Más allá de las evidentes particularidades de la gestión regional motivadas por la situación de la pandemia de Covid-19, durante 2020 el trabajo del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones consideró dos ejes de trabajo de trabajo que contribuyeran a potenciar el sistema de gestión de calidad y mejorar el uso de las herramientas de control y evaluación. Ello, junto a mantener la continuidad de los mecanismos de control de la ley y las herramientas de auditoría orientadas a la percepción de satisfacción usuaria:

- a) Por una parte, desde el punto de vista de la gestión se buscó integrar resultados y materiales de

los procesos de control con las herramientas de análisis cuantitativo empleadas por la Defensoría, es decir las inspecciones de defensa y las auditorías de pares, herramienta ésta última que viene desarrollándose desde 2019.

Esta integración se dio precisamente en un trabajo analítico, que contempló los hallazgos comunes y el desarrollo de su tratamiento. Formó parte, por primera vez en 2020, de un ejercicio amplio de trabajo que concluyó con encuentros a través de talleres de calidad de defensa con cada una de las defensorías regionales, para señalar resultados y proponer acciones de mejoramiento, todas cuestiones que finalmente serán incorporadas por los equipos regionales en un plan regional, sobre la

base del cual se llevarán a cabo acciones de mejoramiento cuyo resultado será monitoreado con todos los medios atingentes.

- b) Por la otra, se privilegió el desarrollo de una línea de auditoría que se enfocara en el empleo de los datos con que actualmente cuenta la Defensoría y sus sistemas, dando forma a proyectos que auditan y controlan, pero también desde la perspectiva de un apoyo a la mejora continua de los defensores públicos y del servicio que prestan.

Tanto los proyectos como la prestación de defensa se ven reconducidos al modelo de calidad generado y, tanto la integración de mediciones cualitativas como cuantitativas, las auditorías de satisfacción y las mediciones asociadas a las actividades mínimas de la defensa permitieron avances y el desarrollo de herramientas que dan apoyo a la defensa en un periodo que ha sido particularmente complejo.

Otro concepto inicial es el avance hacia el uso masivo de tecnologías que permitan el acceso remoto a datos y a los objetivos de control. Esto, si bien era una línea que de manera incipiente había sido diseñada por el DECR, durante 2020 pasó a ser una necesidad acuciante.

Se debían emplear los accesos remotos, las carpetas virtuales, los elementos de audio... Es decir, toda la batería tecnológica que la Defensoría ha venido estableciendo, para que nuestras herramientas trabajen sobre ella, ya sea orientan-

do la inspección personal (cada vez más difícil y de menor rendimiento) o bien estableciendo auditorías e inspecciones con un alcance remoto, a través de la comparecencia virtual y el uso de las carpetas digitales.

No necesariamente había que estar presentes para controlar, lo cual sin duda representará un avance en el futuro, mas allá incluso de la remisión de la pandemia, pues de esta manera los elementos de control no sólo resultan alimentados con mayor evidencia, sino que, además, demuestran mayor eficiencia desde el punto de vista de los recursos.

IX.3 PRINCIPALES TAREAS EJECUTADAS EN 2019

IX.3.1 Inspecciones

Dada la contingencia por emergencia sanitaria, el programa de inspecciones presenciales, tanto de defensa como administrativas, solo se ejecutó durante el primer trimestre de 2020.

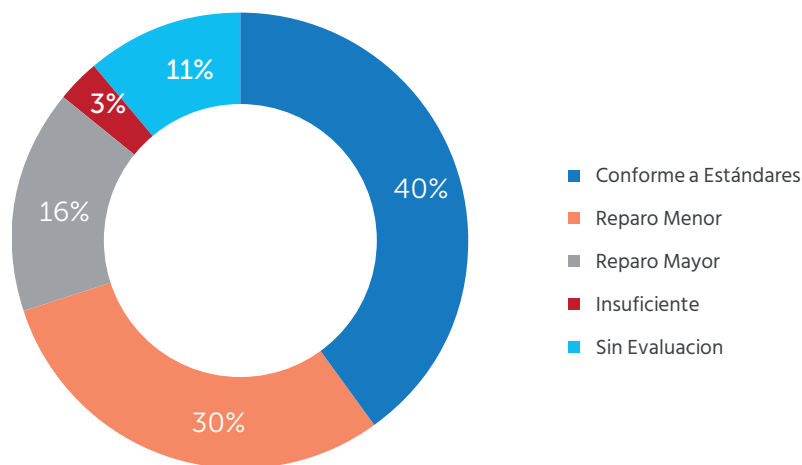
Las inspecciones de defensa estuvieron suspendidas hasta octubre pasado, oportunidad en que se retomaron remotamente, lo que implicó una nueva metodología, básicamente respecto de la posibilidad de que los inspectores e inspectoras pudieran presenciar las audiencias por videoconferencia y efectuaran entrevistas a imputados por medios remotos. Se realizaron 23 inspecciones presenciales y 14 inspecciones remotas.



Evaluación general	Consolidado nacional
Conforme a estándares	15
Reparos menores	11
Reparos mayores	6
Insuficiente	1
Informes pendientes	4
Totales	37

Respecto de los informes pendientes, debe aclararse que el levantamiento de la información se realizó durante diciembre de 2020 y existió flexibilidad en la programación de inspecciones, dado su reinicio tardío y las necesidades urgentes de evaluación. De esta forma, se efectuaron terrenos durante diciembre, por lo que existían informes aún en confección al cierre del año calendario.





Sin perjuicio de lo anterior y ante la imposibilidad de realizar las inspecciones de defensa como estaban programadas, la Unidad de Inspecciones propuso y ejecutó dos campañas de supervisión remota:

- Supervisión teoría del caso.
- Inspección temática con enfoque de género.

a) Supervisión teoría del caso

Se examinó el cumplimiento de la obligación de registro y la calidad de la información ingresada por los defensores penales públicos institucionales y licitados en el módulo teoría del caso. Incluyó una revisión de los sistemas informáticos de apoyo a la defensa para, al tenor de los diversos antecedentes que figuraban en la carpeta digital, determinar si existía ingreso efectivo de una teoría del caso y si ésta era pertinente a la defensa de los intereses y derechos del imputado.

Se revisaron todas las causas del país (5 mil 655 causas/imputados) que figuraban con imputadas o imputados sometidos a privación de libertad en la región o zona respectiva al momento de obtener los datos desde las bases accesibles de la plataforma *PowerBi*.

En total se emitieron 27 informes, uno para cada región, salvo aquellas con mayor cantidad de imputadas e imputados privados de libertad, como las Defensorías Regionales Metropolitanas (Norte y Sur), Valparaíso y Tarapacá, en que se efectuaron informes por zonas o por agrupación de zonas, con la finalidad de privilegiar la producción expedita de los reportes y de gestionar de inmediato cualquier hallazgo, considerando que las causas se encontraban en tramitación. Además, se confeccionó un informe consolidado nacional.



El detalle de causas y resultados por región es el siguiente:

Regiones	Total causas	Con teoría del caso	Sin teoría del caso	% sin teoría del caso	Teoría del caso no pertinente	% no pertinente de las con teoría del caso
Arica	258	240	18	6,9%	9	3,8%
Tarapacá	556	444	112	20,1%	38	8,6%
Antofagasta	324	238	86	26,5%	11	4,6%
Atacama	169	151	18	10,7%	19	12,6%
Coquimbo	55	40	15	27,3%	0	0,0%
Valparaíso	553	284	269	48,6%	6	2,1%
O'Higgins	417	285	132	31,7%	45	15,8%
Maule	238	171	67	28,2%	3	1,75%
Ñuble	174	157	17	9,8%	30	19,1%
Biobío	357	262	95	26,6%	8	3,1%
Araucanía	230	115	115	50,0%	10	8,7%
Los Ríos	84	67	17	20,2%	12	17,9%
Los Lagos	250	211	39	15,6%	0	0,0%
Aysén	31	23	8	25,8%	0	0,0%
Magallanes	98	88	10	10,2%	0	0,0%
Metropolitana Norte	722	460	262	36,3%	23	5,0%
Metropolitana Sur	1.139	811	328	28,8%	154	19,0%
Nacional	5.655	4.047	1.608	28,4%	368	9,1%

b) Inspección temática con enfoque de género

El objetivo de esta inspección fue verificar el cumplimiento de los 'Estándares de defensa penal pública' y la normativa que contiene las instrucciones generales que deben seguir las y los defensores públicos en el ejercicio de sus funciones, particularmente lo dispuesto en la Res. Ex. N°484 de 2018, que establece el 'Manual de actuaciones mínimas en materia de igualdad de géneros'.

Para esta actividad, que se realizó de manera remota mediante el análisis de antecedentes existentes en la carpeta digital y en los sistemas informáticos de la Defensoría y del Poder Judicial, se consideró la evaluación de causas con imputadas sujetas a la medida cautelar de prisión preventiva en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. La selección de estas regiones consideró la densidad de imputadas sometidas a esta medida cautelar en relación con otras regiones del país, el tipo de causas y las características de las usuarias, que suelen reunir varias condiciones de vulnerabilidad.

Según el detalle regional, se revisaron los casos de 27 imputadas de Arica y Parinacota, 115 imputadas de Tarapacá y 33 imputadas de Antofagasta.

Del total de 175 imputadas cuyas causas fueron evaluadas, se constató que en 162 las defensoras y defensores públicos no incorporaron elementos de género en la elaboración de sus teorías del caso o estrategias de defensa, lo que co-

rresponde al 92,5 por ciento. Las regiones que presentaron un mayor número de hallazgos negativos sobre la materia fueron Tarapacá y Antofagasta.

En este porcentaje también fueron consideradas aquellas causas en que el evaluador no contó con antecedentes para emitir una opinión fundada, lo que fue más recurrente en la región de Antofagasta. En los 13 casos restantes, sí fueron considerados los elementos de género existentes, lo que corresponde a un 7,5 por ciento del universo total. La región que presentó menor cantidad de hallazgos fue Arica y Parinacota.

IX.3.2 Supervisión de contratos y pagos

La emergencia sanitaria también generó una serie de restricciones presupuestarias, lo que se tradujo en la no ejecución de las auditorías externas previstas, entre ellas la de contratos. Ante tal situación, el DECR resolvió realizar un proceso de supervisión de contratos administrativos de defensa, cuya finalidad fue mantener el ciclo de calidad y dar continuidad al plan de desarrollo de medidas de mejora continua en un proceso de integración entre las inspecciones administrativas y las auditorías de contratos.

Para esto se reorientó el trabajo del área de supervisión de contratos y de inspecciones administrativas, utilizando los sistemas informáticos en uso y en desarrollo para incorporar metodologías de supervisión a distancia integradas con los instrumentos de supervisión y auditoría



En este entendido se desarrollaron dos proyectos, los que a continuación se indican:

a) Supervisión de Mercado Público y garantías

Se verificó el nivel de cumplimiento de las Defensorías Regionales en relación con las instrucciones sobre la publicación de información en el portal Mercado Público. Asimismo, se verificó el cumplimiento de la normativa interna asociada a las garantías de los contratos de prestación de defensa, esto es las Bases Administrativas y Técnicas Generales aplicables al contrato a examinar, el Manual de Pago V 7.0 aprobado por R.E. N° 422 de 2017 y el procedimiento vigente de administración de garantías.

Se revisó una muestra de 69 contratos de licitación iniciados en 2019 y 2020.

b) Supervisión de estados de pago

Se verificó que los documentos asociados a estados de pago se encontraran en las plataformas informáticas Segfac o Sigdp, según el caso. En concreto, informes Sigdp, planilla de cotizaciones Previred, certificado antecedentes laborales y previsionales (semestral), liquidaciones de sueldo y/o retiro utilidad, certificado de inscripción Chile Proveedores, factura o boleta de honorarios.

Utilizando instrumentos previamente consensuados, se verificó también el nivel de cumplimiento de las Defensorías Regionales en relación con lo señalado en el manual de pagos. Además, se estableció como una condición de interés para la institución el que existiera en el estado de pago una lista de chequeo (*check list*) que permita al encargado verificar que esté toda la información requerida para dar curso al respectivo pago.

El total de estados de pago revisados a nivel nacional fue de 226. De ellos, 184 correspondían a licitaciones de defensa general y 48 a defensa penitenciaria.

IX.3.3 Auditoría externa de pares

Esta tarea se llevó a cabo a través de la contratación de abogados externos de reconocida experiencia y trayectoria en el sistema procesal tales como exjueces, exdefensores públicos y exfiscales, para que revisaran y analizaran las actuaciones de los defensores públicos y la calidad del servicio de defensa. Los profesionales debían presenciar las audiencias en un periodo determinado, lo que les permitía conocer las dinámicas, prácticas y usos de cada zona, lo que luego se tradujo en un informe de zona.

En conjunto debían informar alrededor de 50 casos por auditor (causas levantadas y asignadas). Para ello revisaron los antecedentes de cargo, las entrevistas a los imputados y los registros de audio, entre otros materiales.





Las características principales de este mecanismo de control y evaluación son:

- Permiten obtener información del servicio (calidad técnica) de defensa desde la óptica de un juicio experto independiente y de indiscutido profesionalismo.
- El juicio experto de estos profesionales se funda en las reglas de oficio (*lex artis*).
- Asisten a determinar comportamientos, debilidades y prácticas de los defensores.
- A través de ellos se logra mayor presencia eva-

luadora en terreno durante la realización de las audiencias.

El objetivo en esta medición fue evaluar el servicio de defensa a través de la modalidad de abogados expertos, conocedores del sistema, externos e independientes de la institución, quienes debían emitir una opinión técnica jurídica respecto del servicio entregado en una causa, sobre la base de su conocimiento del derecho, la práctica procesal, la doctrina y la jurisprudencia.

También debían entregar una mirada general del servicio de defensa pública en la zona que se les solicitó evaluar. Además, se realizó una evaluación del desempeño de los defensores públicos que asistieron a las audiencias en la



zona durante el periodo de observación, así como de todos aquellos defensores públicos que hubiesen intervenido en la causa revisada.

La metodología de trabajo exigida para el desarrollo de la evaluación de pares consideraba como un aspecto vital la presencia del auditor en la totalidad de la audiencia ante los respectivos tribunales en que se seleccionaba la causa y la revisión de todos los antecedentes, es decir carpeta fiscal, carpeta de defensa, sistemas informáticos, audios, entrevistas a imputados y otros.

Clave en el diseño del proyecto era que los evaluadores contaran con el reconocimiento de 'juicio experto' por los evaluados.

Durante 2020 se efectuó la tercera etapa de esta medición. En ella se alcanzó a siete regiones -Arica y Parinacota, Atacama, Coquimbo, Ñuble, Los Ríos, Aysén y Magallanes- y se evaluaron 350 casos, de los cuales 308 presentaron hallazgos.

Ese año la presencia en audiencias se transformó en virtual a través de videoconferencias, salvo algunos terrenos que alcanzaron a realizarse durante febrero de 2020 y que permitieron una muestra en vivo del trabajo, aunque minoritario por la crisis sanitaria por todos conocida.

Los hallazgos levantados están en línea con los del año anterior, porque se repiten las áreas en que es necesaria una mejora. Es decir, se concentran en falencias de defensa téc-

nica tales como no efectuar alegaciones sobre la legalidad de la detención cuando corresponde, no contar con una teoría del caso clara y tampoco una estrategia de defensa y suspensiones de audiencias que no se relacionan con las necesidades del imputado o con la estrategia de defensa.

En el estándar de la libertad aparecen: no oponerse a las medidas cautelares personales y/o prisión preventiva. En el estándar de la prueba, no realizar las acciones necesarias para ofrecer prueba de descargo o desvirtuar la presentada por el Ministerio Público. Y en el de gestión, la ausencia de minutas de delegación y no gestionar el acceso a la carpeta investigativa.

IX.3.4 Integración de hallazgos en inspecciones y auditoría de pares

El trabajo de integración de resultados de las inspecciones de defensa y de las auditorías de pares -ambos mecanismos de evaluación cualitativa- tuvo por fin coordinar e integrar ambos mecanismos para una mayor eficacia y eficiencia de ambos, optimizando muestras, integrando sus hallazgos y mejorando la densidad y calidad de la información generada, entre otros beneficios.

En lo relacionado con la operación global del sistema de calidad de la institución, se propició que estas herramientas cualitativas se integraran cada vez más en el ciclo de calidad de la Defensoría, generando hallazgos a través de

mediciones cualitativas -tal como es su naturaleza-, diseño y ejecución de acciones correctivas, y seguimiento, para detectar el impacto de las medidas.

Ello también determinó ajustes en los instrumentos que regulan el desarrollo de las inspecciones, a objeto de tener áreas comunes de desarrollo y resultados homologables, que permitieran la integración de estos esfuerzos. Del mismo modo, se efectuó un trabajo de planificación integrada, mediante:

- Programación de terrenos de inspecciones y auditorías respecto de defensores y zonas.
- Determinación de casos a inspeccionar de acuerdo con áreas críticas fijadas con información de auditoría de pares.
- Priorización de defensores que incorpore en los criterios de riesgo hallazgos en auditoría externa de pares.

Los trabajos de integración consideraron la actividad coordinada e integrada de los Departamentos de Evaluación Control y Reclamaciones (DECR), y de Estudios y Proyectos (DEP), junto con las jefaturas regionales de Estudios, por medio de comisiones transversales al efecto que desarrollaron tales tareas.

Se consideró la información proveniente de ambos mecanismos (2018 y 2019), con un total de 990 casos y 2 mil 540 hallazgos, los que se integraron en un mismo lenguaje, identificando las conductas infractoras en los incumplimientos detectados. Luego estas conductas se sistematizaron y agruparon en cinco etapas procesales: primeras audiencias, investigación, audiencias de preparación de juicio oral, juicios orales y post sentencia, con el objeto de que fueran presentadas de este modo a las defensorías regionales, en el trabajo proyectado de desarrollar acciones planificadas para hacerse cargo de dichos hallazgos.

Para efectuar la integración se desarrollaron plataformas electrónicas para el registro y organización de la información, que ordenó las conductas de los defensores e integró causas y hallazgos bajo un denominador común con la categorización de conductas de acuerdo con las etapas previamente definidas. Luego se seleccionaron aquellos hallazgos y conductas más relevantes y de mayor impacto para la prestación del servicio de defensa en cada etapa del proceso penal, consensuando como criterio de selección no sólo la frecuencia o reiteración, sino también la gravedad e incidencia.

Una vez seleccionados los hallazgos estos se agruparon en tres áreas:

- De derechos humanos, por ser un área transversal de hallazgos de relevancia, por su reportabilidad



ministerial y porque lograr un mayor uso de alegaciones con fundamento en esta área por los defensores significaría un avance en la calidad de la prestación del servicio;

- De relación con el usuario, porque la falta de contacto con el imputado y los hallazgos asociados a trato vinculados con el ejercicio de la defensa técnica son impostergables, y;
- De fundamentación y litigación básica, por el impacto que tienen los hallazgos detectados, en la lesión de los derechos y garantías del usuario.

Se evidenció que un número importante de hallazgos eran transversales a más de una etapa del procedimiento, lo que aconsejaba tratarlos transversalmente, con un conjunto de gestiones que abordaran el problema de un modo sistémico.

Finalmente se analizó y estructuró un catálogo de medidas o gestiones a desarrollar, para su propuesta a las defensorías regionales y sus equipos de trabajo, Estas medidas se agruparon en las siguientes dimensiones:

- **Control:** es el monitoreo periódico por el responsable, relacionado con procesos de medición automatizada y estandarizada.

- **Gestión:** son operaciones para administrar un hallazgo o conducta que no requieren necesariamente de nuevas herramientas, sino de usar eficientemente los recursos propios.
- **Capacitación:** conjunto de clases, charlas, talleres y otros que permitan lograr que un defensor adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos.
- **Coaching:** instruir, entrenar, preparar y enseñar mediante actividades o ejercicios prácticos de seguimiento.

Una vez desarrollado, este trabajo fue dado a conocer a las defensorías regionales, planificándose una sesión de trabajo por cada región en los denominados 'Talleres de calidad regional', uno de cuyos focos fue la difusión de los resultados de la evaluación cualitativa de las inspecciones y las auditorías de pares. Luego se generó el compromiso de las regiones y la elaboración por ellas, durante los últimos dos meses de 2020, de planes para el enfrentamiento de hallazgos, los que finalmente serán monitoreados para cerrar el ciclo respecto de estas conductas e iniciar nuevas mediciones. Ello se hará mediante informe de las gestiones definidas y su desarrollo, con la finalidad de planificar futuras evaluaciones que midan el impacto efectivo de las medidas ejecutadas en la prestación del servicio de defensa.



IX.3.5 Talleres de calidad de la defensa (DECR-defensorías regionales)

Como una forma de alcanzar los objetivos del DECR en el avance de una eficaz integración de los mecanismos de control y evaluación en la gestión de las defensorías regionales y sus unidades operativas, como también para contribuir a mejorar continuamente la calidad de la defensa, se ejecutaron regularmente los llamados 'Talleres de calidad de la defensa', organizados por el DECR con los equipos directivos regionales, las defensorías locales de cada región y los equipos de defensores públicos y asistentes convocados por las defensorías regionales. Esta iniciativa permitió una retroalimentación de las regiones con los departamentos técnicos de la Defensoría Nacional, por lo que constituyeron una instancia de integración para el trabajo de éstos, lo que resulta siempre fundamental para obtener mejoras sostenidas en la calidad de la defensa prestada.

Durante 2020 estos encuentros se llevaron a cabo con todas las defensorías regionales del país, preparándose en cada caso un reporte o informe ejecutivo en PPT para orientar la discusión, conversación y adopción de acuerdos sobre las temáticas analizadas.

El ciclo de talleres 2020 se efectuó de manera remota, lo que en varios aspectos fue evaluado positivamente, puesto que permitió mejores asistencias de los equipos regionales.



Las materias tratadas en esta oportunidad fueron:

-Salidas favorables: análisis de información regional y su desempeño con datos en perspectiva respecto de su utilidad y empleo futuro. Se entregaron comportamientos globales y comparativos de las regiones, y los desempeños de cada una de ellas, apoyados en la aplicación de inteligencia de negocios *PowerBi*, que a inicios del año fue lanzada por la Defensoría.

Otra materia que se discutió en estos talleres fue la generación de mediciones de salidas favorables en los delitos que le compete defender a la institución. Sobre la base del juicio experto de los defensores públicos, se trató de identificar qué salidas o términos de causa resultan favorables al imputado, habida consideración de las condiciones particulares de la causa, la naturaleza del delito y la pena. Se buscó una visión lo más consensuada posible de las salidas favorables, lo que ofrece una perspectiva más amplia de los resultados y será un dato valioso a la hora de hacer comparaciones y prospecciones, cruzando este dato con las demás mediciones institucionales.

-Gestión de hallazgos integrados: análisis e integración de la información y los hallazgos de las inspecciones y auditorías de pares, para hacerse cargo. Aquí se dio cuenta del desarrollo de las tareas de integración descritas en el acápite anterior, las que, además, se apoyaron en mediciones cuantitativas extraídas de *PowerBi*.

Con el objeto de reseñar las mediciones que podrán orientar el monitoreo de los mejoramientos se incluyeron: peritajes y solicitudes de diligencias, alegaciones de ilegalidad de la detención y su impacto en los términos, tasa relevante de entrevistas antes de audiencias, registro de teoría del caso en la carpeta y otros.

Por otra parte, y una vez difundidos y discutidos los hallazgos, se entregaron una serie de acciones, constitutivas de un catálogo de medidas o gestiones, para que sirvieran de guía a las regiones para generar sus planes de trabajo al efecto.

-Compromisos y Acciones: conversación en torno a la adopción de acciones para el mejoramiento y compromisos conforme a las realidades regionales, además de planeamiento de objetivos para gestionar hallazgos y desempeños. En este acápite se pidió a las regiones la generación de planes para el manejo de los hallazgos, que finalmente fueron entregados y analizados durante los últimos meses de 2020. Éstos serán monitoreados de manera integrada (mediciones cuantitativas, acciones de seguimiento, análisis regional, etc.) durante 2021, en una manifestación del ciclo de calidad concebido y realizado por la Defensoría.

Con esta metodología participativa y cercana a la gestión de cada región se permitió que las focalizaciones de los temas se orientaran precisamente a materias que hacen sentido en las defensorías regionales como parte de una pres-

tación de calidad. Muchas veces las mediciones tienden a desacoplarse de la prestación y su proceso, y el objetivo de la integración de elementos propiciado por el DECR es el contrario. La prestación mejorará en tanto podamos incidir verdaderamente en los procesos reales de prestación de defensa.

IX.3.6 Proyectos de auditoría sobre la base de datos para apoyar el desarrollo de la calidad de defensa

En esta área, durante 2020 la Defensoría Penal Pública profundizó en una temática que venía concibiendo desde 2016, con los primeros trabajos referentes al uso de datos del sistema para controlar y apoyar el desarrollo del servicio.

La Defensoría tiene un importante volumen de datos generados a partir de los ingresos diarios de los defensores en el propio 'Sistema informático de gestión de defensa' (Sigdp) y cuenta, asimismo, con datos que fluyen de los proyectos de interconexión que se desarrollan sobre todo con la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ).

La concepción fue tomar los datos que se generan y emplearlos, sobre la base de proyectos con plazos bastante acotados, pero con objetivos y alcances ambiciosos, pero de carácter exploratorio. Esto, porque se trata de terrenos poco trabajados por los servicios públicos, especialmente por los del sector justicia, de modo que se establecieron lineamientos que emplearan esta data: documentos, au-

dios de audiencia, gestiones y registros de gestiones y, en general, todo el material que fuera posible extraer de los sistemas.

Algunos de los caminos resultaron más complejos de lo inicialmente concebido, pero ello sirvió a la Defensoría para capitalizar el conocimiento, en términos de poder proyectar algunas áreas hacia trabajos futuros (audios, por ejemplo) y en otras áreas consolidar los avances en soluciones auxiliares de auditoría y de apoyo a los defensores públicos (por ejemplo, el 'Asistente virtual').

Asimismo, estos proyectos se inscribieron en la progresiva digitalización de las gestiones y herramientas de control, para permitir generar rutinas de control sobre la base de información de los sistemas, sin necesidad de presencia ni estudios físicos -más difíciles en situación de pandemia-, que de esta manera entregan valiosos datos para orientar de mejor manera el control y usar de manera eficiente y eficaz los recursos institucionales destinados a ese fin.

Así, se concibieron dos proyectos, cuyo trabajo será presentado de manera separada:

- a) **Desarrollo de un sistema de auditoría de defensa sobre la base de *big data* y herramientas de inteligencia artificial para audiencias de control de detención**

Este proyecto, llevado a cabo entre junio y diciembre de 2020, tuvo por objetivo general concebir, diseñar y desa-



rollar -a partir del análisis de los datos sobre casos de primeras audiencias por control de detención- una solución informática que predice comportamientos respecto de la posibilidad de prisión preventiva, de los plazos de investigación y de la posibilidad de alegar ilegalidad de la detención. También entrega las argumentaciones jurídicas más recurrentes respecto de un grupo de delitos perseguidos.

Esta solución genera una herramienta de auditoría en línea que puede comparar los comportamientos predichos con las actuaciones y gestiones reales, a objeto de generar información para focalizar mejoramientos progresivos en la producción del servicio.

La solución informática considera modelos de predicción que procesan gran cantidad de información de nuestro sistema y otros para entregar sus cálculos de probabilidades. Asimismo, el sistema se podrá 'reentrenar' de manera permanente, de acuerdo con la información que se vaya generando.

Por otra parte, cuenta con una serie de microsistemas, que consultan nuestro sistema de defensa para luego exponer al defensor, de manera resumida y ágil (en la pantalla telefónica u otro dispositivo), la información principal sobre casusas vigentes y terminadas, además de entregar argumentaciones jurídicas valiosas para la discusión de medidas cautelares, las alegaciones de ilegalidad de la detención y argumentaciones de derechos humanos sobre estos tópicos.

También señala si se trata de imputados con historial de enajenación mental o si son migrantes o adolescentes. Toda esta información permite 'adelantar' el conocimiento del imputado y su causa, para que el defensor público pueda optimizar sus tiempos de atención, considerando lo breves y acotados que suelen ser, además de proporcionarle datos valiosos para el desarrollo de la entrevista y la audiencia.

Este proyecto contó con el trabajo del equipo de la Defensoría Local de Puente Alto y la valiosa colaboración de defensores locales, licitados y asistentes, quienes desarrollaron un trabajo de alto valor técnico y operativo, primero en la generación de información y lineamientos para el trabajo de audios y luego en la concepción, diseño y ejecución del 'Asistente virtual para primeras audiencias'.

La iniciativa consideró una fase piloto, iniciada el 10 de noviembre de 2020 con la Defensoría Local de Puente Alto, que generó información y alcances que, según su pertinencia y a la capacidad del proyecto para absorberlos, fueron revisados y ajustados.

El proyecto consideró acciones de capacitación para defensores públicos, asistentes y directivos, todas desarrolladas de manera remota. Luego del proceso de marcha blanca, llevado a cabo hacia fines de noviembre, y efectuados los ajustes a la aplicación, se generó una fase piloto en ocho Defensorías Locales (Coquimbo, San Antonio, San Joaquín, La Florida, Talagante, Rengo, Linares y Coyahique). Para ello

se contó con el apoyo y la guía del equipo de defensores y asistentes de Puente Alto, liderado por su defensora local jefe, Ximena Silva.

A partir de ello se ha diseñado una estrategia de multiplicación, en que cada Defensoría que maneja el asistente va capacitando a nuevas Defensorías de su región, de manera que durante 2021 se espera tener al asistente virtual operando en todo el territorio.

Debe señalarse, por último, que en muchas jurisdicciones, particularmente en Puente Alto, la audiencia de control de detención constituye la causa de ingreso prevalente a los servicios de la Defensoría. Ello, unido a lo crítica que resulta esta audiencia respecto de las garantías de los defendidos, que arriesgan incluso su libertad frente a las pretensiones punitivas, y que suele desarrollarse en condiciones limitadas en tiempo y recursos para hacerse cargo de la defensa.

Ello llevó a la Defensoría a generar este proyecto, que será perfeccionado durante 2021 y habilitado a nivel nacional. Asimismo, se está considerando la conveniencia de desarrollar herramientas de similar desempeño para otra clase de audiencias, siempre con el objetivo de mejorar el servicio prestado a los imputados, aplicando en ellos los datos e información que poseemos, así como la mejor tecnología disponible en la actualidad.

b) Auditoría en línea del proceso de prestación de defensa, a través del desarrollo de una herramienta informática

El otro proyecto llevado a cabo durante el segundo semestre de 2020 y que implicó el uso de datos y elementos de inteligencia artificial y de negocios para asistir al control de la prestación fue el desarrollo de una herramienta auxiliar de auditoría en línea, que permitiera generar información de las mediciones existentes sobre algunas de las acciones contenidas en los manuales de actuaciones mínimas.

Estos manuales desempeñan un papel central en el esquema de gestión de la calidad institucional, constituyendo su nivel intermedio, pues luego de los estándares de calidad y de las metas u objetivos generales se ubican estos manuales, que constituyen las orientaciones operativas y los aspectos medibles de la prestación, que resultan necesarios para una prestación de buen desempeño.

Asimismo, y con el objeto de auditar y controlar de manera permanente la calidad de los datos y la información que se radica en el sistema de gestión de defensa penal de la institución, se incluye una funcionalidad que realiza comparaciones entre lo registrado en el sistema y lo generado por otras bases de datos originarias. Ello permite controlar de manera permanente si los registros efectuados por los usuarios del sistema se condicen con la información de los tribunales de justicia.



Por otra parte, y capitalizando los avances que a propósito de la gestión de audios se verificaron en el proyecto anterior -en términos de diccionarios y mejoramiento en la lectura de texto-, el proyecto desarrolló una herramienta que en el futuro permitirá aplicaciones para explotar información contenida en los audios, ya sea para auditar o efectuar otra clase de análisis respecto de la información contenida en las audiencias.

Cabe indicar que la búsqueda de la Defensoría tiene que ver con ciertos aspectos de los manuales de actuaciones mínimas de defensa que no poseen hoy información en los sistemas, por lo que resultaría de extremo auxilio contar con una herramienta de esta clase, de manera que esta línea continuará su desarrollo.

Finalmente, se ejecutaron trabajos exploratorios para generar un asistente para la preparación de recursos procesales. Esto, por tratarse de una materia de vital importancia, que en las mediciones permite señalar que la tasa de recursos aún no resulta óptima, mediante una gestión de recolección de información y bajo la aplicación de herramientas informáticas de búsqueda, que se orientan a generar una versión inicial de asistente.

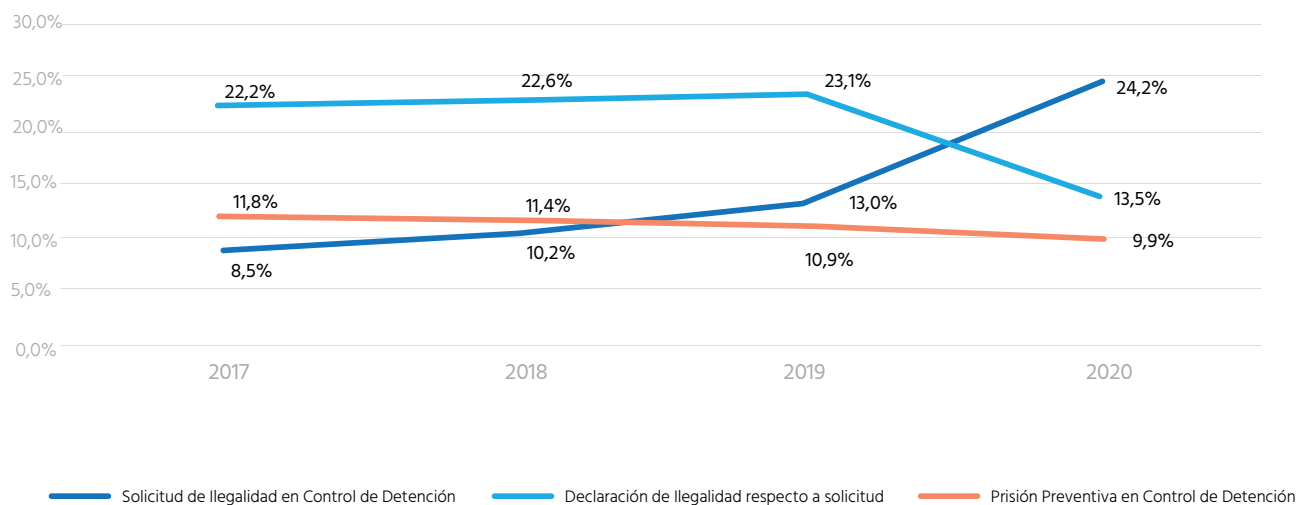
IX.3.7 Monitoreo del 'Sistema de gestión de calidad', área prisión preventiva

Una de las preocupaciones fundamentales de la defensa pública tiene que ver con la garantía del juzgamiento en libertad con uso justo y racional de la prisión preventiva. Para ello se han generado herramientas de monitoreo y apoyo a la defensa. A través de estas iniciativas se permite buscar la mejora y monitorear cifras relevantes, como los alegatos de ilegalidad de la detención y las cifras totales de personas en prisión preventiva.

El siguiente cuadro muestra la evolución de los últimos cuatro años en los parámetros incorporados en el informe de esta área. Se observa una evolución positiva en las solicitudes de ilegalidad, llegando incluso en 2020 a duplicar su porcentaje respecto del año anterior (de 13 por ciento a 24,2 por ciento). Sin embargo, lo anterior no tuvo su correlato en las ilegalidades efectivamente declaradas, que en 2020 cayeron prácticamente a la mitad de lo registrado el año anterior (de 23,1 por ciento a 13,5 por ciento).

Se destaca la tendencia del porcentaje de prisiones preventivas decretadas en audiencias de control de detención, las que han mostrado una leve pero sostenida tendencia a la baja durante el período analizado.

Evolución de Gestiones y Resultados en Controles de Detención Promedio Nacional
(período 2017-2020)



En términos cuantitativos, ello implica que en 2020 se efectuaron 44 mil 816 solicitudes de ilegalidad, aunque sólo fueron acogidas 6 mil 30. Ello contrasta con 2019, cuando las ilegalidades solicitadas fueron 27 mil 580 y las decretadas sumaron 6 mil 362. Dado que la declaración de ilegalidad bajó de manera importante, ello se vio compensado por el aumento del total de alegatos, que permite mantener una cifra constante de imputados a los que se acoge la ilegalidad de su detención.

Finalmente, resulta muy positiva la importante disminución verificada en los decretos de prisión preventiva, que bajaron de 23 mil 115 prisiones decretadas en 2019 a 18 mil 402 en 2020.

IX.3.8 Auditoría externa de calidad de la atención (satisfacción usuaria)

La evaluación de calidad del servicio a través de la satisfacción de usuarios y usuarias se realiza desde 2009 en la Defensoría, con mediciones longitudinales mediante un



instrumento (cuestionario) estandarizado, que incorpora variables, atributos y aspectos relevantes del servicio.

Esta continuidad en la medición ha mejorado objetivamente nuestra relación con los usuarios y hemos usado sus opiniones para priorizar los aspectos con mayor incidencia en la percepción de satisfacción.

Durante 2020 Chile y el mundo se encontraban en un estado particular, a partir de lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha calificado como una pandemia, causada por la propagación del virus SARS-CoV-2, más conocido como Covid-19.

Teniendo en consideración el contexto nacional se evidenció un impacto significativo en las áreas vinculadas a análisis a partir de mediciones presenciales, entre ellas el proceso de auditorías externas de satisfacción de usuarios.

Lo anterior, debido no sólo a la imposibilidad de desarrollar los levantamientos presenciales planificados de información¹, sino también porque se ha abierto un nuevo frente de incertidumbre, ante cambios posibles en las prácticas y valoraciones de los usuarios frente a ejes claves de un modelo de experiencia usuaria: aspectos operacionales, emocionales, funcionales y de imagen institucional.

Sin perjuicio de lo anterior, durante 2020 se logró efectuar un 59 por ciento de la primera medición cuatrimestral

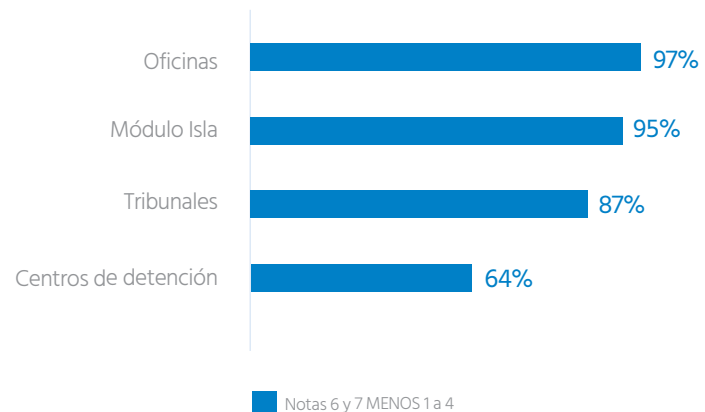
¹ Levantamientos presenciales cuatrimestrales, planificados para desarrollar en oficinas, tribunales y centros de reclusión (personas condenadas e imputadas con medidas cautelares).

concebida, con un total de 2 mil 887 encuestas efectivas, distribuidas en las 17 defensorías regionales y en las áreas de atención en tribunales (mil 677), centros de detención y reclusión (73), oficinas (794) y módulo isla del Centro de Justicia de Santiago (343).

De este modo, se alcanzó un 90 por ciento de satisfacción neta (resultado de la diferencia entre satisfacción e insatisfacción general de los usuarios consultados), medición relevante pese a su parcialidad respecto de lo proyectado, dadas las causas externas ya expuestas.

El siguiente gráfico presenta el resultado 2020 de la satisfacción neta, alcanzado a partir de la medición parcial realizada durante el primer cuatrimestre.

Satisfacción Neta 2020 [1er cuatrimestre]



Similar a lo reportado en años anteriores, las áreas de atención mejor evaluadas fueron las oficinas y los tribunales, con resultados por sobre el 50 por ciento. No obstante, el mayor desafío para la institución sigue siendo la evaluación de las personas privadas de libertad, quienes requieren una atención especial por la particular e intensa limitación al derecho a la libertad que enfrentan.

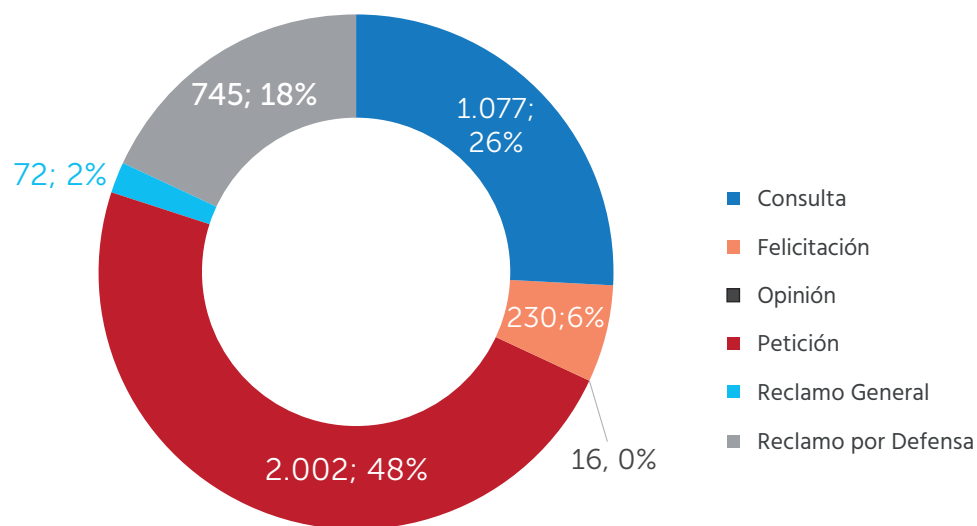
En esta línea se inscriben las mejoras que se efectúan al modelo de defensa penitenciaria y los esfuerzos para mejorar la calidad

de la entrevista que sostiene el defensor público con el imputado privado de libertad, lo mismo que la sensibilización de los defensores públicos sobre la relevancia del contacto con el usuario.

IX.3.9 Reclamaciones

Durante 2020 se ingresaron al sistema institucional 4 mil 142 solicitudes ciudadanas, lo que representa una importante alza respecto de 2019. De ellas, 745 correspondieron a reclamos por defensa conforme a la Ley N° 19.718. Se registraron, asimismo, 2 mil 2 peticiones y 230 felicitaciones.

Cuadro, gráfico de torta y tabla: solicitudes ciudadanas 2020





Tipo de Solicitud	Total
Consulta	1.077
Felicitación	230
Opinión	16
Petición	2.002
Reclamo General	72
Reclamo por Defensa	745
Total	4.142

A partir de la información correspondiente a los reclamos por defensa en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020, se pudo observar que más de la mitad de éstos se realizaron por solicitud de cambio de defensor (59,6 por ciento).

En la siguiente tabla y gráfico se detallan las causales de reclamación de defensa presentadas.

Tipo de Registro	Total	%
Condena injusta	3	0,40%
Defensa no le informa de su causa	51	6,85%
Defensa no realiza diligencias oportunamente	25	3,36%
Defensor no agiliza la libertad del imputado	4	0,54%
Defensor no hace nada por el avance de la causa	17	2,28%
Defensor no presenta recurso, siendo necesario	2	0,27%
Defensor no se entrevista con imputado (a)	26	3,49%
Defensor no solicita peritajes, siendo necesarios	5	0,67%
Defensor no visita al o a la imputado(a) en prisión	39	5,23%
Mal trato del o de la defensor	17	2,28%
Mala defensa en audiencia	18	2,42%
Otro Reclamo por Defensa	95	12,75%
Postergación de citas de entrevista en oficina	3	0,40%
Se solicita cambio de Defensor	440	59,06%
Total	745	100,00%



CONTROL DE LEGALIDAD

X. CONTROL DE LEGALIDAD

La misión de la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia de la Defensoría Penal Pública es ejercer el control de legalidad de los actos administrativos y contratos de dicho carácter que emita la Defensoría Nacional, junto con orientar y asesorar a las autoridades del servicio y unidades funcionales internas respecto de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen los actos y contratos de la Administración.

En armonía con lo dispuesto en Resolución Exenta N° 130, del 3 de abril de 2018, las funciones primitivas de la unidad, establecidas por Resolución Exenta N° 1.413 del

Defensor Nacional, fueron reforzadas, con el propósito de integrar aquellas materias que se han ido incorporando al quehacer de esta unidad. Así, se establece el rol de coordinación en el ámbito de las obligaciones asociadas a la Ley N° 20.285.

En este contexto, sus principales objetivos son:

- Ejercer control de legalidad de los actos y contratos que emanen de las autoridades del servicio.
- Asesorar jurídicamente a las autoridades del servicio y otros funcionarios de las unidades funcionales internas, para contribuir con la toma de decisiones.



- Orientar sobre el sentido y alcance de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el actuar del servicio.
- Coordinar y promover acciones en el ámbito de la probidad y transparencia de la función pública.
- Integrar de forma permanente la secretaría técnica del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública y el Consejo de Bienestar.
- Oficiar como ministro de fe de la Institución.

X.1 ESTUDIOS, MINUTAS Y CONSULTAS

Durante 2020 y en el ámbito de la transparencia de la función pública, la Unidad Jurídica dio respuesta a distintos requerimientos ciudadanos, entre ellos un total de 220 solicitudes de acceso a información pública, de las cuales el cien por ciento fueron respondidas dentro del plazo legal, aunque 217 solicitudes se respondieron en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles, disminuyendo a lo menos en 5 días hábiles el tiempo de respuesta y eximiendo a la Defensoría Penal Pública del Programa de Mejoramiento de la Gestión, en el ámbito de acceso a información pública, por buen desempeño.

En el marco de la Ley N° 20.730, que regula el *lobby* y las gestiones de intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, durante 2020 se publicaron un total de 25 audiencias, 110 viajes y 1 donativo¹. Adicionalmente, en el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), durante el año pasado se realizaron cuatro hitos que han permitido presentar a la Dirección Administrativa Nacional una propuesta de delegatoria de atribuciones del ámbito regional y central, contribuyendo con la mejora continua en el desarrollo de procesos de gestión interna.

En cuanto a documentos que fueron objeto de elaboración y/o revisión en esta unidad, se gestionó un total de mil 505 documentos, entre proyectos de actos administrativos, oficios, memorandos, elaboración o revisión de bases administrativas de licitación, contratos administrativos de prestación de servicios y pronunciamientos en derecho, entre otros, según da cuenta el Sistema Informático de Seguimiento Documental Portal Único DPP.

¹ La fecha de actualización y validación de la información es al día 07 de enero de 2021. Por lo tanto, ante futuras solicitudes asociadas a estas materias se pueden generar ligeras variaciones en términos de frecuencia de datos disponibles. Esta eventualidad ocurre debido al dinamismo propio de la plataforma ley del *lobby* y de registro de información en el sistema antes señalado.





X.2 CAPACITACIONES

En el transcurso de 2020 la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia organizó las siguientes actividades:

- **Prevención y detección del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo:** Organizada en alianza con la Unidad de Análisis Financiero en agosto de 2020, se centró en el rol de la UAF y de las instituciones públicas. Estuvo dirigida a todos los funcionarios y funcionarias del país, en el marco del fortalecimiento y promoción de la política y el sistema preventivo de la comisión de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos funcionarios.
- **Transparencia:** organizada en agosto de 2020 en alianza estratégica con el Consejo para la Transparencia (CPLT) y dirigida a funcionarias y funcionarios de todo el país, con el propósito de abordar temáticas de interés vinculadas a aspectos de la norma, aplicación, actualización, procesos y principalmente protección de datos.
- **Perspectiva de género en los procesos disciplinarios:** realizada en diciembre de 2020 en colaboración con la Universidad de Chile, estuvo dirigida a asesoras y asesores jurídicos a nivel nacional, con el propósito de capacitar a abogadas y abogados que intervienen o asesoran a fiscales investigadores en la sustanciación de procesos disciplinarios.

● SERGIO ZENTENO ALFAR...

● Varlenka Olivare...

● Renato Moscoso

● Nicolás Arevalo

● Gabriel Apaza Vasquez

● Patricia Lefever

● Victoria Quezada

● Rodrigo Torres Díaz

● Diego Alvarez



XI

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Lucero

camilo valle zuñiga

Hernan Eduardo Vigil

Davidio Rivera

Martinez Jor...

Maria Belen Lema

PAMELA

XI. DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

La misión del Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional (GPDO) es “contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, potenciando el desarrollo de las personas durante su ciclo de vida laboral, promoviendo nuestros valores y ambientes laborales saludables y reconociendo el aporte de nuestras/os funcionarias/os al quehacer institucional”.

En ese contexto, sus principales funciones estratégicas son:

1. Implementar la política de gestión y desarrollo de personas, evaluando permanentemente su impacto.
2. Optimizar continuamente los procesos de soporte y gestión de personas, así como sus mecanismos de control.
3. Proponer y asesorar en el desarrollo de estrategias y programas que permitan fortalecer el buen desempeño de los equipos, la gestión del cambio y el bienestar organizacional.

XI.1 ÁREA DE BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

La misión de la Unidad de Bienestar y Calidad de Vida es “propender al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del personal de la institución”. En ese contexto, su principal objetivo es proporcionar a sus afiliados y cargas familiares legalmente reconocidas, en la medida que sus recursos lo permitan, asistencia médica, económica, social y cultural. Además, promueve el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes trabajan en la institución, de acuerdo con las políticas generales que dicte la Defensoría en el ámbito.



Se trata de una organización solidaria, a la que voluntariamente se incorporan los funcionarios y funcionarias de planta y contrata de la institución. Entre otras tareas, administra los recursos que se generan gracias a los aportes mensuales tanto de sus afiliados y afiliadas como de la propia Defensoría, otorgando los beneficios establecidos en su Reglamento (D.S. N° 33/2002, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, modificado por D.S N° 263/2009).

XI.1.1 Afiliados, afiliadas y grupos familiares

Al terminar 2020, la Unidad de Bienestar y Calidad de Vida de la Defensoría Penal Pública logró cautivar a un total de 667 afiliados(as) activos(as), de un total de 755 funcionarios de planta, contrata y suplentes que se desempeñan en la institución. Esta cifra equivale a un 86 por ciento de afiliación sobre el total de la dotación.

Cabe considerar, además que, en su conjunto, el alcance de los beneficios otorgados por esta área se integra por los afiliados(as) y sus respectivas cargas familiares, lo que alcanza un universo de mil 390 personas. El detalle, a continuación:

Afiliados activos	667
Afiliados pasivos	2
Cargas afiliados activos	693
Cargas afiliados pasivos	1
Total beneficiarios Bienestar	1.362

XI.1.2 Estructura general de gastos de 2020

El presupuesto anual del área está conformado por las siguientes fuentes de ingresos:

- Aportes de los afiliados activos y pasivos.
- Aporte institucional establecido anualmente en la Ley de Reajuste.
- Nuevas incorporaciones.
- Las comisiones de convenios, amortización de préstamos e intereses de los préstamos otorgados.

En 2020, la inversión administrada por el área, considerada como gastos y/o egresos, ascendió a 395 millones 586 mil 694 pesos, que se orientaron reglamentariamente de manera prioritaria a apoyar a los usuarios en prestaciones de salud en forma directa e indirecta, financiando el 100 por ciento del valor de la prima del seguro de vida, de salud y catastrófico, que otorga cobertura a sus afiliados y cargas familiares.

XI.1.3 Actividades principales

Durante 2020 las principales actividades realizadas por la unidad, que se enmarcan dentro del programa institucional de calidad de vida y el plan para la promoción de la salud laboral y bienestar de los funcionarios, fueron los siguientes:



TALLER DE
**BAILE
ENTRETENIDO**
• PARA MAYORES DE 30 •

INSCRIPCIONES:
vacías o escasísimas!
> Miércoles y
Viernes
Desde las 19:00 hrs.
a través de
720.007



-Dimensión cultural:

- Difusión del curso “Aprendizaje inteligente” para hijos de funcionarios, de la Caja de Compensación Los Andes.
- Difusión de la obra de teatro “Soloman”, actividad gratuita ofrecida por la Universidad de Chile.
- Difusión de las obras de teatro gratuitas “Transferecia”, “Una nueva vida”, “El juicio” y “Gemelas y rivales”, de la Caja de Compensación Los Andes.
- Difusión de shows gratuitos “Humor con Stefan Kramer” y “Concierto de rock latino”, de la Caja de Compensación Los Andes.

-Dimensión Salud:

- Campaña de vacunación contra la influenza.
- Difusión de terapias psicológicas gratuitas o a bajo costo.
- Charlas exclusivas para los funcionarios y funcionarias sobre temas relacionados con la salud mental: “Mindfulness, una herramienta al alcance de todos”; “Autocuidado y regulación emocional en tiempos de crisis”, “Manejo efectivo del tiempo laboral y personal en casa”, “Liderar buenas relaciones en el trabajo a distancia”, “Manejo del estrés con *mindfulness*” y “Motivación como herramienta para superar la adversidad”.



- Difusión de información sobre campaña contra el cáncer de mama.

-Dimensión social:

- Difusión de boletín sobre postulación al subsidio habitacional.
- Difusión de boletín sobre el subsidio de arriendo.
- Difusión de la campaña “No pierdas tu bono”.
- Difusión de beneficios de Bienestar y seguro complementario de salud a través de boletines y charlas realizadas con todas las regiones.
- Postulación a becas de la Unidad de Bienestar y Calidad de Vida.

-Dimensión deportiva:

- Boletín informativo sobre actividades deportivas gratuitas en línea.
- Actividades gratuitas en línea auspiciadas por el IND: “Taller de baile entretenido”.
- Afiche sobre los beneficios de realizar algún tipo de deporte.
- Realización de talleres exclusivos para funcionarios/as y sus familias: “Acondicionamiento físico” y “Yoga”

XI.2 ÁREA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y DE LAS PERSONAS

Al Área de Capacitación y Desarrollo Organizacional le corresponde gestionar el sistema de capacitación institucional y realizar los proyectos de desarrollo organizacional que permitan generar diversos planes de mejoramiento en materia de gestión de personas.

XI.2.1 Principales logros del área

1. Programa de liderazgo para triadas regionales y Jefaturas Intermedias

En sintonía con el compromiso de la institución por el desarrollo de habilidades de liderazgo y dando continuidad al trabajo que se realiza desde 2013 en esta materia -desde 2017 bajo el concepto de fortalecimiento de las triadas regionales de la Defensoría-, se realizó una nueva versión del ‘Programa de triadas directivas’, que consideró la participación de los respectivos defensores o defensoras regionales, de las y los directores administrativos regionales y de los jefes y jefas regionales de Estudios. En total, 18 participantes, que profundizaron y potenciaron el trabajo colaborativo entre los miembros de cada equipo directivo, así como el liderazgo efectivo de sus equipos para impulsar y conducir los desafíos e iniciativas estratégicas de la Defensoría.

Dado el escenario de 2020 en particular, se consideró relevante profundizar con los directivos participantes en temas de liderazgo personal y su impacto, con un énfasis especial en el cuidado de los equipos y la promoción de su bienestar en medio de un contexto tan desafiante, el desarrollo de capacidades adaptativas y nuevas dinámicas relacionales a partir del contexto virtual y del manejo de la incertidumbre, entre otros elementos nuevos a los que se debieron enfrentar. Fue relevante, en este sentido, la necesidad de fortalecer los espacios de confianza y cohesión de los integrantes de cada triada y los espacios de reflexión que contribuyan a la construcción

de una mirada colectiva, la observación de sus fortalezas y cómo potenciarlas en pro del logro de objetivos comunes.

Adicionalmente, el programa puso foco en el desarrollo de competencias relacionadas con el fortalecimiento de espacios de coordinación, el alineamiento entre las triadas, sus equipos y los objetivos estratégicos; el propósito compartido; la motivación y el reconocimiento de los equipos; la toma de decisiones; la resolución de conflictos y la promoción de buenos ambientes laborales, colocando el foco tanto en el cumplimiento de metas como en el cuidado de las personas.





A lo largo del año también se desarrollaron distintas jornadas de trabajo y espacios de reflexión y alineamiento, con la participación del Defensor Nacional y su equipo directivo nacional, pero dirigidas a directivos y jefaturas intermedias como los defensores locales jefes. Se buscaba conocer el estado de los equipos, compartir experiencias y desafíos durante la pandemia, pero también oportunidades de aprendizaje y de mejora continua al servicio del cumplimiento de la misión institucional y el resguardo de todos los equipos.

2. Gestión de innovación

En el marco de la ejecución por segundo año del 'Programa de reconocimiento institucional', se realizó un nuevo llamado a todos los funcionarios y funcionarias de la institución a participar en el eje destinado a la innovación.

La iniciativa buscó reconocer nuevas iniciativas simples, que hayan surgido en el contexto del periodo de pandemia y a quienes hayan liderado o participado en el desarrollo de una acción innovadora en el ejercicio de sus funciones, fortaleciendo la atención de usuarios, el desarrollo de las personas, la gestión de defensa penal o mejorando procesos administrativos.

Durante el proceso de postulación 2020 se recibieron diez proyectos, que fueron presentados por distintos equipos regionales y del nivel central, en los cuales destacaron ideas concretas que apuntaban a entregar soluciones prácticas y

replicables a distintas situaciones y problemáticas levantadas y que generaron efectos positivos para la institución, los propios equipos ejecutantes y, en muchos casos, para nuestros usuarios y sus familias.

Al igual que en el año anterior, se relevó la participación de distintos actores y miradas en la evaluación de estas iniciativas, conformando una comisión integrada por directivos y profesionales de distintos departamentos y unidades, además de representantes de las asociaciones de funcionarios de la Defensoría, quienes asignaron sus puntajes considerando impacto, innovación y capacidad de réplica de cada uno de los proyectos preseleccionados.

En esta oportunidad se presentaron seis proyectos a la comisión, que premió las siguientes iniciativas: en primer lugar, el proyecto **"Acompañamiento multidisciplinario a familias de imputados/as sin antecedentes penales y en prisión preventiva y a imputados/as con enfermedades mentales"**, presentado por el equipo de la Defensoría Regional de Los Lagos. En segundo lugar, la iniciativa **"Plan de acompañamiento penitenciario a personas beneficiadas con indulto conmutativo de los centros penales de La Araucanía, en contexto de emergencia sanitaria"**, presentada por la Defensoría Regional de la Araucanía. En tercer lugar se reconoció el proyecto **"Sistema electrónico de registro de trabajo a distancia"**, presentado por un equipo de la Defensoría Nacional.

Es importante relevar que algunas de estas iniciativas son presentadas posteriormente al Concurso Funcional, organizado por el Servicio Civil, y que durante 2021 la institución espera impulsar nuevas acciones en materia de innovación.

3. Convenio de colaboración con el Servicio Civil

Durante 2020 se mantuvo el convenio de colaboración vigente con el Servicio Civil, que apuntó en esta oportunidad a la formación en materia de liderazgo para jefaturas intermedias, servicio y calidad de atención a la ciudadanía y gestión ágil de proyectos. En total hubo 21 participantes bajo esta modalidad. Para el desarrollo de cada una de estas actividades, la institución comprometió recursos que fueron ejecutados con las instituciones que se adjudicaron la licitación generada por el Servicio Civil.

La institución también accedió a las instancias de formación gratuita, sumando a más de 180 personas en actividades de capacitación en Excel avanzado, intermedio y básico, junto a actividades de capacitación en materias de gestión de personas asociadas a temas normativos de capacitación y desempeño.

4. Gestión del sistema de higiene y seguridad

En relación con el cuarto objetivo estratégico institucional y dado el actual contexto sanitario, cabe destacar que la Defensoría ha integrado a su estrategia de prevención y

salud laboral acciones en favor de la salud física y mental de los funcionarios y equipos de defensa licitada durante la pandemia.

Ello ha implicado capacitar y sumar a los comités paritarios y delegados regionales de higiene y seguridad en el trabajo de cuidar a los equipos y sus entornos de trabajo, ya sea durante el trabajo a distancia o durante los turnos presenciales que, hasta la fecha, se han dado de forma voluntaria en acuerdo con cada funcionario y dependiendo de la fase del plan Paso a Paso en que se encuentre su región o localidad.

De acuerdo con lo anterior, el sistema de higiene y seguridad y los actores asociados a esa labor, han colaborado en la difusión de los protocolos que conforman el 'Plan de resguardo institucional 2020-2021', la instalación de señalética Covid-19 en las oficinas, la ubicación de elementos de protección personal y la difusión de campañas de prevención del contagio, junto con darle continuidad al trabajo de monitoreo de los comités paritarios en favor del cuidado de la integridad de los funcionarios y funcionarias.

Otra cuestión en la que se ha seguido contribuyendo desde el sistema de higiene y seguridad es el control de los riesgos psicolaborales, los que en el contexto de la pandemia y la necesaria adaptación al trabajo a distancia y a todas sus características fue una variable de preocupación más desde el punto de vista institucional.



5. Programa de autocuidado y bienestar organizacional en tiempos de pandemia

A partir de la emergencia sanitaria se produjo un gran impacto en las distintas esferas de la vida laboral y cotidiana de todas y todos. En lo que tiene directa relación con nuestra institución, resultó clave elaborar una estrategia que permitiera afrontar las necesidades en materia de salud física y psicológica de todos quienes conforman la Defensoría. La pandemia se transformó en un gran desafío en términos de protección del bienestar de los funcionarios y en temas asociados a gestión de personas, liderazgo y capacitación, como también cuestiones asociadas a la adecuada mantención del servicio de defensa y a la atención de usuarios y ciudadanos en general.

Por todo ello, en 2020 la institución elaboró y ejecutó un programa, que en primer término permitió contener a los equipos de trabajo e identificar su situación personal y familiar, para luego, en el mediano plazo y durante el año, activar medidas acordes a la necesidad de resguardar el bienestar de funcionarias y funcionarios, además de mantener un adecuado servicio de defensa, tanto bajo la modalidad a distancia como por turnos presenciales.

En resumen, los principales logros fueron conformar un equipo multidisciplinario responsable de las medidas, crear y ejecutar un plan de resguardo integrado por protocolos

de prevención y cuidado de las personas, talleres para el autocuidado de los funcionarios y el bienestar de los equipos directivos y demás estamentos, la aplicación de un instrumento diagnóstico para conocer el grado de bienestar de los funcionarios, la ejecución del 100 por ciento de los cursos de capacitación a distancia, la estandarización de lineamientos a todas las unidades de la Defensoría para el autocuidado y bienestar organizacional y la preparación de todas las dependencias en términos de infraestructura, señalética y prevención activa del Covid-19.

6. Gestión de la capacitación institucional

Durante 2020 la Defensoría debió adaptar no sólo sus procesos de trabajo, infraestructura, atención de usuarios y acercamiento a sus funcionarios, sino que también la forma de capacitarlos sin descuidar su integridad física y mental. Fue así como se reformuló todo el plan de capacitación institucional 2020, compuesto en total por 175 cursos.

Lo primero fue su metodología, pues se realizó el 100 por ciento de los cursos programados bajo la modalidad *e-learning*, pero también se modificó su duración, sus contenidos y los grupos objetivo a los que se pudo llegar el año anterior.

En el último punto destacan tres aspectos: en primer lugar, para lograr el objetivo de aprendizaje definido para cada

curso a distancia se redujeron las horas de cada actividad de formación, con el fin de mantener la capacidad de atención y dedicación de cada participante. Segundo, también se priorizaron los contenidos y a las habituales actividades relacionadas con defensa general, defensas especializadas y formación en gestión de personas, se sumaron temas sobre materias técnicas emergentes y acordes con la pandemia, como capacitación sobre los delitos contra la salud y talleres de autocuidado y bienestar en materia de personas. Como tercer punto, cabe mencionar que gracias a la metodología de formación a distancia se logró aumentar la cobertura de participación, lo que permitió capacitar al 93 por ciento del total de la dotación funcionaria

7. Certificación del ‘Sistema de higiene y seguridad’

En relación con su cuarto objetivo estratégico, ligado al desarrollo de las personas, y en consonancia con la normativa actual, la Defensoría ha hecho esfuerzos para fortalecer su sistema de gestión de higiene y seguridad. Junto con ello, ha potenciado el rol y el funcionamiento de sus comités paritarios, tanto desde el punto de vista de su impacto en la gestión de la accidentabilidad laboral como del apoyo que brinda al cuidado de los ambientes laborales, a través de su aporte a los comités de aplicación ISTAS 21.

Fue en este contexto que dos comités paritarios de la Defensoría lograron certificarse bajo los parámetros exigidos por la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso) y la Mutual de Seguridad. Entre los requisitos que se exigían para la certificación técnica se encontraban: a) capacitarse con el fin de actualizar a sus miembros en competencias que les permitan apoyar la prevención de riesgos; b) velar por el cumplimiento de la normativa en esa materia mediante la ejecución de sus planes de trabajo; c) inspeccionar las distintas dependencias de la institución con el fin de identificar posibles riesgos; d) gestión de accidentes aportando a la prevención y al proceso e investigación; e) elaboración de campañas, y f) apoyo en el desarrollo de los protocolos de vigilancia de riesgos psicosociales.

8. Herramientas de manejo de crisis

A partir del viernes 18 de octubre de 2019, el país debió afrontar una crisis social que impuso enormes desafíos a las organizaciones, los que aumentaron posteriormente con el inicio de la pandemia de Coronavirus. Como una más de las instituciones del sector público, la Defensoría Penal Pública debió desarrollar nuevas estrategias para brindar una atención de calidad a los usuarios afectados, no sólo en las instancias habituales del sistema penal, sino que reforzando su rol en comisarías y también en recintos penitenciarios.



Además de todo ello, el desafío también estuvo puesto en brindar apoyo a los funcionarios y equipos de defensa pública licitada. Para ello, la institución invirtió recursos en un programa de autocuidado, que se ejecutó durante noviembre y diciembre con los equipos de todo el país, con el objetivo de fortalecer los ambientes laborales, facilitar espacios de reflexión conjunta y propiciar la contención emocional necesaria en ese contexto social. Se logró capacitar a más de 300 personas y para este año se pretende dar continuidad al programa.

9. Programa de reconocimiento institucional

Desarrollado por segundo año, el 'Programa de reconocimiento institucional' siguió ejecutándose a nivel nacional de manera inclusiva, incorporando a todos/as los/as funcionarios/as y colaboradores del sistema mixto, además de las personas a honorarios y el personal externo.

Durante 2020, pese a las dificultades propias de la pandemia, se llevaron a cabo diversas ceremonias, que se adaptaron a este nuevo escenario utilizando los medios digitales existentes, con el objetivo de continuar fortaleciendo la instauración de una cultura en torno al reconocimiento.

Las acciones realizadas en torno a este programa contemplan:

Desempeño Laboral Destacado

- Defensoría Regional Destacada
- Gestión de Defensa. Categoría defensores(as) y asistentes
- Gestión y Soporte Institucional. Funcionario(a) Destacada

Trayectoria Laboral

- Años de Servicio
- Cese de Funciones

Cualidades Personales (Valores)

- Buzón de Reconocimiento
- Valores Institucionales

Innovación

Sobresale la realización de la ceremonia de reconocimiento en el eje de Desempeño Laboral Destacado, la que premió en tres distintas categorías en cada una de las Defensorías Regionales y también en la Defensoría Nacional. Se premió a los/as defensores/as, asistentes y funcionarios/as. La actividad fue transmitida a través de *YouTube*, para que pese a encontrarnos trabajando en nuestros hogares, todos fuéramos partícipes de

este hito. Junto con ello, por primera vez el premio de la Defensoría Regional Destacada recayó en la oficina de Los Ríos, la que fue reconocida por su gestión durante 2019.

Respecto del eje de Trayectoria Laboral, éste contó con la entrega de reconocimientos a aquellos/as funcionarios/as que durante 2020 cumplieron 5, 10 y 15 años de servicios en la institución. Asimismo, a través de una ceremonia de carácter virtual se despidió a tres funcionarias de la Defensoría Nacional que terminaron su vida laboral, brindándoles un reconocimiento personal por el cese de sus funciones.

En el ámbito del Eje valores, se llevó a cabo una votación entre todos los funcionarios/as de cada Defensoría Regional, para que ellos/as mismos/as destacaran a sus pares y eligieran a quién de mejor manera representa los valores de la Defensoría. Fue tarea de cada Defensoría Regional desarrollar una actividad en la que se premiara a cada uno de estos/as funcionarios/as.

También a partir del 2020, pero de manera permanente, se estableció un mecanismo de reconocimiento abierto a todos y todas, conocido como 'Buzón de reconocimiento', que permite brindar un reconocimiento de manera más directa e involucrando a actores como la jefatura de la persona reconocida, a

fin de fortalecer una cultura institucional en la que uno de sus pilares sea el saber reconocer a los demás.

Por último, en 2020 nuevamente se premió a todos/as quienes innovaron para agilizar procesos, adaptarse al nuevo escenario y aportar al correcto funcionamiento institucional. Se trató de la segunda ocasión en que, dentro del Eje Innovación, se destaca a equipos de trabajo por iniciativas que van más allá de sus labores cotidianas.

En términos generales, 2020 fue un año lleno de desafíos y obstáculos, que la Defensoría y todos quienes la componen supieron sortear de la mejor manera posible y en que el 'Programa de reconocimiento' se vio fortalecido porque hizo más visibles a quienes sobresalen internamente

XI.3 ÁREA DE CONCURSOS

Respecto de los procesos concursales y de selección, tanto internos como externos, éstos fueron realizados en armonía con los lineamientos establecidos en la normativa y emanados desde el Servicio Civil.

Los concursos de carácter directivo, de ingreso a la planta y de promoción responden a la planificación trienal de concursabilidad, en coherencia con lo indicado en la circular N° 15 del Ministerio de Hacienda. A continuación se expone nómina de la gestión realizada durante 2020:



PROCESOS DE SELECCION

Procesos de selección 2020	Observaciones	Estado de avance
Proceso de selección interno de profesional de apoyo a la gestión de defensa, para la Defensoría Regional de Ñuble	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección interno de encargado(a) de administración, finanzas y gestión de personas, para la Defensoría Regional de Ñuble	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección interno de auxiliar chofer, con desempeño en la Defensoría Regional de Ñuble	Sin postulantes idóneos	Proceso desierto
Proceso de selección interno de asistente para la Defensoría Local de Ñuble	Sin postulantes idóneos	Proceso desierto
Proceso de selección de asistente para la Defensoría Local de Antofagasta	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección de asistente administrativo con desempeño en la Defensoría Regional de Arica y Parinacota	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección de asesor/a comunicacional para la Defensoría Regional del Maule	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de movilidad interna de Encargado(a) de remuneraciones para la Defensoría Nacional	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección interno para defensor(a) local, con desempeño en la Defensoría Local de Isla de Pascua	Sin postulantes idóneos	Proceso desierto

CONCURSOS

Concursos 2020	Observaciones	Estado de avance
Concurso de Defensor(a) Regional, con desempeño en la Defensoría Regional Metropolitana Norte	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de Defensor(a) Regional, con desempeño en la Defensoría Regional Antofagasta	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de jefe(a) regional de Estudios, con desempeño en la Defensoría Regional de Tarapacá	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de jefe(a) regional de Estudios, con desempeño en la Defensoría Regional de Ñuble	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de jefe(a) regional de Estudios, con desempeño en la Defensoría Regional de La Araucanía	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de jefe(a) regional de Estudios, con desempeño en la Defensoría Regional de Antofagasta	Sin postulantes idóneos	Concurso desierto
Concurso de jefe(a) regional de Estudios, con desempeño en la Defensoría Regional de Maule	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de jefe(a) regional de Estudios, con desempeño en la Defensoría Regional de Magallanes	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de director(a) administrativo(a) regional, con desempeño en la Defensoría Regional de Tarapacá	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de director(a) administrativo(a) regional, con desempeño en la Defensoría Regional Metropolitana Norte	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de director(a) administrativo(a) regional, con desempeño en la Defensoría Regional Metropolitana Sur	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de director(a) administrativo(a) regional, con desempeño en la Defensoría Regional de Ñuble	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de director(a) administrativo(a) regional, con desempeño en la Defensoría Regional de La Araucanía	Nombramiento	Concurso finalizado
Concursos 2020	Observaciones	Estado de avance
Concurso de ingreso a la planta para proveer cargos profesionales (5 vacantes) y técnico (1 vacante)	Definición según la circular N°15 del Ministerio de Hacienda	Concurso suspendido
Concurso de promoción para cargos profesionales (2 vacantes) y técnicos (4 vacantes)	Definición según la circular N°15 del Ministerio de Hacienda	Concurso suspendido

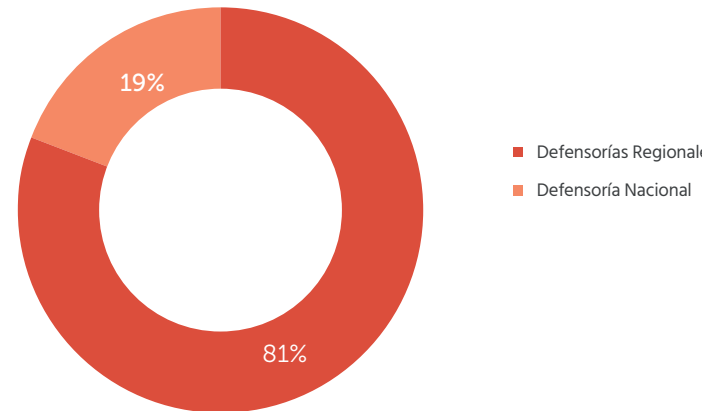


XI.4 PERSONAL

XI.4.1 Dotación de personal

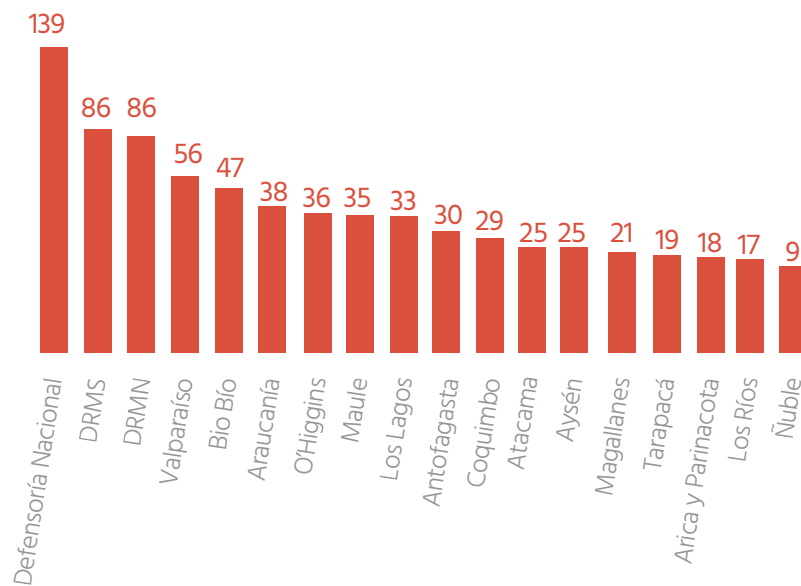
Al 31 de diciembre de 2020, la dotación efectiva de la Defensoría Penal Pública era de 749 funcionarios, de los cuales el 81 por ciento se encuentra en las oficinas regionales y el 19 por ciento restante en las dependencias de la Defensoría Nacional.

Adicionalmente, a diciembre de 2020, tres personas se desempeñaban a honorarios a suma alzada, cumpliendo labores de asesoría especializada en distintas áreas de la institución.





XI.4.2 Distribución de la dotación por unidad laboral

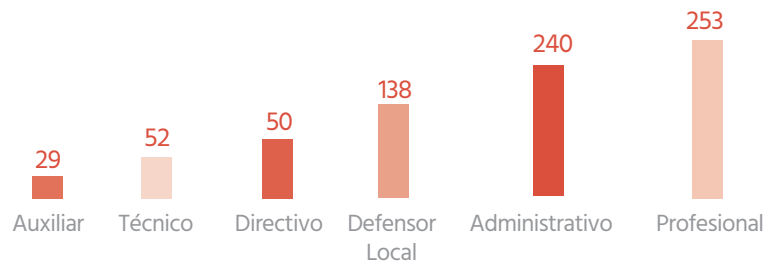




XI.4.3 Distribución de la dotación por estamento

De la distribución de la dotación total, el 34 por ciento corresponde al estamento profesional, seguido por el estamento administrativo con un 29 por ciento y por los defensores locales con 18 por ciento. Los estamentos con menor representatividad corresponden a directivos con un 8 por ciento, técnicos con un 7 por ciento y auxiliares con un 4 por ciento.

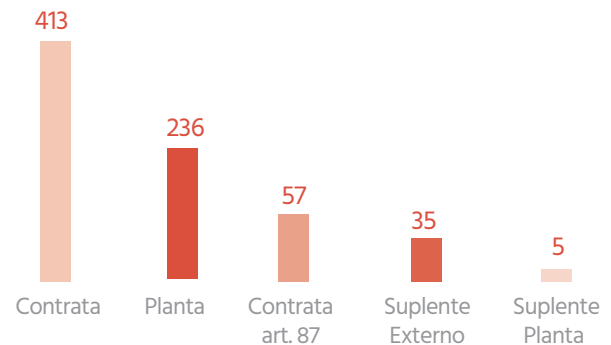
La distribución de la dotación por estamento se refleja en el siguiente gráfico:



XI.4.4 Distribución de la dotación por calidad jurídica

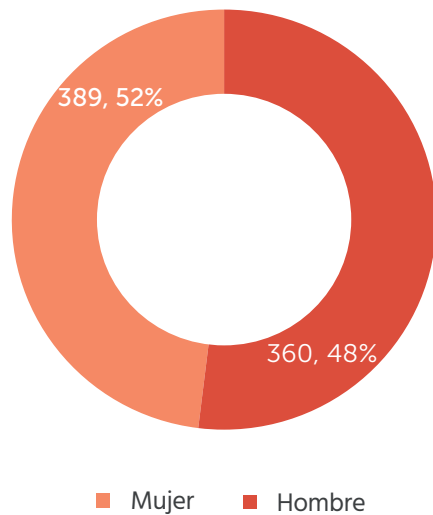
Respecto de la distribución por calidad jurídica, el mayor porcentaje está dado por el personal a contrata, equivalente al 55 por ciento de la dotación, en comparación con los funcionarios de planta, que representan el 40 por ciento (incluye contrata art. 87 y suplente titular). En total, las otras calidades jurídicas representan el 5 por ciento.

El detalle por número de funcionarios, de acuerdo con la calidad jurídica, se aprecia en el siguiente gráfico:



XI.4.5 Distribución de la dotación por género y estamento

Al revisar la paridad de género por estamento, ésta se da en el total de la dotación, con un 52 por ciento para las mujeres y un 48 por ciento para los hombres.



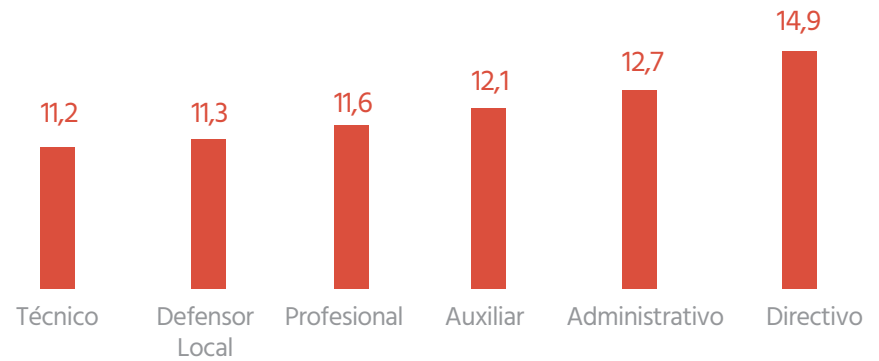
Asimismo y considerando la distribución de género en cada uno, se evidencia que las mayor diferencia se focaliza en el estamento administrativo, donde predominan las mujeres (76 por ciento), en comparación con el estamento de directivos y con los empleos de defensor local, en que los hombres tienen una mayor representatividad, con 63 y 67 por ciento, respectivamente.





XI.4.6 Dotación de personal según antigüedad

La antigüedad promedio de los funcionarios de la Defensoría es de 12,3 años, aunque los estamentos técnico, defensor local y profesional son los que tienen la menor antigüedad, con 11,2 - 11,3 y 11,6 años, respectivamente. Auxiliar y administrativos, en tanto, tienen una antigüedad de 12,1 y 12,7 años, mientras que los directivos suman un promedio de 14,9 años en la institución. El detalle de la antigüedad por estamento se expone en el siguiente gráfico:







XII

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

XII. UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la Defensoría Penal Pública depende directamente del jefe del servicio y le corresponde colaborar con el Defensor Nacional mediante la proposición de políticas, planes, programas y acciones de control que aporten al fortalecimiento de la gestión y del sistema de control interno institucional, con la finalidad de anticipar o mitigar eventuales situaciones de riesgo.

Entre otras funciones, le corresponde:

- Evaluar permanentemente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- Verificar la existencia, confiabilidad y oportunidad de adecuados sistemas de información.

- Promover la adopción de mecanismos de auto-control en las unidades operativas de la organización.
- Efectuar el seguimiento permanente de las medidas preventivas y correctivas que resulten de los informes de auditoría aprobados por la autoridad.
- Otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de gestión de riesgos de la institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg).

Equipo auditor y cobertura

La UAI está conformada por tres profesionales auditores y una secretaria de apoyo administrativo. El trabajo se despliega en 17 defensorías regionales y ocho departamentos y



unidades de la Defensoría Nacional, que suman 25 centros de responsabilidad. El plan de trabajo 2020 abordó cuatro líneas de acción, según lo siguiente:

XII.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA

El plan anual de auditoría considera tres tipos de acciones de aseguramiento:

XII.1.1 Auditorías gubernamentales

Definidas por instructivo presidencial y coordinadas a través del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg). Priorizadas de acuerdo con los objetivos de gobierno y que son aplicadas en forma transversal a los servicios del sector público. Lo anterior, según lo instruido mediante oficio Caigg N° 338-19 de fecha 2 de diciembre de 2019.

XII.1.2 Auditorías ministeriales

Definidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en función del análisis de riesgos del sector, coordinadas por la Unidad de Auditoría Ministerial y que son transversales a los servicios del sector. En este caso existió una planificación inicial instruida por Oficio N° 7888 del 10 de diciembre de 2019 y que luego fue modificada por Oficio N° 2750 del 20 de mayo de 2020.

XII.1.3 Auditorías institucionales

Son definidas a través de un proceso de diagnóstico según análisis de criticidad de los procesos institucionales, tanto estratégicos como de soporte y en el contexto del proceso de gestión de riesgos de la Defensoría Penal Pública y otras variables de relevancia y/o temas de interés de la dirección del servicio. Este tipo de trabajos de auditoría son sugeridos y aprobados por el Defensor Nacional, en una instancia de análisis conjunto con la jefatura de la Unidad de Auditoría Interna.

En 2020 se realizaron 13 procesos de auditorías internas (tres más que en 2019), tanto en procesos de negocio como de soporte. En general, se abordaron temas transversales que involucraron a la totalidad de las Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional y, con ocasión de la emergencia sanitaria por Covid-19, estos trabajos se realizaron íntegramente en modalidad remota, haciendo uso de la plataforma informática de la Defensoría, que nos permitió estar en contacto permanente con el equipo auditor y con nuestras contrapartes desde el primer día en que fue necesario dejar el trabajo presencial en las oficinas.

En el universo de materias auditadas cabe destacar tres procesos de auditorías vinculadas al área de negocios de la Defensoría, como es el caso de la contratación servicios de defensa en época de emergencia sanitaria y dos evaluaciones realizadas en las Defensorías Regionales de O'Higgins y Los Lagos, respectivamente.

En forma complementaria se revisaron otros procesos de soporte, principalmente a requerimiento de entidades externas como el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg) y la Auditoría Ministerial, todo lo cual comprometió el 69 por ciento del trabajo del equipo auditor.

El detalle de los procesos de auditoría desarrollados durante 2020 es el siguiente:

N°	Tipo de auditoría	Materia / proceso auditado
1	Gubernamentales	Obj. Gub. N° 1: Actividades asociadas a la probidad-aseguramiento al proceso de compras públicas.
		Obj. Gub. N° 2: Aseguramiento al sistema de control interno institucional en base a COSO.
		Obj. Gub. N° 3: Mantenimiento y aseguramiento del proceso de gestión de riesgos.
		Obj. Gub. N° 4: Operaciones financiero-contables.
		Obj. Gub. N° 5: Pago proveedores Art. 2° quáter de la Ley N° 21.131.
2	Ministeriales	Obj. Gub. N° 4: Oper. Financiero-Contable, segundo periodo 2019.
		Auditoría por contratación de servicios profesionales y técnicos.
		Auditoría por servicios de arriendos.
		Contratos de servicios de aseo y vigilancia bajo régimen de emergencia sanitaria.
3	Institucionales	Defensoría Regional de O'Higgins.
		Contratación servicios de defensa en época de emergencia sanitaria.
		Defensoría Regional de Los Lagos.



El resultado de estas auditorías se concretó en 26 compromisos suscritos por los centros auditados para subsanar las observaciones y/o debilidades detectadas. Respecto de estas últimas, se realiza seguimiento permanente por la unidad, con el fin de mitigar las situaciones de riesgo que se identificaron. En 2020 también se concluyeron 11 acciones durante el mismo periodo de ejecución de las auditorías, lo que representa un satisfactorio 42 por ciento de cumplimiento.

Durante este periodo excepcional por la emergencia sanitaria, el trabajo de auditoría se realizó vía remota y particularmente respecto de contratos de defensa vía convenios directos se trabajó de la siguiente muestra:

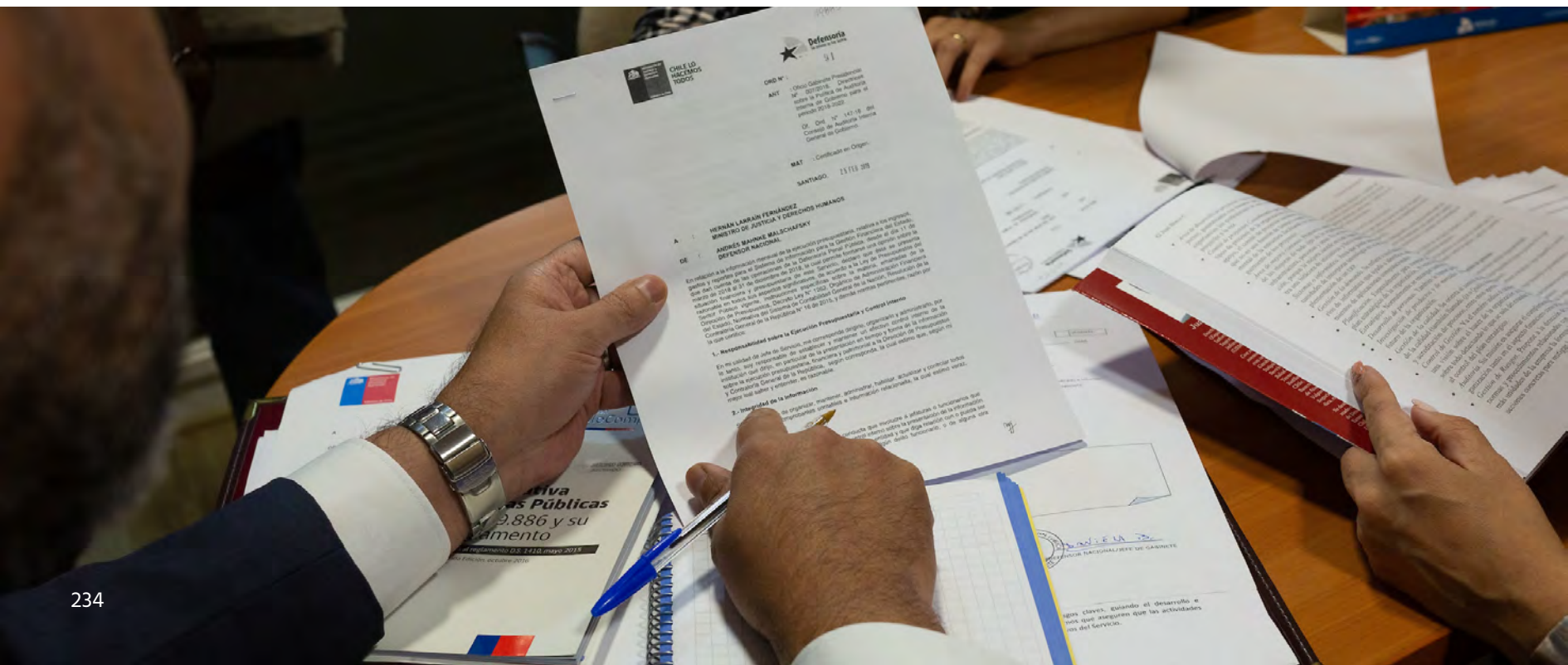
Región	Monto Total
Arica y Parinacota	34.200.000
Tarapacá	34.200.000
Antofagasta	102.600.000
Atacama	99.650.000
Coquimbo	22.000.000
Valparaíso	46.200.000
Maule	98.725.000
Ñuble	15.600.000
La Araucanía	16.425.000
Magallanes y Antártica Chilena	25.800.000
Metropolitana Sur	44.950.000

Fuente: Sistema SIGDP-Auditoría Interna.

XII.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS SUSCRITOS POR CENTROS AUDITADOS

El resultado global de la situación de compromisos suscritos en procesos de auditoría al finalizar 2020 es el que se muestra en la siguiente tabla, según el número de compromisos suscritos en procesos de auditoría.

TOTAL COMPROMISOS	SITUACION DE COMPROMISOS AÑO 2020		
	Nº Total	Concluidos	% Cumplimiento
	26	11	42,3%





La Unidad de Auditoría Interna realiza acciones de seguimiento de manera continua y permanente, para revisar y validar según los medios de verificación comprometidos, generando reportes trimestrales de cumplimiento, con la finalidad de proveer información respecto del nivel de avance y cumplimiento y así aportar al proceso de toma de decisiones para anticipar eventuales dificultades en la fase de implementación.

XII.3 APOORTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Según el compromiso suscrito en el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2020, aprobado mediante Res. Ex. N° 422 del 9 de diciembre de 2019 y complementado con la modificación realizada mediante Resolución N° 404 del 10 de noviembre de 2020, se estableció una meta cuyo objetivo fue aportar al sistema de control interno en el área de pago a proveedores, con la finalidad de mitigar riesgos en cuanto al cumplimiento de acciones relevantes en forma oportuna y efectiva.

Así, se elaboró un documento de consulta permanente para resolver dudas, que quedó disponible para las defensorías regionales.

Adicionalmente, se mantuvo una línea de trabajo iniciada el año anterior, referida a priorización de lineamientos gubernamentales en materia de ciberseguridad, transparencia, probidad y Gobierno Abierto, entre otras.

XII.4 APOYO EN INSTANCIA DE VALIDACIÓN DE METAS Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

La Unidad de Auditoría Interna realizó revisiones permanentes y asesorías respecto de los niveles de avance y cumplimiento del 100 por ciento de las metas suscritas por las 17 defensorías regionales y la Defensoría Nacional. La revisión se realizó conforme a los medios de verificación establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) aprobado por resoluciones N° 422 del 9 de diciembre de 2019 y la modificatoria N° 404 del 10 de noviembre de 2020.

Al igual que en periodos anteriores, se evidenciaron buenos resultados, manteniendo la calidad del trabajo realizado y aportando a la mejora continua en la prestación de servicios en beneficio de nuestros usuarios. Este proceso concluyó satisfactoriamente con la validación del equipo de Auditoría Ministerial de Justicia.

Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG)

En este programa la unidad prestó colaboración interna de apoyo y asesoría en el fortalecimiento de ciertos compromisos para enfrentar de forma óptima el proceso de validación externa.

Complementariamente, la unidad participó en el proceso de validación a requerimiento de la Unidad de Auditoría Ministerial, según lo solicitado en un proceso de evaluación realizado en los primeros días de enero de 2021.

Transparencia activa

En los distintos procesos de auditorías realizadas durante 2020 se consideró permanentemente revisar que las distintas materias en análisis que estuviesen vinculadas a la normativa de transparencia cumplieran con la exigencia legal respectiva, particularmente en materia de contrataciones e información disponible a los usuarios.

Incorporación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)

La unidad mantuvo un proceso de asesoría y seguimiento de lo realizado en 2018 y se relevaron nuevamente ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos acciones pendientes para regularizar bienes inmuebles en uso de la Defensoría Penal Pública, conforme las exigencias del proceso de convergencia hacia las NICSP, según lineamientos e instrucciones de la Contraloría General de la República.

Ciberseguridad

La Unidad de Auditoría actúa como encargado de ciberseguridad. Por lo anterior, durante el periodo 2020 se accedió a participar de una primera capacitación en materia de se-

guridad de la información, aun cuando ya el año anterior se había realizado un proceso de auditoría en materia de tecnología de la información, con el objetivo de fortalecer el sistema de control interno.

Se ha mantenido un contacto permanente y fluido con la Unidad de Coordinación de Ciberseguridad dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Informes trimestrales de acciones de control interno

En el ámbito de la 'Política de probidad de gobierno', la unidad emitió reportes trimestrales de información en los ámbitos financiero-contable, de compras, de procesos investigativos, de declaraciones de interés y patrimonio del equipo directivo del servicio, constatando que la información entregada fuese oportuna, completa y exacta según las muestras analizadas.

Emergencia sanitaria por Covid-19.

A requerimiento del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg), se realizó una revisión quincenal para identificar el cumplimiento normativo en todo proceso de compra que estuviese asociado a la adquisición o contratación de servicios con motivo de combatir la presente pandemia y así cautelar la seguridad de los funcionarios y usuarios.




Convenio de Desempeño Individual (CDI)

Se realizó una evaluación del Convenio de Desempeño Individual (CDI) del Defensor Nacional al finalizar el tercer año del segundo periodo de gestión, con un cumplimiento de 100 por ciento, según los siguientes objetivos comprometidos:

- Ampliar el nivel de cobertura de la defensa penal adolescente para fortalecer la entrega de una atención especializada a imputados adolescentes.
 - Potenciar la calidad de la entrega de la defensa penal penitenciaria para brindar una atención especializada eficaz a personas condenadas.
 - Reforzar la oferta de defensa especializada para entregar un servicio preparado para las nuevas necesidades sociales del país.
 - Desarrollar una política comunicacional y una agenda internacional para generar una relación directa y abierta con la comunidad, afianzando el rol de la Defensoría Penal Pública.
 - Potenciar la gestión interna de la Defensoría Penal Pública, generando espacios de integración de las personas que se desempeñan en la institución para reforzar la gestión de personas.
- Desarrollar y potenciar instancias que ayuden al reconocimiento público de personas injustamente privadas de libertad en el marco del “Proyecto Inocentes”.
 - Alinear los objetivos administrativos de la institución a las metas del gobierno y del ministerio en materia de indicadores transversales.

Inspecciones y auditorías de la Contraloría General de la República

Hacia fines de noviembre de 2020 se inició un proceso de fiscalización que se mantendrá en desarrollo durante gran parte del primer semestre de 2021 y que tiene por finalidad auditar los estados financieros que abarcan desde el 1° de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020.

En este proceso, a la unidad le ha correspondido mantener coordinación permanente con el equipo fiscalizador y dar las mayores facilidades en cuanto a la oportunidad de la información requerida, y luego realizar acciones de monitoreo y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los eventuales compromisos que se establezcan en esta fiscalización. 



XIII | GESTION PRESUPUESTARIA

XIII. GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La misión del Departamento de Administración y Finanzas (DAF) es apoyar el servicio de defensa penal pública brindando soporte administrativo y financiero para el desarrollo de sus estrategias, satisfaciendo de manera oportuna y eficiente los requerimientos de bienes y servicios de los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional. Del mismo modo, es el garante de cautelar la efectiva ejecución de los recursos presupuestarios asignados a la institución y del desarrollo de procesos de trabajo estandarizados y procedimientos normados, que promuevan la excelencia de la gestión administrativa a nivel institucional.

En este contexto, sus funciones principales son:

Elaboración de proyecto exploratorio y proyecto de presupuesto.

- Elaboración y propuesta de asignación presupuestaria y control de su efectiva ejecución.
- Programación de ejecución presupuestaria anual y ajuste al programa de caja.
- Elaboración de informes presupuestarios para la Contraloría General de la República, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Dirección de Presupuestos y las unidades internas de la Defensoría.
- Coordinación y control de la gestión del proceso de abastecimiento de bienes y servicios a nivel nacional.
- Llevar la contabilidad de la Defensoría Nacional y coordinar la contabilidad de las defensorías regionales.



- Servicio de mantención de inmuebles y proyectos de infraestructura.
- Gestión del activo fijo.
- Administración de bienes fungibles y bodega en la Defensoría Nacional.
- Gestión documental y administración de la oficina de partes de la Defensoría Nacional.
- Prestación de servicios generales para la Defensoría Nacional.
- Apoyar los procesos administrativos y financieros de las defensorías regionales de todo el país.

XIII.1 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La Ley N° 21.192, del 19 de diciembre de 2019 autorizó un presupuesto para el año 2020 de 62 mil 192 millones 366 mil pesos (M\$ 62.192.366), lo que significó un aumento de 2,5 por ciento respecto del año anterior, por los mayores recursos incorporados en materia de defensa para financiar el incremento de precios de los equipo de defensa licitadas del ‘Programa de defensa penal pública’ por 886 millones 423 mil pesos (M\$ 886.423), la asignación de antigüedad por 34 millones 597 mil pesos (M\$ 34.597), la continuidad de la habilitación de la nueva Defensoría Regional de Ñuble con la incorporación de 11 personas por 311 millones 517 mil pesos (M\$ 311.517), el inicio del proyecto de inversión para la construcción de la Defensoría Local de Alto Hospicio por

242 millones 741 mil pesos (M\$ 242.741), el diseño para un proyecto informáticos de gestión de causas por 99 millones 230 mil pesos (M\$ 99.230) y la continuidad operacional por 74 millones 620 mil pesos (M\$ 74.620), que incluyó la reposición de dos vehículos para la Defensoría Regional de Antofagasta y la reposición de mobiliario, máquinas, equipos y equipamiento informático para la Defensoría Regional Metropolitana Norte,.

El presupuesto también se vio afectado por una rebaja presupuestaria efectuada por la Dipres como ajuste fiscal a todo el sector público, equivalente a 344 millones 229 mil pesos (M\$ 344.229), monto que se encuentra descontado del presupuesto autorizado.

Posteriormente, el presupuesto inicial fue modificado mediante decretos que rebajaron aún más el monto autorizado, con la finalidad de financiar la crisis sanitaria del país por la pandemia. Tales recursos totalizaron mil 883 millones 153 mil pesos (M\$ 1.883.153), lo que afectó las nuevas contrataciones para la Defensoría Regional de Ñuble, además de otros gastos en transferencias corrientes (peritajes, auditorías externas y licitaciones de defensa penal), equipamiento y la construcción de la sede institucional en Alto Hospicio.

Por otra parte, se incorporaron recursos por la diferencial de reajuste de remuneraciones de 2020, el bono escolar, el aguinaldo de Fiestas Patrias, el bono institucional de asignación de desempeño y el ‘bono Atacama’ por un total de



mil 173 millones 605 mil pesos (M\$ 1.173.605) y otros gastos como sentencia ejecutoriada y reintegros al fisco por un total de 573 millones 345 mil pesos (M\$ 573.345).

Con todo lo anterior, el presupuesto vigente quedó conformado por un total de 62 mil 56 millones 163 mil pesos (M\$ 62.056.163). En tanto, el gasto devengado al 31 de diciembre alcanzó a 62 mil 733 millones 394 mil pesos (M\$ 62.733.394), equivalente al 101,1 por ciento de ejecución, nivel que sobrepasó el presupuesto debido a los reintegros al fisco que, por instrucciones del Ministerio de Hacienda, debieron ser devueltos a la Tesorería General de la República.

El gasto señalado permitió financiar principalmente el gasto en personal, que corresponde al 50% del gasto total acumulado y que incluye las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 735 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 36 por ciento, con una dotación promedio mensual de 524 abogados de defensa penal pública (470 de defensa general y 54 de defensa penitenciaria). El restante 14 por ciento estuvo compuesto por los gastos de operación, peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros.

En relación con los ingresos, se percibieron más de lo presupuestado, alcanzando un total de 211 millones 637 mil pesos (M\$ 211.637), principalmente por mayor recuperación de licencias médicas.

A continuación, se presenta un cuadro con el detalle de ejecución presupuestaria en miles de pesos, según los niveles de ítems asignados en la Ley de Presupuestos, de ingresos y gastos, además de un gráfico con la distribución del gasto devengado:

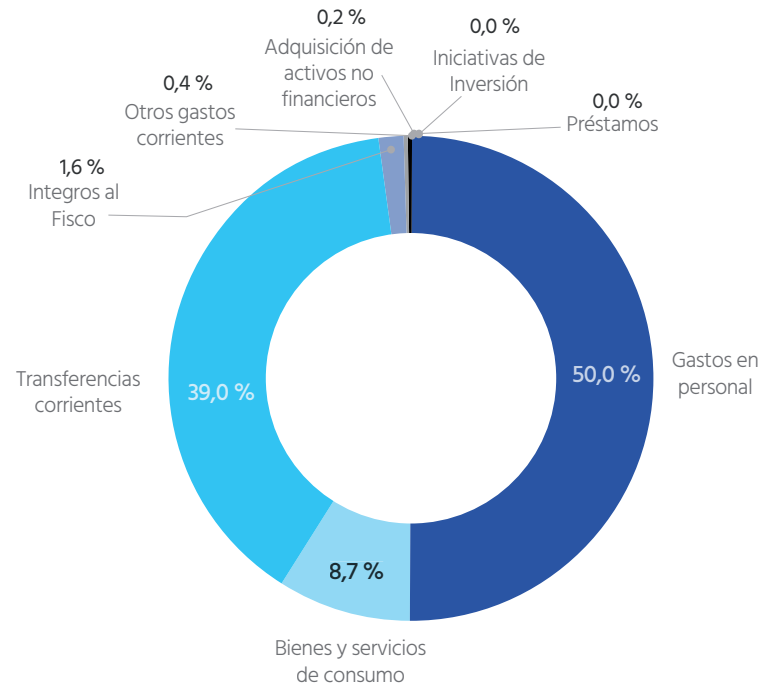


EJECUCIÓN ACUMULADA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Ley de Presupuestos Año 2020	Ppto. Vigente 2020	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
TOTAL INGRESOS	62.192.366	62.056.163	62.267.800	100,3%	-211.637
OTROS INGRESOS CORRIENTES	178.810	352.375	567.110	160,9%	-214.735
Recuperaciones y reembolsos por Licencias médicas	168.538	342.113	474.012	138,6%	-131.899
Multas y Sanciones Pecunarias	1.597	1.597	54.174	3392,2%	-52.577
Otros	8.675	8.665	38.925	449,2%	-30.260
APORTE FISCAL	62.013.556	61.004.252	61.001.164	100,0%	3.088
Remuneraciones	30.859.080	31.077.159	31.265.563	100,6%	-188.404
Resto	31.154.476	29.927.093	29.735.601	99,4%	191.492
RECUPERACION DE PRESTAMOS	0	10	0	0,0%	10
Por anticipo a contratistas		10	0	0,0%	10
SALDO INICIAL DE CAJA	0	699.526	699.526	100,0%	0
DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Ley de Presupuestos Año 2020	Ppto. Vigente 2020	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
TOTAL GASTOS	62.192.366	62.056.163	62.733.394	101,1%	-677.231
GASTOS EN PERSONAL	30.859.080	31.377.065	31.371.895	100,0%	5.170
- Sueldos	29.927.542	31.233.899	31.244.303	100,0%	-10.404
- Honorarios	50.819	49.501	48.823	98,6%	678
- Trabajos Extraordinarios	191.457	20.983	20.983	100,0%	0
- Viáticos Nacionales	672.035	72.682	57.786	79,5%	14.896
- Viáticos al Exterior	17.227	0	0	#¡DIV/0!	0
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.491.007	5.491.007	5.485.054	99,9%	5.953
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	25.420.504	24.490.347	24.460.509	99,9%	29.838
Aplicac. Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	1.648.164	1.227.965	1.227.678	100,0%	287
Auditorías Externas	444.424	274.760	274.733	100,0%	27
Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública	22.625.479	22.295.071	22.265.655	99,9%	29.416
Programa de Concesiones Ministerio de Justicia	702.301	692.451	692.443	100,0%	8
Cuotas a Organismos Internacionales	136	100	0	0,0%	100
INTEGROS AL FISCO	0	173.575	979.000	564,0%	-805.425
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	286.520	278.261	97,1%	8.259
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	179.034	150.840	150.835	100,0%	5
Vehículos	31.703	31.703	31.702	100,0%	1
Mobiliarios y Otros	25.077	7.450	7.447	100,0%	3
Maquinas y Equipos	12.517	5.299	5.299	100,0%	0
Equipos Informáticos	10.507	10.160	10.159	100,0%	1
Programas Informáticos	99.230	96.228	96.228	100,0%	0
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	242.741	47.398	7.839	16,5%	39.559
Proyectos	242.741	47.398	7.839	16,5%	39.559
PRESTAMOS		39.411	0	0,0%	39.411
Por anticipo a contratistas		39.411		0,0%	39.411



Distribución del Gasto M\$ 62.733.394



En el subtítulo 'Gastos en personal' el nivel de ejecución alcanzó el 100 por ciento, lo que permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata, los honorarios y los viáticos nacionales de 2020, además de los trabajos extraordinarios realizados y pagados entre diciembre de 2019 y marzo de 2020, aunque producto del trabajo a



distancia no se generó mayor gasto al respecto. Cabe agregar que, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, se pagaron las remuneraciones con el bono institucional de la asignación de modernización, el diferencial de reajuste, los bonos de escolaridad, las vacaciones, el aguinaldo de Fiestas Patrias y el 'bono Atacama'.

Los recursos del subtítulo de 'Bienes y servicios de consumo', con una ejecución de 99,9 por ciento, permitieron cubrir la operación de las 17 defensorías regionales, las tres inspectorías zonales (Centro, Sur y Norte) y la Defensoría Nacional. La mayoría de los gastos correspondieron a materias operacionales de la institución, principalmente de servicios informáticos, servicios básicos, aseo, vigilancia y mantenimiento, además de suministros, pasajes y arriendo de inmuebles. El 48 por ciento del presupuesto se distribuyó en las distintas defensorías regionales y el 52 por ciento en la Defensoría Nacional, siendo en ésta última donde se concentran los contratos de suministros y servicios informáticos para todo el país, lo que representan el 72 por ciento de lo asignado a la unidad central en el subtítulo.

Además, este subtítulo contempló dos glosas presupuestarias, una referida a los gastos de capacitación, con una ejecución de 119 millones 185 mil pesos (M\$ 119.185), y la otra relacionada con los gastos de atención a comparecientes, con una ejecución de 28 millones 112 mil pesos (M\$ 28.112), que en ambos casos se vieron alteradas por la situación de

pandemia, que afectó las actividades de capacitación de la atención de los comparecientes por la suspensión y postergación de los juicios presenciales.

En el subtítulo de 'Transferencias corrientes' los recursos asignados tuvieron como objetivo financiero principalmente los gastos del 'Programa de licitaciones de defensa penal', además de los peritajes, las auditorías externas, el programa de concesiones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y los aportes a organismos internacionales, que en su conjunto representaron el 39 por ciento del gasto ejecutado.

La mayor incidencia en la ejecución del subtítulo se explica por el 'Programa de licitaciones de defensa penal', que representó el 91 por ciento del gasto del subtítulo y con el cual se cubrieron 470 cupos para equipos de defensa penal pública general y 54 equipos de defensa penitenciaria.

La ejecución del programa de licitaciones alcanzó a 22 mil 265 millones 655 mil pesos (M\$ 22.265.655), equivalentes al 99,9 por ciento del presupuesto vigente del programa.

Los recursos autorizados en 2020 permitieron también financiar la licitación de 237 equipos de defensa correspondientes a la renovación de los contratos de prestación del servicio de defensa penal -los que partirían su ejecución a partir de 2021-, además de la continuidad de los contratos vigentes.

El detalle del gasto devengado del 'Programa de licitaciones de defensa penal es el siguiente:

Licitaciones por Tipo	Gasto Acumulado al 31 de Diciembre de 2020 M\$
Defensa General	17.843.864
Defensa Penitenciaria	2.632.629
Defensa Primeras Audiencias	712.577
Defensa Indígena	536.983
Defensa RPA	524.931
Otros *	14.672
Total	22.265.655

*publicaciones y otros gastos inherentes





El segundo componente de gasto son los peritajes, con una participación en el subtítulo de 'Transferencias corrientes' del 5 por ciento. Conforme lo establece el art. 20 letra h) de la Ley N° 19.718, éstos son efectuados por prestadores externos para ayudar a la gestión de defensa penal pública.

Los recursos ejecutados alcanzaron a mil 227 millones 678 mil pesos (M\$ 1.227.678), equivalentes al 100 por ciento del presupuesto autorizado, que se distribuyó en las 17 defensorías regionales. Con dicho monto se logró financiar un total de 11 mil 631 peritajes.

El gasto por tipo de peritaje se presenta en la siguiente tabla:

Nivel de gasto por tipo de Peritaje año 2020		
Tipos de Peritajes	Gasto M\$	el total% sobre el total
Peritajes Investigacion De Accidentes	1.865	0,2%
Informes en Derecho	4.300	0,4%
Peritajes Asistente Social	505.264	41,2%
Peritajes Psicológicos	352.906	28,7%
Peritajes Psiquiátricos	108.190	8,8%
Peritajes Medico Legista	50.124	4,1%
Peritajes Fotográficos	170	0,0%
Peritajes Investigación Criminalistica	100.698	8,2%
Peritajes Neurológicos	3.010	0,2%
Peritajes Transito	910	0,1%
Otros Peritajes	20.295	1,7%
Peritajes Toxicológico	57.090	4,7%
Peritajes Antropológico	8.648	0,7%
Peritajes Traducción Sordomudo	3.235	0,3%
Peritajes Informáticos	3.350	0,3%
Peritajes Balísticos	7.626	0,6%
Totales	1.227.678	100%

Respecto de las auditorías externas, cuyo objetivo es controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten servicios de defensa penal pública, éstas se orientaron a abordar los temas de calidad de atención, estándares de defensa, de cumplimiento del modelo operacional, de cargas de trabajo y de gestión de defensa, principalmente.

El gasto en auditorías alcanzó a 274 millones 733 mil pesos (M\$ 274.733), equivalentes a un nivel de ejecución del 100 por ciento de presupuesto autorizado y un 1 por ciento de incidencia en el subtítulo de 'Transferencias corrientes'. Cabe señalar que, debido a la problemática de ejecutar en terreno las actividades de las auditorías contratadas y por contratar, el presupuesto inicialmente asignado en la ley se rebajó en 169 millones 664 mil pesos (M\$ 169.664), destinados a reformulaciones internas, por un lado, y por otro a una rebaja decretada por la Dipres para enfrentar la pandemia.

Las auditorías (AE) realizadas durante 2020 fueron las siguientes:

a) Área de relación con el cliente o de atención de usuarios.

- **AE satisfacción:** valor total del contrato de arrastre por 448 millones de pesos (M\$ 448.000) con la empresa Cadem S.A. Se pagó un total de 53 millo-

nes 760 mil pesos (M\$ 53.760) en 2020, quedando un saldo de contrato de 183 millones 680 mil pesos (M\$ 183.680) a partir de 2021.

b) Área de estándares de defensa vigentes o área de defensa técnica.

- **AE de pares:** se adjudicó a varios contratantes individuales, por un monto de 129 millones de pesos (M\$ 129.000) como contrato total, de los cuales se pagaron 123 millones de pesos (M\$ 123.000).
- **AE de cumplimiento de estándares:** contratada con la empresa Miractiva por 48 millones 987 mil pesos (M\$ 48.987), pagados en su totalidad.

c) Área de contratos y procesos asociados a la prestación del servicio o área de gestión.

- **AE de desarrollo sistema para audiencia de control de detención:** contratada con la empresa Price Waterhouse Consultores por 48 millones 986 mil pesos (M\$ 48.986), pagados en su totalidad.

Además, se pagaron las cuotas del subsidio fijo de operación y el sistema de climatización por la concesión del Centro de Justicia de Santiago (CJS), equivalentes a 692 millones 443 mil pesos (M\$ 692.443), que representaron el 2,8 por ciento del gasto del subtítulo.



El subtítulo de “Integros al fisco” presentó una mayor ejecución al presupuesto autorizado, produciéndose un mayor reintegro de recursos por 805 millones 425 mil pesos (M\$ 805.425).

En el subtítulo de “Otros gastos corrientes” el gasto reflejado de 278 millones 261 mil pesos (M\$ 278.261) obedece al pago de una sentencia ejecutoriada dictada por los tribunales, al ser la Defensoría demandada solidariamente frente a una empresa externa.

La ejecución del subtítulo de ‘Adquisición de activos no financieros’ alcanzó un 100 por ciento, equivalente a un gasto de 150 millones 835 mil pesos (M\$ 150.835), que correspondió a la renovación de dos vehículos: uno para la Defensoría Regional de Antofagasta y el otro para la Defensoría Regional Metropolitana Norte, además de mobiliario, equipos de aire acondicionado -en su mayoría de regiones- y equipamiento informático. Respecto del ítem de ‘Programas informáticos’, cabe señalar que se ejecutó un total de 96 millones 228 mil pesos (M\$ 96.228), según el contrato adjudicado para el diseño del ‘Sistema de causas para la gestión de defensa’.

En el subtítulo de ‘Iniciativas de inversión’, la ley autorizó un presupuesto de 242 millones 741 mil pesos (M\$ 242.741), los que se rebajaron en 195 millones 343 mil pesos (M\$ 195.343), dado que sólo se ejecutó un total de 7 millones 839 mil pe-

sos (M\$ 7.839), correspondientes a los gastos administrativos pagados al Ministerio de Obras Públicas (MOP) para el proyecto de inversión “Construcción Defensoría Local de Alto Hospicio”, el que será continuado en 2021.

Por lo anterior, no se presentaron gastos en el subtítulo “Préstamos”, que correspondía a un anticipo que iría a entregarse para la ejecución de la obra del proyecto de inversión de Alto Hospicio y que finalmente no se logró concretar.

Finalmente, en materia de ‘Ingresos presupuestarios’, los recursos percibidos en 2020 obedecieron a:

En el subtítulo ‘Otros ingresos corrientes’ la ejecución alcanzó a 567 millones 110 mil pesos (M\$ 567.110), sobre un presupuesto vigente de 352 millones 375 mil pesos (M\$ 352.375). Los mayores ingresos percibidos -214 millones 735 mil pesos (M\$ 214.735)- correspondieron en gran parte a la mayor recuperación de licencias médicas.

En ‘Aporte fiscal’ el presupuesto disminuyó en un total de mil 9 millones 304 mil pesos (M\$ 1.009.304), correspondiente principalmente a rebajas presupuestarias por mil 883 millones 153 mil pesos (M\$ 1.883.153) y suplementos por el bono institucional y el ‘bono Atacama’, con lo cual el presupuesto vigente alcanzó a 61 mil 4 millones 252 mil pesos (M\$ 61.004.252), de los cuales se recibió prácticamente el 100 por ciento.

XIII.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

a) Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

En el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) que suscribió la Defensoría Penal Pública, el equipo de trabajo del Departamento de Administración y Finanzas cumple con las siguientes metas:

Meta CDC 2020	Meta	Descripción
Meta N° 1	Diseño de un sistema de validación de facturas DTE ante el SII y su distribución por cada centro de responsabilidad.	Se desarrolla y ejecuta con gran éxito el nuevo sistema DTE en sistema Segfac, lo que permite la migración automática de todas las facturas electrónicas generadas por nuestros proveedores hacia el Segfac. Lo anterior nos permite mejorar los tiempos de pago.
Meta N° 2	Desarrollo de un proceso de compra por fondo fijo con cuenta vista corporativa.	La DPP firma un convenio con BancoEstado para la utilización de tarjetas corporativas en el uso de los fondos fijos para todas las defensorías regionales y la Defensoría Nacional. La iniciativa nos permitió una mejor gestión de recursos ante la pandemia.
Meta N° 3	Tiempo promedio de atención a los requerimientos de servicios generales.	Cumplimiento en los tiempos para la atención de los requerimientos de servicios generales clasificados como "express" y "menores" digitados en el sistema "ServiMaster", alcanzando un tiempo de respuesta de un día en promedio. Lo anterior se ejecutó durante la pandemia con turnos semanales.



b) Iniciativas de gestión e hitos importantes DAF

Durante 2020 el Departamento de Administración y Finanzas realizó las siguientes actividades:

- **Disminución en los tiempos de pago a proveedores**

Durante el periodo la Defensoría Penal Pública cursó el pago de 16 mil 551 facturas de proveedores (incluyendo boletas y otros), con un plazo promedio de pago de 5,7 días contados desde la fecha de emisión del documento hasta el pago final al proveedor. Las acciones de mejora en la gestión de pago durante la pandemia nos permiten cumplir con los indicadores definidos. La evolución anual de los tiempos de pago es:

Año	Total facturas	Tiempo promedio acumulado de pago DPP ⁽¹⁾ (Desde fecha emisión a pago final)
2015	20.626	10,5 días
2016	20.359	9,6 días
2017	21.236	9,2 días
2018	20.281	7,1 días
2019	21.064	6,2 días
2020	16.551	5,7 días

(1) El indicador mide el tiempo en días desde que la factura es emitida por el proveedor, revisada por el encargado de compra, la emisión del cheque o transferencia en Contabilidad y la posterior entrega a proveedor.

- **Compras y control de contratos**

I. Transacciones en Mercado Público

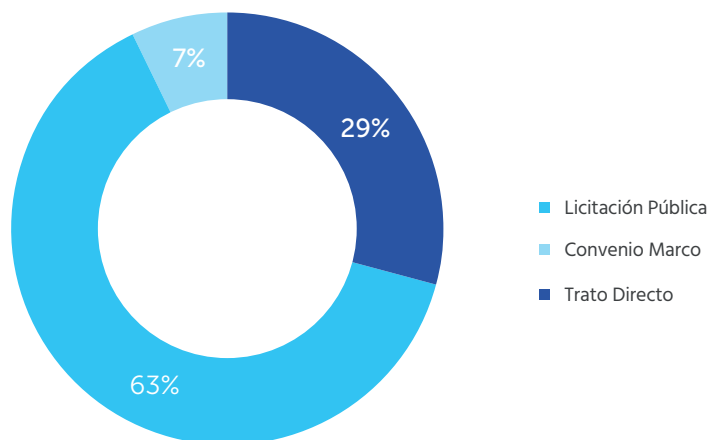
De acuerdo con el reporte del sistema de datos abiertos de ChileCompra, en 2020 la Defensoría Penal Pública emitió mil 209 órdenes de compra, por un monto total de \$ 15 mil 786 millones 478 mil 679 pesos.

Del monto total transado, la distribución según modalidad de contratación fue la siguiente:

Modalidad de compra	%	Monto \$
Licitación pública	63%	10.009.033.104
Convenio marco	7%	1.127.661.994
Trato directo	29%	4.649.783.581
	100%	15.786.478.679

*(Fuente: www.datosabiertos.chilecompra.cl y Segfac)

Total transado en Mercado Público (%)



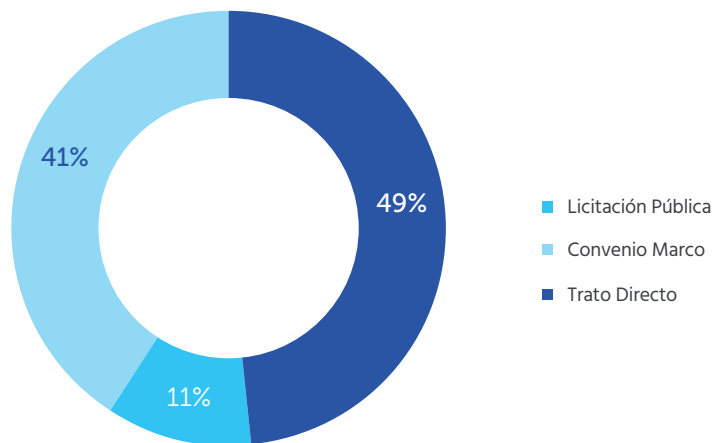


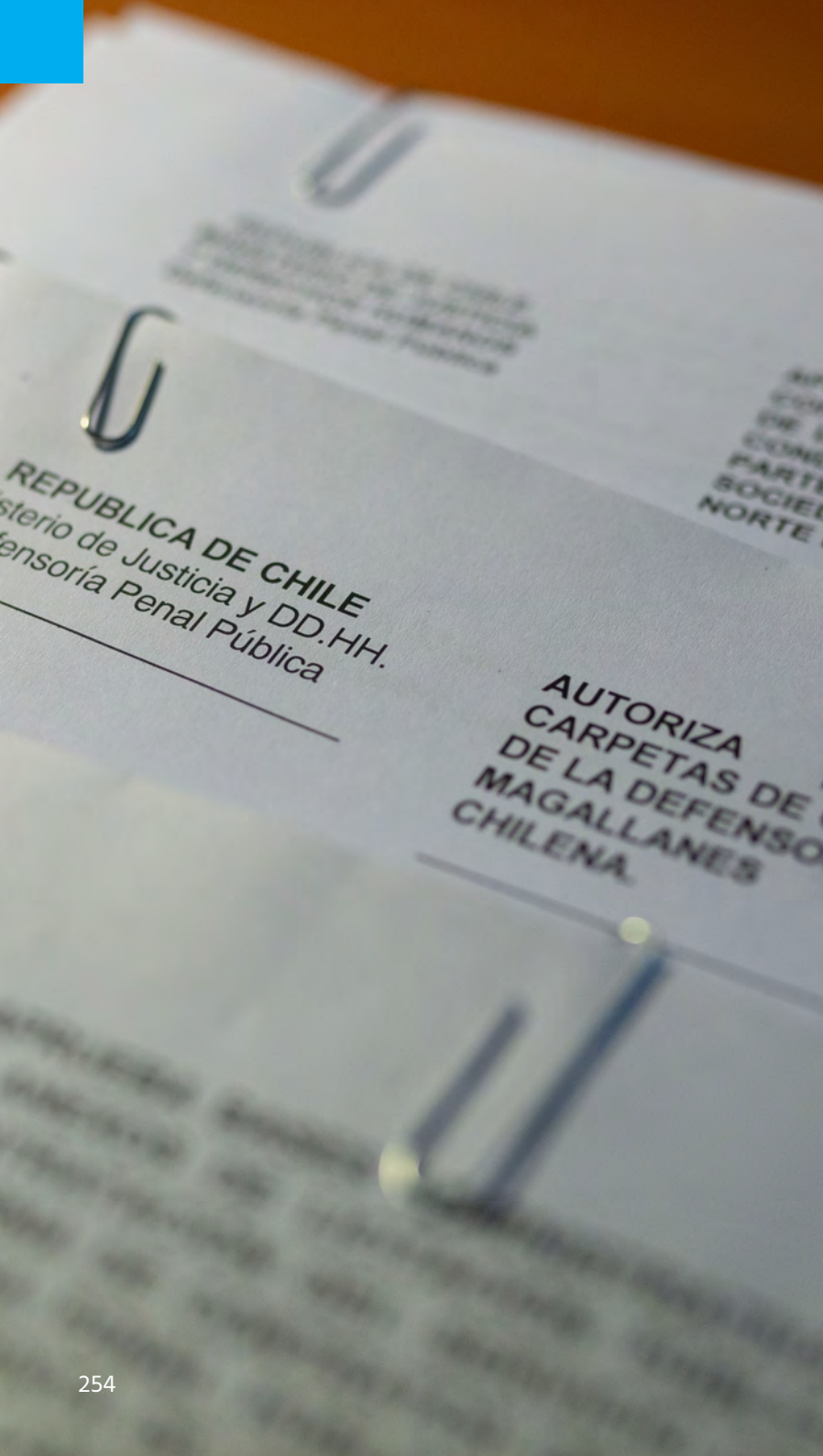
De la cantidad total de órdenes de compra emitidas, la distribución según modalidad de contratación fue la siguiente:

Modalidad de compra	% de órdenes de compra	N° de órdenes de compra
Licitación pública	11%	128
Convenio marco	41%	493
Trato directo	49%	588
	100%	1.209

*(Fuente: www.datosabiertos.chilecompra.cl y Segfac)

Total de órdenes de compra emitidas (%)





II. Plan de compras 2020

La programación de compras de la Defensoría Penal Pública para 2020 consideró 536 actividades de compra de bienes o contratación de servicios, por un monto total de 32 mil 84 millones 282 mil pesos (M\$ 32.084.282).

Del total programado por las unidades de compras regionales, la Defensoría Nacional y el Servicio de Bienestar, se ejecutaron en el periodo 401 procesos de compra, correspondientes al 75 por ciento de las compras planificadas, resultado que se explica principalmente por las reasignaciones de recursos producto de la crisis sanitaria y las restricciones presupuestarias instruidas por la Dipres.

III. Acreditación de funcionarios en materia de contrataciones públicas

Aún con las dificultades que trajo consigo la crisis sanitaria y la habilitación del trabajo a distancia, que permitió el resguardo de los funcionarios y sus familias, en 2020 la Defensoría Penal Pública participó en los tres procesos de acreditación que realizó la Dirección de Compras Públicas. Este proceso requiere la realización de cursos de capacitación mediante plataforma *e-learning* y la rendición de una prueba de aplicación de conocimientos en la materia.

El año pasado 61 funcionarios de la institución, tanto de regiones como del nivel central y de todos los estamentos de la DPP, participaron exitosamente del proceso de acredita-



ción. Con esto, la Defensoría suma un total de 95 funcionarios con competencias acreditadas en materia de compras y contratación pública.

IV. Compras coordinadas

En 2020 la Defensoría Penal Pública inició su participación en los procesos de compras coordinadas que promueve la Dipres y lidera la Dirección de Compras Públicas. Estos procesos tienen por objetivo agregar demanda de los organismos públicos, aprovechar economías de escala y lograr -en definitiva- un mejor uso de los recursos públicos, por la obtención de mejores precios por los bienes y servicios, necesidad imperiosa en el actual contexto de austeridad fiscal.

En concreto, durante el año la Defensoría se sumó a tres procesos de compras coordinadas. La compra de insumos de protección personal, que permitió a la institución adquirir mascarillas y alcohol gel a un costo competitivo, considerando la alta demanda existente durante el año, y apoyar en el suministro de estos relevantes productos a las distintas unidades regionales. Adicionalmente, la institución participó en el proceso de 'Gran compra coordinada' de cursos de capacitación transversales que lideró el Servicio Civil, y en la licitación pública efectuada por la Dirección de Compras, que agrupó a 33 organismos del Estado para la contratación del servicio de telefonía móvil y banda ancha.

- Implementación Sistema de Gestión DTE Dipres-Acepta

A contar de octubre de 2020 y por instrucción de la Dirección de Presupuestos, la Defensoría Penal Pública se sumó a la habilitación del Sistema de Gestión DTE, cuyo objetivo principal es reemplazar la función de digitación de facturas en Sigfe por un sistema dinámico y automático que procese los documentos, obteniendo información de órdenes de compra y recepciones conforme desde Mercado Público, recepcionando los DTE validados por el Servicio de Impuestos Internos (SII) e integrándolos con el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (Sigfe).

Esto permite la generación automática de transacciones de devengos en el aplicativo financiero-contable en uso en las instituciones públicas, reduciendo el ingreso manual de dichos documentos y mejorando los tiempos de pago de facturas.

Dicho sistema ya se encuentra habilitado y operativo en todas las unidades regionales y en el nivel central y, además, está integrado en el sistema de seguimiento de facturas Segfac.

XIII.3 INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Durante 2020, además, la Defensoría Penal Pública participó activamente para movilizar distintos proyectos relacionados con el diseño y construcción de nueva infraestructura institucional.

Por ejemplo, se actualizó y mantuvo vigente una iniciativa de inversión prioritaria: contar con un edificio institucional

para la Defensoría Nacional, con el objetivo de concentrar todas las unidades de trabajo en un solo inmueble, potenciando la imagen institucional hacia la comunidad e incorporando elementos relevantes para la calidad de los ambientes de trabajo y la relación con otros organismos del estado.

Otros dos proyectos relevantes son las iniciativas de inversión de los edificios del sector justicia en Puerto Montt (Código BIP N° 30085115-0), donde funcionarán la Defensoría Regional de Los Lagos y la Defensoría Local de Puerto Montt, y en Rancagua (Código BIP N° 30488157-0), donde se emplazará la Defensoría Local de esa ciudad. Ambas están siendo gestionadas por la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Subsecretaría de Justicia.

En cuanto a iniciativas gestionadas directamente por la Defensoría, mediante el Ord. N° 1002, de fecha 30 de septiembre de 2020, la Dirección de Arquitectura informó que el proyecto denominado “Reposición Defensoría Araucanía y Defensoría Local de Temuco” (Código BIP N° 40004012-0) fue incluida en la cartera de proyectos que serán financiados mediante el ‘Fondo Covid’ del plan de recuperación económica para el período 2020-2022.

Con un costo total de 3 mil 840 millones 865 mil pesos (M\$3.840.865), este proyecto será licitado y construido entre 2021 y 2023, para la edificación de un inmueble en el que funcionarán la Defensoría Regional de La Araucanía, la Defensoría Local de Temuco, la Inspectoría Zonal Sur de la Defensoría y los equipos regionales de defensa penitenciaria y defensa indígena (mapuche).





Asimismo, en marzo de 2020 la institución suscribió un convenio de mandato con la Dirección de Arquitectura, para la ejecución de la obra civil “Construcción Defensoría Local de Alto Hospicio” (Código BIP N° 30462107-0). Esta iniciativa, cuyo monto de inversión es de 394 millones 100 mil pesos (M\$394.100) ya se encuentra licitada, adjudicada y en proceso de ejecución, proyectándose su entrega durante el primer trimestre de 2022.

Durante el año, además, la Defensoría inició acciones -que se espera incrementar en el tiempo- para remplazar por inmuebles fiscales diversas dependencias en arriendo en que actualmente funcionan la mayor parte de las Defensorías Locales, disminuyendo así sustancialmente los costos asignados a este ítem en el presupuesto institucional.

Destaca en este periodo la obtención de concesiones de uso gratuito de inmuebles fiscales en Puerto Aysén, Viña del Mar, Puerto Williams y Cauquenes, cuyas iniciativas de inversión se están gestionando en el Banco Integrado de Proyectos, a objeto de obtener los recursos financieros para la construcción o habilitación de inmuebles para la operación de Defensorías Locales en esas localidades.

Esta instancia de colaboración interinstitucional con el Ministerio de Bienes Nacionales ha permitido, asimismo, avanzar decididamente en las gestiones para la obtención de la concesión de uso gratuito de inmuebles fiscales que se proyectan para este año, como base para el desarrollo de Iniciativas de inversión que permitirán el remplazo de los inmuebles arrendados en que actualmente funcionan la Defensoría Regional de Ñuble y las Defensorías Locales de Chillán, San Javier, Osorno, Melipilla y Castro.





XIV DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA NACIONAL

XIV. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA NACIONAL

Según lo establecido en el artículo 9° de la Ley N° 19.718, que creó la Defensoría Penal Pública, la Dirección Administrativa Nacional (DAN) tiene la responsabilidad de organizar y supervisar las unidades administrativas del servicio y, por consiguiente, estas áreas de planificación y gestión administrativa, sobre la base de instrucciones generales, objetivos, políticas y planes de acción que fije el Defensor Nacional.

En particular y bajo los conceptos de ‘Defensoría Colectiva’ y ‘Justicia Abierta’, toda la acción institucional en materia de desarrollo estratégico se ha focalizado en cumplir con excelencia los objetivos estratégicos de la institución, mediante el desarrollo participativo de iniciativas que profundizan la especialización de acuerdo con los requerimientos

específicos de nuestros usuarios, asegurando su cobertura y calidad, modificando y mejorando su plataforma tecnológica, incorporando de lleno los mecanismos de interconexión con las restantes instituciones que participan en el sistema de justicia penal, incrementando la efectividad y desarrollando, finalmente, un proceso colectivo de reconocimiento de los valores institucionales.

XIV.1 AGENDA ESTRATÉGICA

Desde 2016 y bajo el concepto de ‘Defensoría Colectiva’, la institución estableció una nueva metodología de trabajo, de carácter participativo y transversal, para la priorización, diseño y desarrollo de iniciativas de avance y perfeccionamiento institucional, con clara orientación a la obtención de resultados y al cumplimiento de los cuatro objetivos estratégicos.



Bajo este concepto, se definieron ejes de trabajo a cargo de equipos multidisciplinarios y transversales, tanto desde la perspectiva de su procedencia geográfica como de su dependencia administrativa y funcional, lo que permitió superar las visiones críticas parciales y las estrategias de desarrollo insulares por una modalidad de trabajo constructiva, coordinada e integradora entre los niveles central y regional, comenzando la movilización del cambio.

Durante 2020 se dio continuidad al desarrollo de las actividades de la agenda estratégica, que suponen la interacción con variadas instancias institucionales, por lo que resulta importante destacar que este proceso implicó modificaciones y adaptaciones tanto a los procesos de trabajo como a sus planificaciones y orientaciones, para que mediante este instrumento de desarrollo estratégico participativo se asegurara el cumplimiento de los cuatro objetivos estratégicos de la institución.

En este contexto, a continuación, se detalla el listado actualizado de los proyectos estratégicos en desarrollo durante 2020, los que integran la agenda estratégica institucional, elaborada y perfeccionada con el aporte de diversas instancias de planificación estratégica institucional.

Destaca particularmente, en este contexto, la reunión de directivos nacionales realizada en Machalí en enero de 2020, actividad a partir de la cual la institución actualizó y reprogramó sus iniciativas de desarrollo estratégico, ade-

cuando sus plazos y cumplimientos a las actuales circunstancias.

Por ejemplo, los niveles alcanzados en la 'Transformación digital' de la Defensoría Penal Pública ofrecen una gran variedad de herramientas disponibles para lograr mayores niveles de agilidad y eficiencia en los procesos. Destacan, entre otras, herramientas útiles para la automatización de procesos y el procesamiento de tareas repetitivas y masivas. Asimismo, el registro y respaldo digital de documentos ha aportado en la reducción de tiempos de respuesta, la simplificación de procesos y tareas, y el mejoramiento del monitoreo y control mediante indicadores.

También ha permitido una mayor disponibilidad y accesibilidad a éstos, por ejemplo a través de formatos web. Junto con la amplia gama de opciones de apoyo y soporte a los procesos de la institución, los sistemas y tecnologías de información enfrentan limitaciones en la disponibilidad de recursos y en la prioridad de las opciones que se pueden desarrollar.

La agenda estratégica institucional es desarrollada como una plataforma transversal y en un contexto en que, existiendo múltiples opciones, debe decidir cuáles ejecutar escogiendo las mejores opciones según un criterio técnico, evitando la paralización de desarrollos o la priorización de proyectos departamentales que incluso en ocasiones implican la pérdida de recursos en el proceso.



Esta pérdida de eficiencias se puede explicar en la incertidumbre sobre el resultado de los desarrollos, los tiempos de trabajo y construcción que no son percibidos por los usuarios de la defensa pública, la influencia de actores externos en pro o en contra de algún proyecto e inclusive por la descoordinación de esfuerzos entre departamentos y unidades de la Defensoría Nacional.

La metodología de priorización, establecida en la agenda supone un grupo de proyectos a ser trabajados en los niveles estratégico, táctico y operacional, que permitirán reducir las brechas entre la situación actual y la situación deseada para enfrentar los desafíos de la institución en el contexto social en que se desarrolla la gestión de defensa pública y la protección de los derechos humanos de nuestros usuarios y usuarias.

En este sentido, se han privilegiado actividades y compromisos que no requieran recursos financieros adicionales ni estén determinados por factores exógenos a la gestión institucional y que se orienten al desarrollo de los siguientes aspectos:

1. Que respondan a aspectos contingentes del servicio de defensa pública: (1) Defensa penitenciaria, 2) Defensa en comisarías y 3) Defensa de migrantes.
2. Que se orienten a mejorar la calidad de atención de nuestros usuarios: (4) Atención de usuarios.
3. Su relevancia e impacto en la gestión, calidad y continuidad del servicio de defensa: (6) Sistema de gestión de calidad.



4. Que respondan a aspectos contingentes y relevantes de la prestación del servicio y el posicionamiento institucional: (7) Proceso constituyente, (8) Derechos humanos y (9) Colaboración internacional.
5. Que cumplan con los compromisos gubernamentales: (10) Justicia abierta.
6. Que se orienten al desarrollo y reconocimiento de las personas: (11) Programas de autocuidado y (12) Programa de reconocimiento.
7. Al desarrollo de iniciativas tecnológicas que contribuyan a la eficiencia y control en la gestión de los procesos para la prestación de defensa y de soporte del servicio: (13) Transformación digital.

El desarrollo de las actividades de la agenda estratégica implica la interacción con variadas instancias institucionales, por lo que es importante relevar que este proceso supone modificaciones y adaptaciones tanto a los procesos de trabajo como a sus planificaciones y orientaciones, para que, mediante este instrumento de desarrollo estratégico de carácter participativo, se asegure el cumplimiento de los cuatro objetivos estratégicos de la institución.

También es importante destacar que, en las actuales condiciones de trabajo a distancia, el cumplimiento de las acciones de seguimiento de las 13 iniciativas estratégicas ha sido posible por el desarrollo y uso intensivo por los directivos

de las herramientas digitales habilitadas por la Defensoría Penal Pública en el marco del proceso de transformación digital de la institución.

Se destacan, en este sentido, dos aspectos:

1. La generación de una reunión semanal de los directivos de la Defensoría Nacional, mediante el uso de la plataforma *Cisco Webex Meeting*, para la revisión del avance y actualización de las orientaciones, aspectos metodológicos, avances e información de cada una de las iniciativas estratégicas en desarrollo, lo que es expuesto por el directivo responsable de su ejecución.
2. La utilización de la plataforma de trabajo participativo *Microsoft Teams* como repositorio documental, lo que facilita la revisión, el trabajo colaborativo y la actualización de informes, planificaciones y tareas en esta etapa de trabajo a distancia.

Mediante estas plataformas se han actualizado y consolidado los informes de avance que componen los medios de verificación de estas metas, establecidas en el Convenio de Desempeño Individual de la Directora Administrativa Nacional. Una estrategia que, si bien mantiene áreas susceptibles de mejora, ha demostrado ser un mecanismo eficiente en materia de difusión, coordinación y control del avance de las actividades y el análisis de resultados de las iniciativas estratégicas institucionales.

PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS
DEFENSA PENAL PUBLICA EN COMISARIAS (Incorporar formalmente el trabajo en comisarías al proceso de prestación de defensa).	Diseño y elaboración de plan de contingencia para la defensa en comisarías.
	“Levantamiento de resultados, prácticas. Propuesta y valorización de meta presupuestaria”
	Desarrollo del modelo ajustado, estimación presupuestaria y elaboración del plan de implementación nacional.
PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS
(II) NUEVO MODELO PENITENCIARIO (Desarrollar un nuevo modelo de defensa penitenciaria orientado a la atención universal.	Diseño del modelo y propuesta de meta presupuestaria
	Implementación y evaluación de pilotos
	Desarrollo del modelo ajustado, estimación presupuestaria y elaboración del plan de implementación nacional.
PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS
(III) NUEVO MODELO DEFENSA DE MIGRANTES (Dotar a la DPP de un cuerpo especializado de defensores a nivel nacional, que asuman exclusivamente o con preferencia las causas penales de imputados extranjeros, que permitan entregar una defensa pertinente y de calidad y a los requerimientos específicos en la materia).	Diseño de nodelo y propuesta de meta presupuestaria
	Implementación y evaluación de pilotos



PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS
(IV) ATENCIÓN DE USUARIOS Implementación de la 'Política de atención de usuarios'.	Implementación de acciones de mejoramiento de acceso: Agendamiento Centralizado, TAP de difusión: cápsulas informativas.
	Habilitación de equipos de defensa (Talleres Cadem).
	Consolidación del modelo integral (definiciones operativas, mediciones y evaluación).
PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS DE DESARROLLO
V) MANUALES DE ACTUACIONES MÍNIMAS (Utilización de manuales de actuaciones mínimas)	Difusión y capacitación (cápsulas, minutas)
	Control de implementación
	Mejora continua
PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS DE DESARROLLO
(VI) SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (Generar un procedimiento que permita la integración de datos y el monitoreo mediante esta clase de análisis, a través de herramientas informáticas y de apoyo que permitan a los defensores un incremento en la eficiencia y eficacia de su desempeño en áreas críticas para la defensa.	Monitoreo de salidas favorables
	Identificación de variables críticas de gestión del servicio de defensa



PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS DE DESARROLLO
<p>VII) EN EL PROCESO CONSTITUYENTE (Posicionamiento en el proceso constituyente. Aprovechar debate para incorporar temas institucionales)</p>	<p>Establecer un plan de comunicaciones para el período constituyente, desde la mirada de los derechos humanos.</p> <p>Aprovechar la instancia de los 20 años de la reforma procesal penal para instalar el concepto de la DPP como institución de derechos humanos que busca su autonomía para desempeñar mejor su rol.</p> <p>Incorporación del vínculo DPP-DDHH en las cuentas públicas regionales.</p>





PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS DE DESARROLLO
VIII) CON FOCO EN DDHH Posicionamiento institucional con foco en derechos humanos.	Elaborar casos con reportajes para difundir el rol de la DPP en la defensa de personas en materia de derechos humanos (incorporación de temas Covid-19, prisión preventiva y condenados).
	Instalar como componente del premio a la mejor Defensoría Regional 2020, sobre la base de los planes regionales de difusión.
	Controlar en audiencias el uso de estándares y difundir resultados.
PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS DE DESARROLLO
IX) DESARROLLO DE UNA POLÍTICA INTERNACIONAL	Posicionar a la Defensoría Penal Pública de Chile como institución líder en la región.
	Participar en las instancias internacionales de promoción y protección de los derechos humanos y el derecho a defensa (Aidef, Blodepm, Redpo,OEA, Corte IDH, CIDH, EUROsocial+,etc.)
	Colaborar en los procesos de desarrollo de países de la región en materia de justicia en general y defensa pública en particular, mediante el intercambio y difusión de buenas prácticas, transferencia técnica y formación de capital humano.

PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO	INICIATIVAS DE DESARROLLO
<p>(X) JUSTICIA ABIERTA Ejecutar el compromiso N° 3: “Justicia Abierta en la Defensoría Penal Pública”, asumido por la institución al ingresar al Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto de Chile, que busca acercar la justicia a la ciudadanía a través de la democratización el conocimiento de los derechos de los ciudadanos en materia penal.</p>	<p>Conformar una mesa de coordinación institucional para una ‘Justicia Abierta’ en la que participen organismos públicos del sistema de justicia para acordar acciones que permitan una mejor y mayor difusión de los roles del sistema, sus actores y derechos ciudadanos.</p>
<p>(XI) AUTOCAUIDADO Desarrollo de iniciativas que aporten al bienestar psicológico de los equipos.</p>	<p>Diseño de un programa institucional de autocuidado. Implementar acciones y evaluar. Articular y perfeccionar alianzas (Mutual, universidades, etc.) de carácter nacional y local.</p>
<p>XII) PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO Sistematizar y favorecer el establecimiento de mecanismos concretos que propendan al fortalecimiento de una cultura orientada hacia el reconocimiento y así destacar la labor y el desempeño destacado de sus funcionarios y funcionarias.</p>	<p>Desarrollo de la ‘Política de reconocimiento eje desempeño laboral’ Desarrollo de la ‘Política de reconocimiento eje cualidades personales’ Desarrollo de la ‘Política de reconocimiento eje trayectoria laboral’</p>



PROYECTO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS DE DESARROLLO
<p>XIII) TRANSFORMACIÓN DIGITAL Dar continuidad y consolidar el proceso de Transformación Digital de la Institución.</p>	<p>Elaborar, priorizar y difundir plan de desarrollo informático en el corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Desarrollo e implementación de plan de gestión del cambio en el modo de operar nuestros procesos de trabajo.</p> <p>Plan de habilitación de usuarios en los sistemas informáticos claves del PAC 2020.</p> <p>Diseño e implementación de sistemas y procesos de soporte prestación de la defensa.</p>







XV INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICAS

XV. INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICAS

Al Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) le corresponde gestionar y proveer a la institución de la capacidad de desarrollo informático, con el objeto de aplicar transformación digital a sus procesos de trabajo y entregar un soporte que permita asegurar la disponibilidad de sistemas y equipos. Ello, a través de la contratación de los servicios requeridos, que garanticen un efectivo y seguro desempeño en materia de tecnologías de información y comunicaciones

También le corresponde liderar el proceso de información estadística para evidenciar el quehacer institucional desde una perspectiva cuantitativa y apoyar la adecuada gestión de la prestación del servicio de defensa pública.

Sus principales labores se concentran en las siguientes actividades:

- Diseñar, proponer y gestionar la ejecución del plan de desarrollo informático de la institución de manera alineada con el plan estratégico, con énfasis en la transformación digital de los procesos y en la gestión del cambio.
- Recabar, validar, integrar y procesar la información a fin de elaborar informes estadísticos de apoyo a la gestión institucional.
- Elaborar, planificar y coordinar las actividades de diseño, implementación y optimización de tecnologías de información y comunicaciones orientadas



a mejorar y/o mantener el soporte tecnológico de apoyo a los procesos claves de gestión institucional.

- Cautelar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que genera, recibe y almacena la institución, con énfasis en la ciberseguridad.
- Elaborar, administrar y controlar el presupuesto del área de informática y estadísticas teniendo en consideración las necesidades de la institución en el horizonte de planificación.
- Diseñar y gestionar los procesos administrativos de contratación y/o compra de servicios y equipamiento velando por su correcto y efectivo desarrollo y por el cumplimiento de la normativa vigente.

XV.1 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En línea con la agenda digital impulsada por el Gobierno de Chile, el departamento se ha enfocado en aplicar transformación digital a los procesos de negocio y de soporte de la Defensoría, buscando sistematizar, automatizar y optimizar su quehacer.

Los pilares de esta transformación son:

- Interoperabilidad, a través de iniciativas interinstitucionales de carácter colaborativo, con el fin de intercambiar datos para mejorar la calidad de éstos. Entre otras iniciativas, se cuentan: tramitación electrónica,

creación automática de causas, creación asistida de causas vía controles de detención, consulta histórico de causas y acreditación de defensores.

- Menos papeles a través del proyecto de Carpeta Digital, que permite a los defensores públicos contar con información consolidada y digitalizada en línea.
- Integración de sistemas a través del proyecto Portal Único, para facilitar y unificar el acceso a diversas aplicaciones institucionales.
- Inteligencia de negocios, a través del proyecto *Power BI*, para facilitar la obtención rápida y sencilla de datos provenientes de los sistemas institucionales para su análisis e interpretación, de manera que puedan ser aprovechados para la toma de decisiones y se conviertan en conocimiento para los responsables a nivel regional y nacional.

XV.2 TAREAS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE 2020

XV.2.1 Cartera de proyectos

Se preparó la siguiente cartera de proyectos:

- Desarrollo de sistemas informáticos (10 proyectos).
- Información estadística (4 proyectos).



- Servicios tecnológicos (7 proyectos).
- Diseño de una nueva plataforma institucional de gestión de causas (6 hitos).

XV.2.2 Seguimiento a la ejecución de cartera de proyectos

El cumplimiento de los planes anuales de trabajo fue el siguiente:

- Desarrollo de sistemas informáticos: 80 por ciento. Se desarrollaron ocho proyectos de un total de 10 planificados, por las siguientes razones:
 - a) El equipo de trabajo de desarrollo de sistemas informáticos del departamento -tanto jefes de proyecto como analistas institucionales y externos- es-

tán trabajando desde sus casas en modalidad de trabajo a distancia, lo que dificulta la coordinación y el trabajo conjunto.

b) El personal del departamento ha debido concentrarse en habilitar y mantener funcionando las herramientas tecnológicas que ocupan todos los funcionarios de la institución en la actual modalidad de trabajo.

c) Algunos proyectos que se relacionan con actividades de trabajo presencial se han retrasado debido a que es más difícil hacer las pruebas necesarias de las nuevas funcionalidades, o bien se han reprogramado hasta la vuelta al trabajo presencial en las oficinas.



En todo caso, los proyectos de información estadística se cumplieron al 100 por ciento, lo mismo que los proyectos de servicios tecnológicos y el proyecto para el diseño de una nueva plataforma institucional de gestión de causas.

XV.2.3 Proyectos de desarrollo de sistemas informáticos

-Nuevo ingreso manual de causas e imputados (nueva ficha de primera entrevista): mediante Oficio N° 39 del Defensor Nacional, de fecha 24 de enero de 2020, se modificaron las fichas de primera entrevista de personas imputadas adultas y adolescentes, las que entraron en vigencia el 28 de febrero siguiente. Considerando la nueva información que debe recogerse, a partir del 3 de marzo de 2020 quedó operativa una modificación en el módulo de atención de causas del Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (Sigdp) que, en síntesis, simplifica el llenado de antecedentes, a fin de que los datos que ya existan en el sistema del Poder Judicial se autocompleten y no deban ser llenados manualmente por los usuarios.

Además, el 5 de marzo se habilitó una nueva funcionalidad para permitir la creación de causas por incompetencia de tribunales, para lo cual se adjuntó el correspondiente manual de uso.

-Registro de atención de público presencial o remoto: desde el 3 de junio de 2020 se puso en operación una nueva funcionalidad para registrar un nuevo canal de atención telefónica, que fue acompañada de una guía rápida de uso.

Para registros de atención con causa en Sigdp se puede registrar tipo y origen de la atención, identificación del usuario, detalle de la atención y resultado de la atención. También es posible registrar atención sin causa en Sigdp, en cuyo caso la única diferencia con el anterior es que en la sección de identificación del usuario se agrega la opción 'Otro', la que se deberá seleccionar cuando el usuario no sea el imputado ni un familiar de éste, si no, por ejemplo, un perito, un policía, un postulante o un ciudadano que necesita información de la Defensoría o de sus servicios.

-Agenda Centralizada de Citas: desde el 20 de julio de 2020 se puso en operación una agenda central cuyo objetivo es reservar en línea horas de atención con el defensor público titular de una causa para una atención presencial, por llamada telefónica o por videollamada, y está compuesta por los siguientes bloques:

- **Agenda propia**, un asistente o el propio abogado agenda por sistema las citas con los imputados de sus causas.
- **Agenda centralizada**, un asistente o un abogado desde otra oficina (otra región o localidad) puede agendarle una cita a un imputado con su abogado titular.
- **Agenda web**, el propio imputado puede agendarse con el abogado de su causa a través de

la página web de la Defensoría o directamente desde una aplicación móvil.

Para la adecuada coordinación de las horas, cada Defensoría Regional definió y configuró los días y horarios para cada bloque de agenda para sus zonas o defensores.

Agenda de citas app móvil y web: en conjunto con el proyecto anterior, se puso en operación una aplicación para agendar citas a través de la página web institucional y desde una aplicación móvil.

- En la sección “Mi Defensoría” de www.dpp.cl se puso en operación la opción ‘Agenda con tu defensor’, que permite tomar una hora de atención con el defensor público titular de la causa del ciudadano que se identifica con su correspondiente clave única, entregándose una guía rápida para hacer uso de las opciones disponibles.
- En *Play Store* se encuentra disponible la aplicación móvil “Mi Defensoría” para *Android*. A su vez, en el caso de *App Store* para *Iphone*, la aplicación está en proceso de validación y a la espera de aprobación para que también quede disponible para la descarga del público.

Creación automática de peticiones en Sigdp penitenciario: según lo informado y acordado en reunión con la Mesa Pe-

nitenciaria del 21 de diciembre de 2020, se finalizó conforme el desarrollo comprometido en este proyecto, que permite el paso automático desde el modelo penal al penitenciario, quedando disponible en un servidor de pruebas y apta para las siguientes actividades: capacitar a los defensores públicos generales y penitenciarios en el uso de la nueva funcionalidad y ejecutar el proyecto piloto en marzo de 2021, para lo cual previamente se deberán homologar los centros penitenciarios de Gendarmería de Chile con los centros que registra la Defensoría en el sistema Sigdp penitenciario.

Sistema de Inspecciones: desde el 28 de mayo de 2020 se puso en producción el sistema de inspecciones, con la aprobación de Marcela Werlinger, profesional encargada del área en el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR). Se entregó guía rápida de focalización de causas Sigdp y Carpeta Digital. El uso masivo ocurrirá cuando se retomen las inspecciones en terreno, que se encuentran suspendidas durante la emergencia sanitaria.

Automatización de Licitaciones de Defensa: desde comienzos de octubre de 2020 se puso en operación un nuevo sistema para gestionar los pagos de contratos de prestación del servicio de defensa penal pública. El prestador ingresará en el sistema los anexos exigidos (con datos en línea con el Sigdp), se revisarán digitalmente los antecedentes y se emitirá la orden de pago por el respectivo director administrativo regional, lo que permitirá perfeccionar nuestros



procesos, disminuir el tiempo de revisión, garantizar la trazabilidad y asegurar la accesibilidad a lo largo del tiempo.

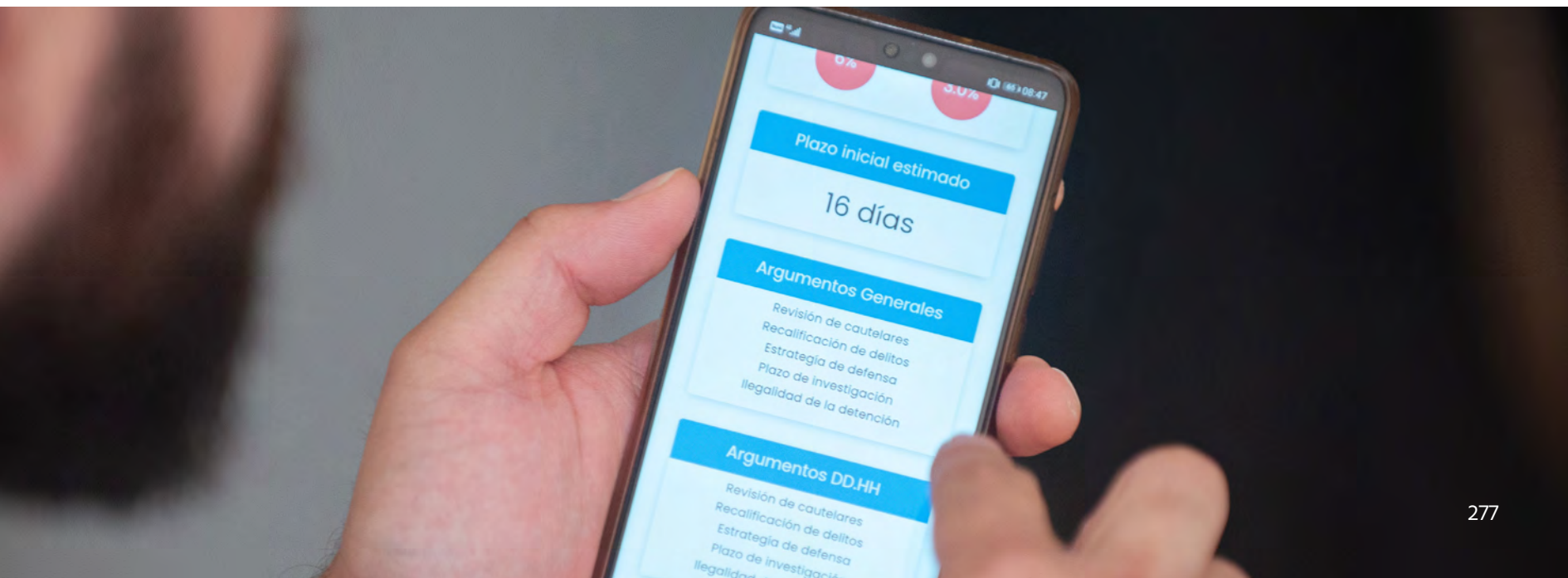
Para su puesta en producción se realizaron pruebas de un piloto en las Defensorías Regionales de Valparaíso, Biobío, Metropolitana Norte y Los Lagos. Se realizaron videoconferencias para mostrar las bondades del nuevo sistema y para la inducción de los operadores del sistema, tanto a los prestadores externos como a los encargados de contratos de las Defensorías Regionales.

Portal Web para consulta de bibliografía disponible: desde el 26 de noviembre de 2020 se habilitó un nuevo sitio web de la Defensoría (<https://biblio.dpp.cl>), que mantiene las

funcionalidades del sistema original, pero es más moderno y responsivo, lo que permite que se adapte a cualquier dispositivo en que se visualice, es decir computadores de escritorio, *notebooks*, *tablets* y *smartphones*. Además, incorpora varios componentes que mejoran la seguridad del sitio. Cuenta con accesos a Publicaciones DPP, Lex Defensor, Biblioteca Digital y Selecciones Bibliográficas.

XV.2.4 Proyectos de información estadística

Emisión de informe final de estadísticas año 2019: publicado en febrero de 2020 en la aplicación Estadísticas de *Power BI*. Incorpora los siguientes antecedentes:



- Ingresos-términos de enero a diciembre de 2019.
- Gestiones de defensa de enero a diciembre de 2019.
- Principales tendencias de enero a diciembre de 2019.
- Cuadros comparativos 2018-2019.

Documentación para usuarios de informes estadísticos: conforme a los compromisos establecidos para preparar y publicar esta documentación, se ejecutaron los siguientes proyectos:

- **Incorporación de informes asociados a nuevas temáticas:** publicado en junio de 2020 en la aplicación DECR de *Power BI*.

- Sistema integrado de calidad años 2017, 2018, 2019 y 2020. Se diseñó un reporte para dar respuesta a la gran cantidad de requerimientos de información que ha llegado a través del portal de transparencia y/o solicitudes de información para publicaciones de entidades externas, en el contexto de la contingencia actual relacionada a la pandemia.

Para esto, en la Defensoría Nacional se generó una comisión interdepartamental, integrada por profesionales del Departamento de Evaluación,

Control y Reclamaciones (DECR), del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) y del Departamento de Informática y Estadísticas (DIE), en la cual se dio forma a una definición que permitiera crear un *banner* de datos que fuera coherente entre lo que la Unidad de Comunicaciones estratégicamente quería publicar en la página institucional y lo que realmente representan los datos estadísticos de los cuales disponemos.

El 15 de octubre se publicaron, en la sección Datos Abiertos de www.dpp.cl, dos conjuntos de datos independientes entre sí:

- El primero tiene relación con los datos de revocación y/o alzamiento de las medidas cautelares de prisión preventiva o internación provisoria, para mostrar la relevancia de la gestión de la Defensoría para obtener revocación de estas medidas cautelares y evitar así la exposición innecesaria de nuestros representados al Covid-19.
- El segundo conjunto de datos tiene relación con los delitos de salud pública, que era y sigue siendo información muy requerida. En este sentido, se agrupó un set de delitos que se despliega junto a los cuatro grupos de delitos de mayor fre-



cuencia. Esto permite dar cuenta a simple vista del cambio que se ha producido en la prestación de defensa producto de las medidas sanitarias ejecutadas para frenar el alza de contagios. Para complementar esta información se generó una vista de detalle, en la que se mantuvieron las variables demográficas y donde además se puede interactuar más con el reporte para obtener datos específicos.

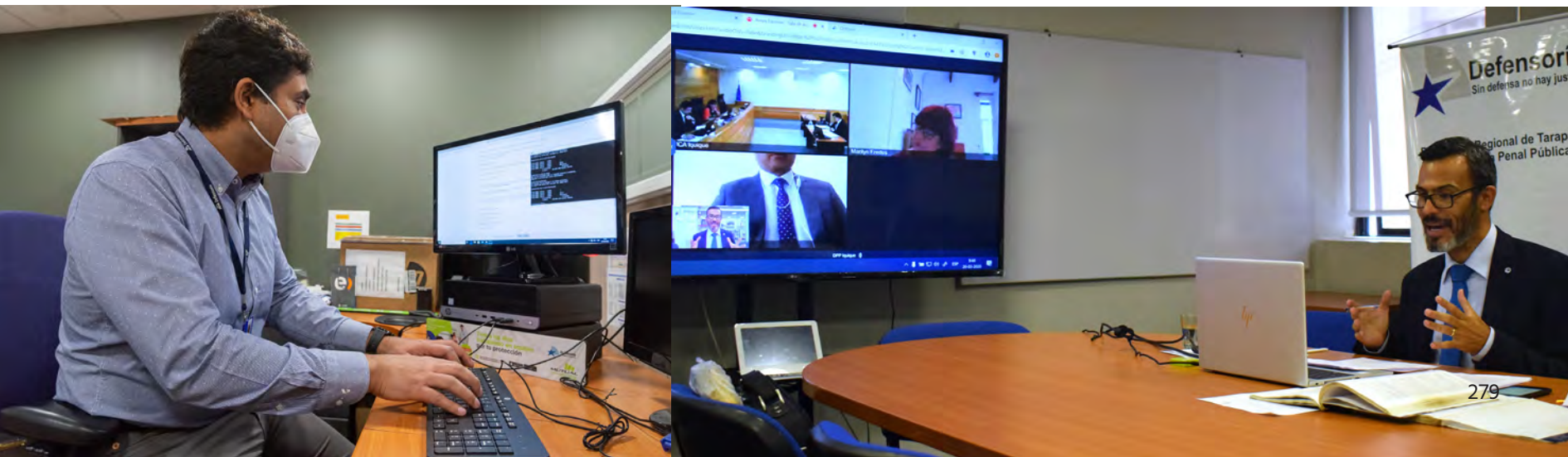
XV.2.5 Proyectos de servicios tecnológicos

Se inició la etapa de operación de los servicios asociados a nuevos contratos:

- Arriendo de equipos computacionales: desde el 1° de febrero de 2020.
- Arriendo de equipos multifuncionales e impresoras: desde el 1° de abril de 2020.
- Arriendo de plataforma central de servidores: desde el 1° de mayo de 2020.

También se desarrollaron procesos de contratación para los siguientes servicios:

- Servicio de *housing*, seguridad y monitoreo: las bases de licitación pública están en revisiones finales para su publicación.
- Servicio de arriendo de UPS: licitación pública en curso.
- Servicio de telefonía móvil: compra coordinada adjudicada, contrato en proceso de ejecución.



- Licenciamiento de *Microsoft*: gran compra adjudicada, contrato en proceso de revisión y firma.
- Mantenimiento y soporte de sitios web institucionales: se tomó la decisión de diseñar y desarrollar en forma interna los sitios web institucionales, junto con asumir en forma interna su mantenimiento y soporte, por lo que no se realizó llamado a licitación pública.
- Seguimiento de inventario de equipamiento computacional de usuarios: se ejecutaron conforme a los compromisos establecidos para este seguimiento.


XV.2.6 Proyecto ‘Diseño de una nueva plataforma institucional de gestión de causas’

- Mediante Resolución Exenta N°77 del Defensor Nacional, de fecha 3 de marzo de 2020, se aprobaron bases de licitación pública para la contratación del servicio de ‘Diseño de nuevo sistema institucional de gestión de causas’, cuyo objetivo general es “diseñar un nuevo sistema informático que simplifique y automatice los procedimientos operativos claves, mejore los registros y el uso masivo de información de interconexión con otras instituciones, e implemente las medidas contenidas en los instructivos presidenciales sobre ciberseguridad y transformación digital, apoyando adecuadamente la tarea de los defensores. Este diseño debe incluir la atención de causas tanto penales como penitenciarias y una estrategia de migración de datos desde los sistemas actuales, además, debe ser compatible con los actuales in-





dicadores de desempeño institucional y con los indicadores de control y pago variable de los contratos de prestación de defensa licitada”.

- Mediante Resolución Exenta N°159 del Defensor Nacional, de fecha 6 de mayo de 2020, se aprobó contrato para la prestación del servicio de diseño del nuevo sistema institucional de gestión de causas. Los seis hitos definidos para este proyecto se ejecutaron conforme:
 - Entrevistas a usuarios: se realizaron entrevistas con los directivos nacionales de la institución, con directivos y funcionarios de las Defensorías Regionales, con defensores locales jefe, con defensores y asistentes de las Defensorías Locales, tanto institucionales como licitados y de convenios directos.
 - Marco conceptual del proyecto y arquitectura de referencia: incluyendo entorno, ambiente de desarrollo y herramientas para la construcción del nuevo sistema.
 - Requerimientos funcionales y no funcionales del proyecto.
 - Estimación preliminar del esfuerzo para construir el nuevo sistema.
 - Estimación final del esfuerzo para construir el nuevo sistema.
 - Documentación de diseño del nuevo sistema. 





XVI

HITOS REGIONALES



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA

Hito 1: PRENSA DESTACÓ A INOCENTES PRESOS EN LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

Durante enero de 2020 diversos medios de comunicación de Arica y Parinacota destacaron la cantidad de personas inocentes presas que se registraron en la zona durante 2019 y que fueron atendidos por la Defensoría Penal Pública.

Se informó que hubo 720 juicios orales durante el período, en los que se decretaron 118 absoluciones, es decir casi el 16 por ciento. En tales casos, además, 42 personas estuvieron privadas de libertad hasta por más de seis meses antes de ser absueltas en juicio por un delito que no cometieron, lo que implicó un fuerte aumento respecto del año anterior, cuando esa cifra sumó sólo 33 casos de inocentes presos.





Hito 2: TRES MIL FOLLETOS CON LOS DERECHOS DE LOS IMPUTADOS SE REPARTIERON EN ARICA

Un importante trabajo de difusión realizó la Defensoría Regional de Arica y Parinacota, cuyos profesionales distribuyeron 3 mil folletos con los derechos de los detenidos en la Primera y Tercera Comisaría de Carabineros, la Subcomisaría Chinchorro, el Cuartel Angamos y el Cuartel Belén de la Policía de Investigaciones (PDI).

La actividad se organizó con el fin de entregar información certera sobre los derechos de los imputados tanto a quienes son detenidos como a sus familias, para asegurar así su derecho a defensa y su acceso a la justicia. La folletería fue preparada en conjunto entre la Subsecretaría de Derechos Humanos y la Defensoría Penal Pública.

El material gráfico incluyó mil 500 folletos sobre responsabilidad penal adolescente (RPA) y una cantidad similar de trípticos sobre los derechos de los imputados adultos.





Hito 3: DEFENSORÍA INSTALÓ COMPUTADORES EN LA CÁRCEL DE ARICA PARA REALIZAR VIDEOCONFERENCIAS CON IMPUTADOS

A raíz de la emergencia sanitaria por el Covid-19, a nivel nacional la Defensoría Penal Pública suspendió la atención presencial de sus usuarios y del público en general. Es por ello que, en Arica, por ejemplo, se habilitaron diversos canales para mantener el contacto a través de teléfonos, correos electrónicos y redes sociales de la institución.

A medida que el peligro de propagación del Coronavirus aumentaba, también lo hacían las diversas restricciones para la atención directa de los usuarios privados de libertad, para evitar contagios en los recintos penales y mantener la seguridad de los imputados, condenados y el personal de Gendarmería. Por ello, la institución gestionó la instalación de computadores en el Complejo Penitenciario de Arica, con el fin de poder efectuar videoconferencias con los usuarios internos en ese recinto.

La Defensoría Regional de Arica y Parinacota atiende a cerca de 350 imputados en prisión preventiva y a entre 140 y 150 condenados con requerimientos y solicitudes específicas, labor que está a cargo de 16 abogados de defensa pública general y dos defensores públicos penitenciarios

Hito 4: DEFENSOR REGIONAL RESPONDIÓ DUDAS DEL CONSEJO REGIONAL

Invitado por el presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Consejo Regional, Claudio Huerta, el Defensor Regional de Arica y Parinacota, Claudio Gálvez, sostuvo una reunión con sus miembros, para detallar las labores realizadas desde que se inició la pandemia de Covid-19 y que han permitido que la prestación de defensa continúe desarrollándose de manera ininterrumpida.

Entre otras razones, Gálvez fue invitado a exponer para dar a conocer la situación jurídica en que quedaban las personas que eran detenidas o quedaban citadas a tribunales por infracción al artículo 318 del Código Penal, es decir por delitos contra la salud pública al quebrantar la cuarentena o el toque de queda obligatorios.

Los miembros de la comisión consultaron si la Defensoría Regional tenía la capacidad de asumir estas defensas y cuál sería el aumento que podría darse. El Defensor Regional aseguró que “la defensa penal es una garantía constitucional, por lo que siempre se va a prestar la debida defensa que pueda ser requerida frente a distintas contingencias, tomando para ello las medidas necesarias para la cobertura de todos los casos”.



Hito 5: DEFENSOR REGIONAL VISITÓ A INTERNOS DE LA CÁRCEL ARIQUEÑA Y RESOLVIÓ SUS DUDAS

Como una forma de disminuir los altos niveles de ansiedad que afectan a las personas privadas de libertad por el riesgo de contagio de Covid-19, la Defensoría Penal Pública, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Gendarmería y el Ministerio de Salud iniciaron una serie de operativos de defensa y salud en diferentes centros carcelarios del país.

En el complejo penitenciario de Arica, esta actividad fue liderada por el Seremi de Justicia y Derechos Humanos, Raúl Gil; el director regional de Gendarmería, coronel Roberto Maldonado; el Defensor Regional, Claudio Gálvez, y el jefe regional de Estudios de la Defensoría, Francisco Concha. La visita incluyó la participación de funcionarios de la Seremi de Salud.

Gálvez, Concha y Gil se reunieron con 30 internos monitores de sus respectivos módulos, contexto en que los directivos de la Defensoría les explicaron la modalidad de atención remota con la que se está trabajando durante la crisis sanitaria y reiteraron que los canales abiertos -tanto números de teléfono como correos electrónicos- están operativos. También reiteraron que

en el recinto penitenciario las entrevistas con imputados se realizan mediante llamadas telefónicas o video-llamadas.

Sobre esto último, Gálvez y Concha señalaron que el espacio en que se realizan estos contactos cumple con los estándares para mantener la confidencialidad entre cada defensor o defensora pública y sus representados.





Hito 6: CORTE SUPREMA REVOCÓ ARRESTO DOMICILIARIO NOCTURNO DE IMPUTADO CON ENAJENACIÓN MENTAL

Y.B.R. fue detenido tres veces durante la cuarentena obligatoria en la región de Arica y Parinacota. Cada vez fue acusado de infringir el artículo 318 del Código Penal, por transitar en la vía pública sin el permiso temporal correspondiente, y quedó bajo arresto domiciliario nocturno pese a presentar antecedentes de enajenación mental, con casi un 90 por ciento de discapacidad intelectual.

Por tal razón, la Defensoría Regional inició una serie de gestiones a su favor, las que terminaron en la Corte Suprema. El equipo abordó rápidamente su caso, entendiendo que privar de libertad a una persona con severas dificultades intelectuales vulnera sus derechos y los tratados internacionales que amparan a personas con este tipo de padecimientos.

Primero se interpuso un recurso de amparo ante la Corte de Apelaciones de Arica, que fue rechazado por ese tribunal. El defensor penal público Gabriel Apaza apeló contra esta sentencia ante la Corte Suprema, entregando los antecedentes de la acusación, los documentos que acreditaban la discapacidad intelectual de su representado y los argumentos jurídicos pertinentes al caso.

La segunda sala de la Corte accedió a la petición de la defensa pública y dejó sin efecto la resolución del Tribunal de Garantía de Arica, revocando el arresto domiciliario nocturno que pesaba contra Y.B.R.



Hito 7:

BALANCE DE GESTIÓN REGIONAL: AUMENTO DE CAUSAS POR ESTALLIDO SOCIAL Y EFECTO PANDEMIA

En el marco de las restricciones que impiden realizar reuniones presenciales masivas por la pandemia de Covid-19, la Defensoría Regional de Arica y Parinacota realizó un inédito balance de gestión a distancia.

La ceremonia se transmitió a través de la cuenta institucional en *Facebook Live* e incluyó preguntas enviadas en video por el intendente regional, Roberto Erpel; los senadores José Miguel Insulza y José Miguel Durana, y la concejala de la comuna de General Lagos, Rosa Maita, destacada representante de la comunidad Aymara. En un balance que duró poco más de una hora, el Defensor Regional analizó las principales dificultades que ha enfrentado la prestación de defensa pública durante el estallido social de 2019 y la pandemia de Coronavirus de 2020, que obligó a mantener y reforzar la atención de todos los usuarios de la defensa pública mediante una rápida adaptación a las nuevas tecnologías y la aplicación de diversas medidas para asegurar la calidad de la prestación.

Claudio Gálvez explicó que durante 2019 ingresaron 6 mil 798 causas a esa sede institucional, con un importante aumento de 25,4 por ciento respecto de 2018, cuando los ingresos sumaron 5 mil 423 causas.

El Defensor Regional detalló, por ejemplo, que en el último trimestre de 2019 se registró un notorio aumento de las audiencias de control de detención, a propósito de las detenciones ocurridas en las manifestaciones sociales. Así, si entre octubre y diciembre de 2018 se realizaron mil 520 audiencias de este tipo, en igual período de 2019 éstas aumentaron a mil 882 audiencias.

El abogado explicó que también aumentaron las detenciones por delitos relacionados con la pandemia, como la infracción del artículo 318 del Código Penal. Según Gálvez, durante el primer semestre de 2020 ingresaron 3 mil 148 causas, de las cuales 552 correspondían a lesiones menos graves, 544 a delitos contra la salud pública y 380 a amenazas simples.





Hito 8:
MUJER AYMARA ACUSADA POR UN DELITO QUE NO COMETIÓ RECUPERÓ SU LIBERTAD TRAS 16 MESES EN PRISIÓN

La Defensoría Aymara e Indígena de Arica logró la absolución de una mujer aymara discapacitada, quien fue acusada por el delito de tráfico de drogas y estuvo en prisión preventiva durante 16 meses. Las pruebas presentadas en el juicio oral permitieron establecer que ella nada tenía que ver con el delito que se le imputaba, por lo que fue absuelta.

El caso de H.A.Q. es uno de los que mejor grafica la necesidad de que todos los intervinientes en un proceso penal conozcan las particularidades culturales de los pueblos originarios a la hora de calificar un delito y establecer medidas cautelares.

Todo comenzó cuando quedó en prisión preventiva tras ser formalizada por el delito de tráfico de drogas, pese a los antecedentes aportados por su defensa pública que le habrían permitido cumplir una medida cautelar distinta.

“Se solicitó la revisión de medidas cautelares todas las veces en que nos fue posible. Sin embargo, el tribunal no consideró los antecedentes, teniendo hoy a una mujer que fue absuelta, pero que pasó más de un año dentro de

un complejo penitenciario”, explicó el defensor público Rodrigo Torres, quien pese a las dificultades acompañó a su representada al salir del centro penitenciario.





Hito 9: **DEFENSOR REGIONAL ABORDÓ DETENCIONES POR ARTÍCULO 318 Y DERECHO A DEFENSA**

El Defensor Regional de Arica y Parinacota, Claudio Gálvez, abordó en una entrevista las numerosas detenciones por infracción al artículo 318 registradas en Arica desde el inicio del estado de emergencia.

Según el directivo, entre el 16 de marzo y el 2 de noviembre de 2020 ingresaron mil 370 causas asociadas a este artículo del Código Penal, de las cuales 743 se registraron mediante control de detención, lo que significa que la persona fue detenida, pasó la noche privada de libertad y luego fue trasladada hasta un tribunal para su respectivo control de detención.

Gálvez explicó que, en caso de ser infraccionada y recibir una condena por esta causa, una persona tiene 15 días para reclamar y solicitar la representación de un abogado de su confianza o de un defensor penal público.

El directivo agregó que más allá de la situación sanitaria que enfrenta el país, el derecho a defensa no se ve mermado ni se detiene, por lo que los defensores penales públicos se mantienen prestando defensa de calidad a todos quienes lo requieran.

Hito 10: **DEFENSOR PÚBLICO DE ARICA INTERPUSO AMPARO TRAS NO PODER ENTREVISTAR A DETENIDOS**

Una situación poco frecuente, pero que puso en riesgo los derechos de un detenido, se produjo la madrugada del 16 de diciembre, cuando el defensor penal público Camilo Valle llegó hasta la Tercera Comisaría de Arica para entrevistarse con los detenidos que pasaban a control de detención.

Aunque el abogado solicitó entrevistarse con sus eventuales representados, en el recinto policial le negaron la posibilidad de hacerlo confidencialmente, vulnerando así las garantías de los imputados y afectando el debido proceso, que debe darse desde la primera actuación policial.

Tras solicitar en reiteradas ocasiones poder efectuar las entrevistas cumpliendo con los estándares establecidos -lo que incluye una conversación a solas entre abogado y detenido, tal como lo explicita el artículo 94 letra F del Código Procesal Penal-, el requerimiento no fue concedido. Ante ello y buscando el respeto de los derechos de las personas detenidas, Camilo Valle realizó un amparo por el artículo 95.

Una vez realizada la presentación, la jueza de garantía Macarena Calas llegó hasta la comisaría para verificar lo señalado por el defensor público y constató que sólo se permitían entrevistas en presencia de un funcionario policial.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **TARAPACÁ**

Hito 1: **NORMALIZACIÓN DE EXPULSIONES POR PENAS SUSTITUTIVAS**

Con un trabajo coordinado del Defensor Regional de Tarapacá con las autoridades regionales y el apoyo del Defensor Nacional, se logró materializar la expulsión y el consiguiente retorno a su país de origen de 189 ciudadanos bolivianos (hombres y mujeres).

A esa fecha (agosto 2020), la mayoría se mantenía desde 2019 sin que se les aplicara penas sustitutivas, por lo que la concreción de la medida fue un avance significativo para estas personas, que la anhelaban intensamente para retornar a sus hogares luego de haber sido detenidas y sancionadas en Chile por diversos delitos.

La gestión consideró jornadas de diálogo con estas personas para complementar los antecedentes de sus carpetas judiciales, revisar su situación sanitaria y coordinar el tema con las diversas instituciones públicas involucradas en la gestión.





Hito 2: ATENCIÓN A INTERNOS PENITENCIARIOS ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19

Con el objeto de constatar el respeto a las garantías de las personas internas en los centros penales, en especial respecto de su salud, la Defensoría Regional de Tarapacá realizó un recorrido intensivo por los recintos de reclusión de la zona, incluido el Complejo Penitenciario de Alto Hospicio, que mantiene alrededor de 2 mil internos.

La visita -realizada en abril de 2020, tras la declaración de pandemia por Covid-19- permitió llegar directamente a estas personas, en un trabajo en el que participaron directivos, defensores penales públicos, asistentes y profesionales de la institución, quienes cumplieron todas las medidas de cuidado sanitario

El resultado de la actividad, realizada con la plena colaboración de Gendarmería, permitió llevar tranquilidad a los internos e internas, además de identificar distintas maneras de contribuir para fortalecer el cuidado de sus garantías de salud.



Hito 3:
MANTENCIÓN ININTERRUMPIDA DE LAS ATENCIONES A LOS USUARIOS

Con la adopción de todas las medidas sanitarias dispuestas por las autoridades, más la habilitación de novedosos métodos de atención virtual, la Defensoría Regional de Tarapacá logró mantener ininterrumpidamente la atención a sus usuarios durante todo 2020, a pesar de la emergencia causada por la pandemia de Covid-19.

Para respetar los cuidados sanitarios tanto al interior de la institución como hacia los usuarios y otras instituciones del sector Justicia, se instauraron sistemas complementarios de teletrabajo, medidas de sanitización permanente y comunicación telefónica y por videoconferencia, en coordinación con los demás servicios.

Al avanzar el año y mantenerse la emergencia, se instalaron sistemas de atención por videoconferencia para conectar a los usuarios desde equipos situados en las oficinas institucionales con los defensores públicos y con los tribunales. El sistema también permitió conectar a los internos en recintos penitenciarios.





Hito 4:

ALTA ACEPTACIÓN DE SOLICITUDES DE LIBERTAD CONDICIONAL

El 78 por ciento de los internos que postularon al beneficio de libertad condicional durante 2020 logró ser aprobado en Tarapacá, gracias al trabajo de la Defensoría Regional y su equipo de defensa penitenciaria.

En los dos procesos realizados en ese periodo se postularon 365 personas, de las cuales 285 consiguieron la aprobación. La gestión incluyó la presentación de algunos expedientes rechazados ante la Corte de Apelaciones de Iquique o ante la Corte Suprema, donde la mayoría de las reconsideraciones fue aprobada.

Las alegaciones se hicieron de forma telemática, en ambos altos tribunales, proceso que el equipo penitenciario de Tarapacá asumió por completo, con la estrecha colaboración de la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional.





HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **ANTOFAGASTA**

Hito 1: **PERMANENTE PRESENCIA EN LOS CENTROS PENALES**

A pesar de las intensas medidas restrictivas impuestas por la pandemia, durante 2020 la Defensoría Regional de Antofagasta mantuvo permanente presencia en todos los centros penales de la región, realizándose más de una veintena de visitas del Defensor Regional, acompañado por el jefe de Estudios (S), los defensores penitenciarios, defensores locales y el asesor jurídico, respectivamente, para verificar el cumplimiento de los protocolos sanitarios y el adecuado control de la pandemia.

Entre marzo y diciembre de 2020, el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Antofagasta fue visitado en seis oportunidades, mientras que el Centro Penitenciario Femenino (CPF) lo fue en cinco. El Centro de Detención Preventiva (CDP) de Calama fue visitado cuatro veces y los de Taltal y Tocopilla tres veces cada uno. Asimismo, el equipo de defensa penal juvenil se reunió en cuatro ocasiones con los jóvenes: dos en el Centro de Internación Provisoria (CIP) y dos en la sección juvenil del CDP. A ello se sumaron los operativos coordina-

dos por las Seremis de Salud y de Justicia y Derechos Humanos a cada centro penal.

Esta permanente presencia fue posible gracias a la comunicación y coordinación con la Dirección Regional de Gendarmería y permitió tener una visión clara sobre cómo afectó la crisis sanitaria a las personas privadas de libertad, buscando así las alternativas más adecuadas para reducir sus efectos.





Hito 2: DEFENSA PENITENCIARIA DESTACÓ POR SU ACTIVIDAD RECURSIVA

Al 91 por ciento del total de recursos asociados a las libertades condicionales que fueron acogidos por la Corte de Apelaciones de Antofagasta, se sumaron los fallos de la Corte Suprema que incrementaron el éxito de los defensores penitenciarios de la región al 100 por ciento de los requerimientos.

Este resultado fue posible tras un intenso trabajo desarrollado por los profesionales de Antofagasta, Taltal, Tocopilla y Calama quienes, junto con desarrollar un intenso análisis de cada caso rechazado por la comisión de libertad condicional, elaboraron recursos con un alto nivel de argumentación, los que fueron acogidos por el máximo tribunal del país.



Hito 3: FALLO DE LA CORTE SUPREMA EN CASO DE MIGRANTES SENTÓ PRECEDENTE EN MATERIA DE EXPULSIONES

La Corte Suprema acogió cuatro amparos interpuestos por el abogado Hugo León Saavedra, defensor público de migrantes y extranjeros de Antofagasta, para fijar la fecha de las expulsiones de personas condenadas que esperaban hace meses que se reiniciaran los operativos de traslado a las fronteras, suspendidos por la pandemia.

En su fallo, el máximo tribunal reconoció que las circunstancias en que se ejecuta la sustitución de la pena por expulsión no es de responsabilidad de los penados, por cuanto la sentencia se encontraba ejecutoriada, con todos los trámites administrativos realizados y habiendo transcurrido con creces los 45 días dispuestos para su ejecución.

La Corte Suprema ordenó al tribunal citar en el más breve plazo a una audiencia a los intervinientes y a las entidades involucradas en la materialización de la pena sustitutiva, en la que se debería fijar una fecha cierta para la expulsión de las personas condenadas desde el territorio nacional.

Hito 4: SEGUNDO LUGAR NACIONAL EN GESTIÓN REGIONAL

La Defensoría Regional de Antofagasta obtuvo el segundo lugar como Defensoría Regional Destacada entre las 17 sedes regionales de la institución. En una ceremonia de reconocimiento institucional que se transmitió vía Facebook Live, los integrantes de la Defensoría Regional recibieron con gran orgullo el galardón, que destacó su compromiso con la función pública, el cumplimiento de las metas previstas y, sobre todo, el trabajo en equipo.



Hito 5: PRIMER CAMBIO DE SEXO REGISTRAL DE UNA PERSONA PRIVADA DE LIBERTAD

Gracias a las gestiones realizadas por Camila Leonicio Uribe, defensora penitenciaria de Antofagasta, una persona transgénero fue protagonista del primer cambio de sexo registral efectuado al interior de un centro de reclusión.

Ello implicó que fuera reconocida oficialmente como mujer, con nombre acorde, por lo que debió ser trasladada desde el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Nudo Uribe al Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Antofagasta.



Hito 6: DEFENSORÍA REGIONAL AVANZA EN SU ROL DE FACILITADORA SOCIOCULTURAL

Con la firma de un convenio con el Instituto Nacional del Deporte (IND), que llevará actividad física a los jóvenes de la sección juvenil del Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Nudo Uribe, la Defensoría Regional de Antofagasta continuó avanzando en la generación de iniciativas para promover la reinserción social de las personas privadas de libertad. A pesar de la pandemia, durante 2020 la Unidad de Gestión de Proyectos se adjudicó dos nuevos financiamientos del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR).

Los proyectos “Diseño mi futuro: taller de costura para la reinserción”, en el Centro de Estudios y Trabajo (CET) de Antofagasta y en el CDP de Calama y “Movilizando la reinserción social y autocuidado mediante el deporte integral”, que se ejecutará en Centro de Detención Preventiva (CDP) de Tocopilla, son las dos iniciativas que beneficiarán a hombres y mujeres de la región.

Además, gracias a las gestiones de la facilitadora intercultural Marioli Lique Mondaca, cuatro internos del CDP de Calama aprendieron lenguas originarias, a través de un curso denominado “Recuperación lengua materna *quechua* y *kunza*. Pueblos originarios del norte *lickanan-*

tay y *quechua*”, que dictan la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi) y el Consejo Lingüístico, integrado por todos los representantes de los estamentos de la comunidad atacameña.





HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **ATACAMA**

Hito 1: **FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA**

El 16 de marzo de 2020, cuando Chile entró en la fase 4 de la pandemia por Covid-19, el Defensor Nacional estableció como imperativo que, junto con mantener intacta la calidad de la prestación de defensa penal hacia los usuarios, se protegiera a los funcionarios y sus familias. Ese mismo día la mayor parte del equipo regional comenzó a trabajar a distancia.

No fue fácil adaptarse a las condiciones del trabajo remoto, sobre todo para un servicio esencial del sistema de justicia penal, cuyas características principales son la oralidad, la intermediación, la publicidad y la contradicción.

Sin embargo, la fluida relación entre los actores regionales del sistema regional fue crucial para lograr activar un complejo sistema de justicia no presencial que cumplió, por un lado, su mandato inexcusable de conocer con prontitud los conflictos penales ocurridos -con respeto de las garantías fundamentales- y, por otro, el de proteger la salud de funcionarios, intervinientes, imputados y condenados.

Las visitas de cárcel se efectuaron por videoconferencia, para entregar la información que las personas privadas de libertad requieren sin provocar focos de contagio en uno

de los lugares más vulnerables a la propagación de virus: los recintos penitenciarios.

Para disminuir la ansiedad que enfrentaban las personas privadas de libertad ante el riesgo de contagio, la Defensoría Regional participó también en operativos de defensa y salud efectuados en los distintos centros carcelarios de la región. Sus equipos visitaron también en varias ocasiones el Centro de Internación Provisoria y de Régimen Cerrado (CIP-CRC) de Paipote, con la finalidad de conocer la situación de los jóvenes internos.

Además, se revisó la prisión preventiva de todas las personas internas que pertenecen a grupos de riesgo: mayores de 60 años, mujeres con hijos de hasta dos años, enfermos crónicos o inmunodeprimidos.





Hito 2: SEMINARIO CON ENFOQUE DE GÉNERO

Con 190 participantes en línea se llevó a cabo el seminario virtual «Perspectiva de género, violencia patriarcal y justicia penal», organizado al cumplirse dos décadas desde el inicio de la reforma procesal penal, con el objetivo de compartir puntos de vista sobre género y sus problemáticas ante el sistema de justicia penal.

“Somos una institución de derechos humanos y un organismo público comprometido con el acceso a la justicia de los grupos en situación de vulnerabilidad. Por lo tanto, la discriminación por género, así como la erradicación de toda violencia contra la mujer son temas que nos interpelan concretamente desde el derecho internacional de los derechos humanos. Debemos incorporar la perspectiva de género en nuestra labor de defensa diaria”, afirmó el Defensor Regional, Raúl Palma Olivares.

Las exposiciones estuvieron a cargo de tres destacadas abogadas: Macarena Rebolledo Rojas, jueza del Segundo Juzgado de Familia de Santiago, máster en derecho y con numerosos postítulos en temas de género; Marcela Araya Novoa, jueza del Primer Juzgado de Garantía de Puerto Montt, doctora en derecho y académica, y Claudia Castelletti Font, abogada del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de la Defensoría Penal Pública, máster en derecho y académica.

Asistieron al encuentro defensoras y defensores públicos de todo el país, directivos y funcionarios institucionales, juezas y jueces, autoridades regionales, funcionarios del Sernameg, encargados de género de distintas instituciones e integrantes del Colegio Regional de Periodistas, todos quienes felicitaron al equipo organizador y destacaron el nivel de las tres expositoras.

Seminario Virtual
 > Género, D.D.H.H. y Derecho Penal

"Perspectiva de Género, Violencia Patriarcal y Justicia Penal"

El defensor regional de Atacama, Raúl Palma Olivares tiene el agrado de invitarlos a participar al seminario virtual "Perspectiva de Género, Violencia Patriarcal y Justicia Penal", actividad que se realizará el próximo jueves 6 de agosto a las 15:00 horas.

En la ocasión, expondrán las abogadas Claudia Castelletti Font, Marcela Araya Novoa y Macarena Rebolledo Rojas. Los interesados deberán ingresar al siguiente link: <https://depegu.webex.com/meet/fovaib0hjtado>

Atacama, julio 2020

06 de Agosto > 15:00 horas.

> Comparte esta información

defensoria_penalpublica | app | @depp | app

Defensoría Penal Pública

Hito 3: CAMPAÑAS SOLIDARIAS

En el marco de diferentes líneas de acción solidaria y con el aporte de todos sus integrantes, la Defensoría Regional de Atacama organizó una campaña para apoyar a las personas que más lo necesitan, ayudándolas así a enfrentar la difícil situación social, económica y sanitaria causada por la pandemia de Covid-19.

La primera donación se hizo a las personas privadas de libertad, pues se entregaron mascarillas para todos los hombres y mujeres internos en el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Copiapó.

La segunda permitió apoyar a los niños que viven en distintos campamentos de Copiapó, la capital regional. El aporte se materializó a través de la parroquia San José Obrero, donde todos los viernes se entregan onces gratuitas a niños y adolescentes menores de edad.

Por último, en el Día Internacional del Niño y de la Niña la Defensoría entregó bolsas sorpresa a 204 niños que viven en las tomas de la población "Juan Pablo II" de Copiapó.

El Defensor Regional dijo que "me llena de orgullo esta iniciativa solidaria por los niños y niñas y, en general, las campañas que han surgido desde el propio equipo regional, que ya son varias, y que van en apoyo de las personas de nuestra región que lo están pasando mal por la pandemia y la crisis económica. Como defensoras y defensores públicos y funcionarios no podemos dejarlos solos".





Hito 4: CURSO DE CROCHET “TEJIENDO LIBERTADES”

Tras una iniciativa de la defensora pública licitada Marsella Rojas Cailly y la coordinación de la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional, en agosto de 2020 se inició el curso “Tejiendo libertades”, que se extendió hasta diciembre siguiente.

El taller se desarrolló miércoles por medio durante una hora, con la finalidad de entregar herramientas a las mujeres privadas de libertad para que se independicen una vez que salgan al medio libre.

La actividad, que se llevó a cabo de forma remota, fue dirigida por la experta en crochet Viviana García, creadora de la agrupación «Tejiendo Esperanza Copiapó», mientras que los insumos se obtuvieron a través de una campaña entre los defensores públicos de la región.

Marsella Rojas explicó que “no sólo se trata de defender jurídicamente a las personas privadas de libertad, sino también de involucrarnos en las condiciones que ellas tienen dentro del recinto carcelario”.

El Defensor Regional agregó que “concretar las iniciativas que surgen espontáneamente de los defensores públicos es un gran orgullo, porque además de prestar una defensa penal de calidad en consonancia con los derechos humanos de las personas, contamos con un equipo de defensores que destaca por su compromiso social con quienes están en condición de vulnerabilidad”.





HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **COQUIMBO**

Hito 1: CONMEMORACIÓN DE LOS 20 AÑOS DESDE EL INICIO DE LA REFORMA PROCESAL PENAL

Junto a La Araucanía, la región de Coquimbo fue una de las dos zonas del país en que, el sábado 16 de diciembre de 2000 y como plan piloto, comenzó a desarrollarse la reforma procesal penal. Desde ese día, esta Defensoría Regional aportó con conocimiento y entusiasmo a la conformación de la mística y el creciente prestigio de la Defensoría Penal Pública.

En su cuenta pública, la Defensora Regional, Inés Rojas Varas, subrayó que esta nueva justicia penal significó un cambio trascendental, porque posicionó como garantías fundamentales de las personas el derecho a defensa, el debido proceso y la presunción de inocencia.

Como actividad central, la Defensoría Regional de Coquimbo desarrolló vía online el seminario “20 años de la reforma procesal penal, un hito de la justicia”, que buscó desarrollar una reflexión y diálogo sobre los principales

avances, falencias y desafíos de ese gran cambio -considerado el más trascendental de la justicia en Chile-, en que participaron destacados exponentes del Ministerio Público, el Poder Judicial y la Defensoría Penal Pública.

A nivel interno, la Defensoría Regional de Coquimbo realizó una emotiva ceremonia, que ilustró el cumplimiento de la misión a través de recuerdos, anécdotas e historias desde 2000 hasta la actualidad de pandemia. También se resaltó la trayectoria de funcionarios y funcionarias, en especial de la jefa regional, Inés Rojas, y de Elizabeth Rojas, asistente de la Inspectoría Norte, en reconocimiento a sus dos décadas en la institución.



Hito 2: DISTRIBUYEN 15 MIL TARJETAS CON INFORMACIÓN Y DATOS DE CONTACTO PARA USUARIOS DURANTE LA PANDEMIA

Potenciar el contacto de los usuarios con sus defensores públicos y orientar sobre el rol de la Defensoría Penal Pública y el sistema procesal penal fue el objetivo de una iniciativa regional para elaborar y distribuir periódicamente material informativo en distintas instituciones intervinientes del sistema de justicia penal.

La idea surgió por la contingencia sanitaria del Covid-19, que desde mediados de marzo de 2020 obligó a activar un plan de resguardo institucional con trabajo a distancia, para evitar eventuales contagios de funcionarios, usuarios y sus familiares.

El estado de excepción constitucional de catástrofe significó un importante incremento de personas imputadas, esencialmente por delitos contra la salud pública. Por ello, con recursos y creatividad interna se crearon y repartieron en tribunales y unidades policiales de Carabineros y PDI alrededor de 15 mil ejemplares de tarjetas con fonos de contacto de cada una de las Defensorías y folletería institucional.

Las tarjetas de tipo presentación describen las oficinas, los teléfonos y los medios digitales para que los usuarios se contacten con su defensor público. El material informativo, en tanto, son afiches con los derechos que cautelan a cualquier persona en caso de ser detenida, las etapas del proceso penal, el derecho a defensa de toda persona, las defensas especializadas y el «Proyecto Inocentes».



Hito 3: DONACIONES SOLIDARIAS A MUJERES Y ADULTOS MAYORES PRIVADOS DE LIBERTAD

Producto de la pandemia del Covid-19 y con el objetivo de evitar contagios de funcionarios e internos privados de libertad, en abril de 2020 Gendarmería prohibió las visitas de familiares a todos los recintos penales del país.

Ante tal impacto emocional y dada la alta vulnerabilidad de la población penal, los funcionarios y colaboradores del sistema licitado de defensa pública realizaron importantes donaciones voluntarias, destinadas fundamentalmente a la compra de artículos de higiene personal y primera necesidad, que fueron distribuidos a hombres adultos mayores y mujeres imputadas y condenadas del centro penitenciario de La Serena.

La Defensora Regional destacó la colaboración generosa de los funcionarios y funcionarias, motivados por ayudar al más necesitado: “Siempre resaltamos en esta región por estas donaciones a personas que no importan a la mayoría de la sociedad, muchos sin red de apoyo familiar o extranjeros, pero hoy vivimos una situación sanitaria excepcional y angustiante y estos actos motivan a seguir trabajando por la dignidad de las personas que representamos”, señaló.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **VALPARAÍSO**

Hito 1: ATENCIÓN VIRTUAL DE PÚBLICO

Una de las prioridades de la gestión regional durante la pandemia fue dar continuidad a la atención de público en cumplimiento de nuestros estándares, que incluyen entregar información a las personas representadas y sus familiares.

Durante el primer semestre de 2020 los defensores públicos de la región de Valparaíso atendieron a 10 mil 720 usuarios, mientras que desde el 1° de julio al 31 de diciembre atendieron a otras 13 mil 969 personas.

De los diversos canales de atención dispuestos, el telefónico concentró mayoritariamente las preferencias de nuestros usuarios -con 12 mil 170 llamados-, quienes recibieron atención de parte de los defensores públicos, asistentes administrativas y trabajadoras sociales.

Al respecto, el Defensor Regional de Valparaíso, Claudio Pérez García, señaló que “la labor realizada es de gran relevancia, porque los usuarios y sus familiares accedieron a información permanente y actualizada sobre las causas”.

Hito 2:
SE PRESENTARON 407 AMPAROS POR LIBERTAD CONDICIONAL

Durante el primer semestre del año pasado, los seis defensores penitenciarios de la región de Valparaíso presentaron 163 recursos de amparo por denegación de libertad condicional, de los cuales 137 fueron acogidos.

En el segundo semestre, en tanto, interpusieron 244, de los cuales 140 fueron acogidos en la Corte de Apelaciones y en la Corte Suprema.

El Defensor Regional destacó que, sumando los procesos de abril y octubre de 2020, el porcentaje de recursos con resultado favorable fue de 68 por ciento, lo que demuestra una exitosa gestión del equipo de defensa penitenciaria.

Durante el mismo año, la comisión de libertad condicional otorgó 194 libertades condicionales en ambos semestres, de modo que el trabajo de los defensores penitenciarios y de la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional permitió obtener 277 libertades condicionales más.





Hito 3: FUTURA DEFENSORÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR

Con la entrega simbólica de las llaves, la Secretaria Regional Ministerial (seremi) de Bienes Nacionales, Rosario Pérez Izquierdo, hizo traspaso material del inmueble fiscal en que funcionará la Defensoría Local de Viña del Mar -en calle Simón Bolívar N° 415-, al Defensor Regional de Valparaíso, Claudio Pérez García.

El espacio fue cedido en concesión de uso gratuito por cinco años, mediante la resolución N° E-19094, de fecha 19 de mayo de 2020.

El Defensor Regional, Claudio Pérez, destacó que “desde el punto de vista social será de gran utilidad para nuestros usuarios, ya que a futuro esta Defensoría Local quedará a pasos del tribunal de garantía y de la Fiscalía, lo que implica que las personas tendrán un mejor acceso a la justicia”. En 2020 se contrató a una empresa para la construcción del cierre exterior, la demolición de tabiquerías y la limpieza del inmueble.





HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **O'HIGGINS**

Hito 1: ATENCIÓN EN PANDEMIA

En el contexto de la pandemia de Coronavirus, la Defensoría Regional de O'Higgins fue capaz de adaptarse a los cambios necesarios para dar continuidad al servicio, especialmente en la atención de los usuarios privados de libertad -tanto en prisión preventiva como cumpliendo condenas-, quienes constituyen uno de los grupos más vulnerables de la sociedad.

Cada vez que fue necesario los internos fueron visitados en las unidades penales, para supervisar el cumplimiento de las medidas de prevención sanitaria, pero además se habilitó un sistema de turnos, que permitió conectar con los centros penitenciarios de la región, en coordinación Gendarmería de Chile, para la realización de entrevistas remotas por video conferencia con los internos e internas.





Hito 2: CREACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL DE CORTE

Ante la dispersión geográfica de la región de O'Higgins y la creciente actividad recursiva de la Defensoría Regional, durante 2020 la Unidad de Estudios creó la Unidad Regional de Corte, cuyos defensores público -todos con gran experiencia y destacadas habilidades en litigación- representan a sus colegas de la región ante la Corte de Apelaciones de Rancagua.

Esto ha permitido incrementar el número de nulidades, amparos y apelaciones presentadas, como también el éxito logrado en tales presentaciones.

Hito 3: PLAN REGIONAL DE CAPACITACIÓN DE ASISTENTES

Como iniciativa de las asistentes de las y los defensores públicos y ante su interés por actualizar sus conocimientos en temas de gestión y del proceso penal, la Unidad de Estudios organizó una serie de talleres, que se realizaron una vez por semana entre el 13 de agosto y el 15 de diciembre de 2020.

Estas actividades fueron dirigidas por profesionales de la Defensoría Regional de O'Higgins quienes, según sus especialidades y experiencia previa, fueron realizando semanalmente las capacitaciones. Tras la excelente evaluación que tuvo la actividad, las asistentes solicitaron una nueva versión de esta iniciativa, que se inició durante abril.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DEL MAULE

Hito 1: OPERATIVOS DE DEFENSA Y SALUD EN PENALES DE LA REGIÓN

Diez operativos de defensa y salud se realizaron en diversas unidades penales de la región del Maule, con la finalidad de conocer la realidad sanitaria de los centros durante la pandemia de Covid-19. Las actividades fueron encabezadas por el Seremi de Justicia y Derechos Humanos, Germán Verdugo, y contaron con la participación del Defensor Regional, José Luis Craig; del jefe regional de Estudios de la Defensoría, Rodrigo Flores, y representantes de la autoridad sanitaria.

Durante las visitas -efectuadas en abril de 2020 a los Centros de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Talca, Linares, Parral, Molina, Curicó, Cauquenes y Chanco, además del Centro Penitenciario Femenino (CPF), el Centro de Internación Provisoria y de Régimen Cerrado (CIP-CRC) y el Centro de Estudio y Trabajo (CET) de Talca- se recorrieron instalaciones como la cocina, los comedores y las áreas comunes, junto con dialogar con las personas privadas de

libertad sobre su situación judicial y sus preocupaciones en torno a un posible contagio de Covid-19.

“La falta de información, de contacto, de empatía, de ponerse en el lugar de las personas que están privadas de libertad muchas veces genera angustias y estas actividades contribuyen a bajar la ansiedad de la gente. Los internos vieron que afuera estamos preocupados por ellos y vamos en el sentido correcto”, explicó el Defensor Regional del Maule.





Hito 2: TALLERES VIRTUALES FOMENTAN LA REINSERCIÓN DE MUJERES Y HOMBRES PRIVADOS DE LIBERTAD

La llegada de la pandemia impuso una serie de medidas restrictivas para las personas privadas de libertad en todo el país, lo que se tradujo en la suspensión de las visitas a las cárceles y la interrupción de los programas que apoyan la reinserción y permiten acceder a beneficios intra-penitenciarios.

Frente a eso, el abogado Max Troncoso, defensor penitenciario de Talca, propuso a los directivos de la Defensoría Regional realizar una serie de talleres virtuales en diferentes penales de la región, los que debido a su éxito, se extendieron a las regiones Metropolitana y de Antofagasta. La iniciativa contó con la colaboración de Gendarmería de Chile, magistrados, docentes y centros de estudios.

Las actividades convocaron a más de 90 mujeres y hombres privados de libertad y se enfocaron en temáticas como cine y educación cívica, derechos y sistema penal, música chilena y problemáticas sociales, entre otras. El más exitoso fue el taller sobre feminismo y derechos humanos, que tuvo dos versiones.

Hito 3: DEFENSORÍA Y FISCALÍA REGIONAL FIR- MAN ACUERDO PARA SACAR ADELANTE AGENDA DE JUSTICIA PENAL

El Defensor Regional del Maule, José Luis Craig, y el Fiscal Regional de la misma zona, Julio Contardo, firmaron un protocolo de trabajo colaborativo y acordaron que ambas instituciones trabajarán de manera coordinada para realizar audiencias que han debido suspenderse durante la pandemia de Covid-19 que afecta al país.

Lo anterior, con el objetivo de dar continuidad al sistema de justicia penal en la región, con el consecuente ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el debido resguardo de la salud de todos quienes intervienen en el sistema de enjuiciamiento procesal penal.

Ambas instituciones confirmaron que, junto con requerir una participación activa de todos los fiscales y defensores públicos de la región, es fundamental una estrecha coordinación con los juzgados de garantía y tribunales orales del Maule, para promover así formas de comparecencia virtuales o presenciales, tomando en consideración las normas sanitarias y de distanciamiento social actualmente vigentes en el país.

Hito 4: PROGRAMA DE LA UNIÓN EUROPEA DESTACÓ A LA DEFENSORÍA DEL MAULE COMO EJEMPLO EN LA ATENCIÓN DE PER- SONAS DETENIDAS EN COMISARÍAS

A través del informe “Diagnóstico de la situación de la defensa a personas detenidas en unidades policiales en Chile”, el Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea (UE), que promueve la cohesión social y el desarrollo en los países de América Latina, consignó que la experiencia ejecutada por la Defensoría Regional del Maule en Talca es un positivo ejemplo para replicar en el resto del país.

La experta española Patricia Goicoechea estableció que las y los defensores penales públicos de Talca desarrollaron un efectivo modelo de primeras atenciones a imputados a solo horas de ser detenidos y trasladados a las comisarías, modelo que se encuentra en operación desde 2017 detalle que lo distingue de la respuesta de emergencia generada en las demás defensorías regionales del país tras el estallido social de octubre de 2019.

“Durante la noche del 10 al 11 de marzo de 2020 se acompañó a una de las defensoras de primeras audiencias de Talca en sus visitas a las unidades policiales. Se pudieron observar cuatro entrevistas con detenidos mayores de edad y una con un menor, en dos comisarías diferentes.

Se pudo observar que la forma en que la defensora condujo las entrevistas es conforme a los estándares internacionales y mejores prácticas en esta materia”, señala el informe.

Hito 5: REMODELAN DEFENSORÍAS LOCALES DE CAUQUENES Y SAN JAVIER E INSTALAN ELEMENTOS DE PREVENCIÓN CONTRA EL COVID-19 EN OFICINAS INSTITUCIONALES DEL MAULE

Diversas obras se ejecutaron durante el último trimestre de 2020 en las Defensorías Locales de Cauquenes y San Javier, las que permitirán entregar mejores condiciones para el trabajo de los funcionarios y la atención de los usuarios, una vez que se produzca el retorno a las labores presenciales. En ambas dependencias se realizaron mantenciones y remodelaciones tales como la habilitación de la respectiva sala de reuniones, la construcción de un baño para funcionarios y usuarios -uno de ellos con acceso universal-, además de cambios de techumbres e instalación de piso flotante, entre otros trabajos.

De manera complementaria, se dispusieron diversos elementos de seguridad y prevención contra el Covid-19 en las oficinas institucionales de Talca, Constitución, Linares,



Curicó, San Javier y Cauquenes, tales como separadores acrílicos en los mesones de atención de público, disponibilidad de alcohol gel, mascarillas, guantes y pediluvios en los accesos a los inmuebles.

“Las visitas que hemos realizado han sido fundamentales para visualizar el entorno y aplicar medidas que sigan los protocolos establecidos por el gobierno y la institución, además de ver en terreno cómo funcionará la futura atención de público y el trabajo en oficinas. Siempre hemos tenido presente el resguardo de la salud de las personas y, por ello, desde el día uno en que se declaró la emergencia se ha prestado el servicio de defensa bajo la modalidad de trabajo a distancia”, señaló el Defensor Regional del Maule.

Hito 6: DIRECTIVOS DEL MAULE REVISAN CON BIENES NACIONALES INMUEBLES QUE PUEDAN ALBERGAR A LAS DEFENSORÍAS LOCALES

El Defensor Regional del Maule y el director administrativo regional de la Defensoría, Óscar Bazán, sostuvieron una reunión de trabajo con el seremi de Bienes Nacionales, Enrique Gómez, con la finalidad de revisar en conjunto la nómina de bienes inmuebles de uso público disponibles que permitan acoger a las defensorías locales presentes en la región.

José Luis Craig explicó que el encuentro permitió plantear la solicitud e “iniciar los procedimientos para obtener eventualmente una concesión de bienes inmuebles para emplazar las defensorías de la institución en las seis ciudades donde tenemos oficina local en este momento”, logrando avances concretos en las comunas de Cauquenes y San Javier.

El trabajo conjunto entre ambos organismos busca identificar locaciones que cumplan con los requerimientos de la institución y, en paralelo, avanzar en la formulación de proyectos de inversión para la construcción y/o habilitación de inmuebles que permitan albergar a funcionarios, defensores públicos, usuarios y público general.

Hito 7: FUNCIONARIOS Y COLABORADORES SE COMPROMETIERON CON LOS MÁS AFECTA- DOS POR LA PANDEMIA

Diversas acciones solidarias se desarrollaron durante 2020 en la Defensoría Regional del Maule, con la finalidad de entregar apoyo económico y afectivo a aquellas personas que han resultado más afectadas y vulneradas por la pandemia de Covid-19.

A través de sucesivas campañas de recaudación de fondos, los equipos institucionales contribuyeron con aportes para las familias más afectadas económicamente por la crisis sanitaria, además de unirse de manera transversal para apoyar el financiamiento de un tratamiento por cáncer.

Los funcionarios y funcionarias también se organizaron para comprar máquinas de coser, que fueron donadas a Gendarmería para que los internos del Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Talca elaboraran mascarillas desechables para el uso de la comunidad penitenciaria.

“El año 2020 será recordado como el año del trabajo en equipo, donde ha primado el autocuidado, la preocupación por las personas, por nuestros funcionarios y usuarios, principalmente los privados de libertad. En ningún momento dejamos de prestar el servicio de defensa, aunque fuese en

la modalidad de trabajo a distancia, porque entendemos que el afecto y la preocupación por el otro deben primar en tiempos de incertidumbre por esta pandemia”, reflexionó el Defensor Regional.

Hito 8: EQUIPO DEL MAULE SE REENCUENTRA Y PARTICIPA EN TALLERES DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LAS COMUNAS DE CAUQUENES, TALCA Y CURICÓ

Una iniciativa inédita e innovadora llevó a cabo la Defensoría Regional del Maule, cuyos directivos propusieron la realización de talleres presenciales de autocuidado activo, que se desarrollaron en las comunas de Cauquenes, Talca y Curicó. Esto permitió que los funcionarios y sus familias participaran en encuentros de actividad física, previa autorización institucional de un plan regional que consideró todas las medidas de prevención exigidas por la autoridad sanitaria.

En total, se realizaron cuatro exitosas jornadas, en las que participaron 37 personas, de las cuales 28 integran el equipo de la Defensoría Regional. Para el Defensor Regional, “fue muy agradable volver a ver nuestras compañeras y compañeros de trabajo, en un ambiente seguro y siendo todos responsables de la salud del otro y de la salud propia”.



A Óscar Bazán, director administrativo regional y quien participó de las cuatro jornadas, le correspondió encabezar la organización y planificación de los talleres, que calificó como una buena experiencia. “Tratamos de interpretar lo que el equipo necesitaba. Conseguimos la autorización del Defensor Nacional y cautelamos la máxima seguridad y protocolo”, señaló.

Similar opinión tuvo el jefe regional de Estudios de la Defensoría, Rodrigo Flores, quien felicitó al comité organizador, integrado también por los funcionarios Paz González y Daniel Machuca: “Hubo un gran proceso detrás y gracias a esa buena organización, la ejecución fue impecable y con gran entusiasmo de todos los que participamos”, dijo.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE ÑUBLE

Hito 1: CORTE SUPREMA ANULÓ FALLO Y EXCLUYÓ LA PRUEBA POR ACTUACIÓN ILEGAL DEL AGENTE REVELADOR

La Corte Suprema anuló una sentencia condenatoria por vulneración de garantías constitucionales, en relación con el derecho que ampara a las personas respecto de un proceso previo legalmente tramitado, la inviolabilidad del hogar y la libertad personal.

El defensor local jefe (S) de Chillán, Rodolfo Aguayo, presentó un recurso de nulidad de juicio en representación de dos imputados que habían sido acusados por tráfico ilícito de estupefacientes.

La Corte Suprema acogió el recurso de nulidad, anuló el juicio y la sentencia condenatoria, y ordenó excluir toda prueba presentada por el Ministerio Público, debido a la actuación ilegal del agente revelador, quien concurrió a un domicilio distinto del autorizado por el fiscal y ejerció

la técnica respecto de una persona distinta a la autorizada. La causa terminó con un sobreseimiento definitivo, luego de que el Ministerio Público quedara sin pruebas. Hago presente que en primera instancia el imputado fue condenado a 10 años y un día de privación de libertad, y después de varios meses de prisión preventiva recuperó su libertad”, explicó Aguayo.

Hito 2: DOTACIÓN DE LA DEFENSORÍA REGIONAL

Como la oficina regional más joven de la institución, durante 2020 la Defensoría Regional de Ñuble logró contar con dotación completa en su Dirección Administrativa Regional y en sus unidades de Estudios y de Comunicaciones, respectivamente.

Para el Defensor Regional (S), Antonio Guerra, se trata de un hito que refuerza el compromiso del equipo por brindar defensa penal con altos estándares de calidad y



responder a las necesidades de todos los habitantes de la región.

“Nos sentimos muy contentos de darles la bienvenida a quienes se integran a nuestra Defensoría de Ñuble, donde cada uno de ustedes será de gran apoyo a la gestión de defensa y con un objetivo claro, que es prestar una defensa de calidad, siempre con un alto estándar y ahora con un gran equipo de profesionales”.

Hito 3: CORTE SUPREMA ANULÓ FALLO Y SE PRONUNCIÓ SOBRE EL USO DE CONTROLES DE IDENTIDAD POR CARABINEROS

En este caso, la Corte Suprema ordenó anular el juicio y la sentencia, además de excluir toda la prueba del Ministerio Público, ya que los indicios que tuvo Carabineros para controlar y registrar al imputado no estaban ajustados a lo dispuesto en el artículo 85 del Código Procesal Penal, por lo que la detención y posterior registro del afectado eran ilegales. La causa terminó con sobreseimiento definitivo, solicitado por el fiscal al no tener pruebas.

El caso estuvo a cargo de la defensora penal pública Karen Fuentes, quien explicó que la sentencia de la Corte fue muy clara en su pronunciamiento: “En consecuencia, por no haber constatado indicio de la comisión de un deli-

to ni haberse verificado situación de flagrancia que permitiera el actuar autónomo de la policía, el control se realizó fuera del marco legal y de las competencias policiales, vulnerando el derecho del imputado a un procedimiento justo y racional”.

HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DEL **BIO BÍO**

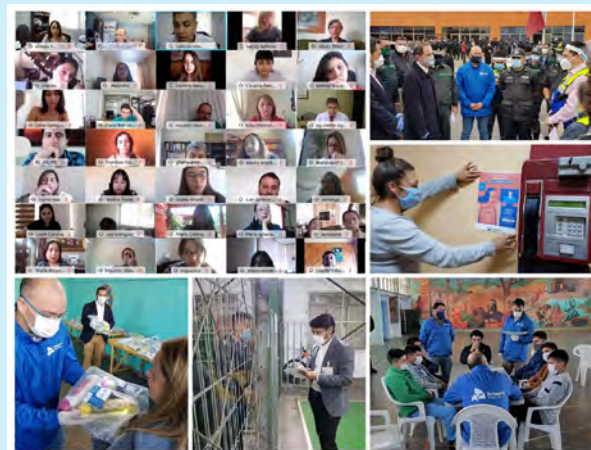
Hito 1: **ATENCIÓN EN PANDEMIA PRIVADOS DE LIBERTAD**

Profesionales de la Defensoría se desplegaron en todos los recintos penitenciarios y de internación provisoria de la región, para informar a los hombres, mujeres y adolescentes privados de libertad sus derechos y las modalidades de atención durante la pandemia, buscando entregarles la certeza de que serían atendidos vía remota y manteniendo los altos estándares institucionales.

En forma paralela, se distribuyeron teléfonos en distintas unidades penales -incluido el hospital intrapenitenciario-, para mantener un contacto permanente entre las y los defensores públicos y sus representados.

La iniciativa se inició en el complejo penitenciario de Concepción y en el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) Biobío, con personas imputadas y condenadas.

Luego se replicó en los centros penales de Coronel, Mulchén, Los Ángeles, Arauco, Lebu y Yumbel, además del Centro de Internación Provisoria y de Régimen Cerrado (CIP-CRC) de Coronel.





Hito 2: DEFENSA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Las mujeres privadas de libertad han sido siempre un foco de especial preocupación para la Defensoría Regional del Biobío y durante 2020 se obtuvieron importantes logros en materia de género.

Por ejemplo, en la Corte de Apelaciones de Concepción se logró la libertad de una mujer que fue imputada tras defenderse de su agresor en la comuna de Coronel. La defensora pública Marcia Soto acreditó que en este caso existió un sesgo policial, al considerar sólo la versión del hombre.

La defensa penitenciaria, en tanto, obtuvo dos importantes victorias. Por un lado, la defensora pública Pía Campos logró que una mujer con 20 semanas de embarazo de alto riesgo cumpliera el saldo de su condena en libertad, en resguardo de la joven y su hijo en gestación. Similar beneficio obtuvo la defensora pública Francisca Vásquez con Nicole, una mujer de 32 años que presentaba un cáncer en etapa 3 y que actualmente cumple condena en su domicilio, junto a sus cuatro hijos.

Además, la coordinadora regional penitenciaria, María Cristina Melgarejo, expuso en las 'Jornadas por la no vio-

lencia contra la mujer' sobre la situación de invisibilización y discriminación que sufren las mujeres privadas de libertad en nuestro país.

Hito 3: TRABAJO EN COMISARÍAS

Tras el estallido social de fines de 2019, la Defensoría Regional del Biobío decidió mantener el trabajo realizado en las más importantes unidades policiales de la zona, con el fin de entregar atención desde las primeras actuaciones en su contra a las personas detenidas y orientar a sus familiares.

Así, gracias al trabajo interinstitucional con Carabineros, se habilitó nuevamente una oficina de uso exclusivo de la Defensoría en la Primera Comisaría de Concepción, para poder entrevistar allí a las personas detenidas en forma privada y resguardando las medidas sanitarias que impuso la pandemia. Carabineros, en tanto, reactivó la labor de un funcionario de enlace de la Unidad de Derechos Humanos de esa institución, quien facilita el trabajo de los defensores públicos al interior de los recintos policiales.

Los defensores públicos de la zona concentraron su trabajo en las unidades policiales de Concepción, Los Ángeles, Coronel, Lota, Talcahuano y Hualpén, entrevistando a

detenidos y verificando las condiciones en que se encontraban al momento del traslado al cuartel, mejorando y agilizando así la calidad del trabajo del equipo de primeras audiencias.

Hito 4: LOS EFECTOS DE LA PERSECUCIÓN CRIMINAL POR EL ARTÍCULO 318 DEL CÓDIGO PENAL

El Defensor Regional, Osvaldo Pizarro, expuso en un conversatorio organizado por el diario electrónico En Estrado y la Corte de Apelaciones de Concepción, respecto del enorme y desproporcionado impacto de la persecución criminal por infracciones sanitarias.

Pizarro sostuvo que la sola infracción de una norma sanitaria no es constitutiva del delito y la modificación al artículo 318 realizada por la Ley N° 21.240 es una mala técnica legislativa, ya que con la judicialización se busca establecer un método de control para el cumplimiento de la cuarentena, lo que debe hacerse desde el ámbito administrativo, como la doctrina internacional y diversos académicos nacionales lo plantean.

El directivo destacó la falta de claridad sobre la norma y la libre interpretación realizada, que lleva a que tribunales y cortes de apelaciones entreguen fallos absolutamente

contrarios sobre un mismo punto: personas que circulan fuera de horario estipulado o durante cuarentenas preventivas.

En el encuentro, que fue emitido por distintas plataformas, participaron además destacados académicos, un ministro de la Corte Suprema y un juez de garantía.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

Hito 1: DEFENSORÍA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA REALIZÓ MÁS DE 20 MIL ATENCIONES VIRTUALES

El 18 de marzo de 2020 se decretó estado de excepción constitucional de catástrofe en Chile y, desde ese mismo día, los funcionarios y funcionarias de la Defensoría Regional de La Araucanía dieron un giro hacia la atención virtual y telefónica de usuarias y usuarios, con el objeto de dar continuidad al servicio de defensa.

Así, durante 2020 se realizaron más de 20 mil atenciones virtuales a personas imputadas y a sus familias, gracias a la creación o mejoramiento de herramientas informáticas como una agenda centralizada, que permitió agendar citas con los defensores públicos directamente desde los dispositivos móviles con acceso a internet.

“Durante la pandemia, la Defensoría ha continuado atendiendo y representando a miles de personas ante los tribunales de justicia, a personas privadas de libertad, detenidas eventualmente por cometer delitos contra la

salud pública y otras situaciones que afecten sus derechos, siempre en aras de brindar un servicio de calidad en tiempos complejos como los actuales”, explicó el Defensor Regional, Renato González.

Entre las gestiones más destacadas se encuentran las entrevistas telefónicas y/o videollamadas con imputados en libertad, que sumaron 6 mil 835 gestiones durante 2020. También se realizaron 3 mil 700 gestiones telefónicas con imputados privados de libertad y más de 2 mil 500 con sus familiares.

Hito 2: DEFENSORÍA LOGRÓ SOBRESEIMIENTO DEFINITIVO EN CAUSA DE LA EX SEREMI DE SALUD

El Juzgado de Garantía de Temuco sobreseyó definitivamente a la ex seremi de Salud de La Araucanía, Katia Guzmán Geissbühler, imputada por el Ministerio Público por infringir las normas sanitarias durante la pandemia e investigada por su responsabilidad en un brote de Covid-19 que comenzó en marzo al interior del gabinete regional y que terminó con más de diez autoridades contagiadas.

La representación de Guzmán estuvo a cargo de los defensores públicos Constanza Álamos y Marcelo Pizarro, jefe de la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional de La Araucanía, quienes se mostraron conformes con esta decisión y destacaron el costo que significa para cualquier persona tener la calidad de imputada cuando finalmente la causa termina en sobreseimiento.

“La defensa pública venía planteando hace tiempo que los hechos no eran constitutivos de delito alguno y que se debía sobreseer esta causa. Pues bien, hoy el propio Ministerio Público se desiste de formalizar y solicita el sobreseimiento definitivo. El tribunal accede a ambas peticiones, pero deja en evidencia con claridad que los hechos denunciados no eran constitutivos de delito del artículo 318 del Código Penal”, explicó Pizarro.





Hito 3: PERITAJE ANTROPOLÓGICO E INTERVENCIÓN DE UN LONKO EN AUDIENCIA MARCARON LA DEFENSA PÚBLICA DEL MACHI CELESTINO CÓRDOVA

Recursos de amparo, un peritaje antropológico y la inédita intervención de un lonko durante los alegatos marcaron la defensa del machi Celestino Córdova durante la huelga de hambre que mantuvo por 107 días entre mayo y agosto de 2020. La autoridad ancestral mapuche buscaba la revisión de su causa para cumplir condenada en su rehue, tal como lo permite el Convenio 169 de la OIT y apelando a la situación de emergencia sanitaria por Covid-19.

En este contexto y tras 58 días de huelga, los defensores penitenciarios Catalina Salvo y Juan Pablo Alday interpusieron un recurso de amparo en favor de Córdova, acción que fue rechazada por la Corte de Apelaciones de Temuco. Más tarde, cuando se cumplían cerca de 80 días de ayuno, el Defensor Regional visitó al machi en el Hospital Intercultural de Nueva Imperial, tras lo cual se decidió interponer un nuevo amparo en su favor, esta vez solicitando sustituir el cumplimiento efectivo de su condena por arresto domiciliario total en su rehue, por el lapso de seis meses a contar de la fecha de la sustitución.

La acción fue acompañada por un peritaje antropológico ya que, desde el punto de vista intercultural, la reinser-

ción social para un machi es diferente que para una persona común.

Además, la defensa solicitó a la Corte de Apelaciones de Temuco que se escuchara al ñizol longko (autoridad máxima de un conjunto amplio de comunidades mapuche) José Quidel, del territorio Itininto quien, en un hecho inédito en la corte, explicó a los jueces la importancia que para la cosmovisión mapuche tiene la presencia del machi en el rehue.

“Es aquí donde debemos intentar -lo que no es sencillo para quienes no somos mapuche- reconocer una cosmovisión diferente de la vida, una integralidad física, social y espiritual», sostuvo el Defensor Regional.

El machi depuso su huelga de hambre tras 107 días, luego de llegar a un acuerdo con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para visitar su rehue por un máximo de 30 horas.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **LOS RÍOS**

Hito 1: CAUTELA DE GARANTÍAS DE LA DEFENSA PENITENCIARIA PARA RESGUARDAR EL DERECHO A LA SALUD DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD EN PANDEMIA

En mayo de 2020, la defensora penitenciaria Marcela Tapia interpuso una cautela de garantías para que se adoptaran todas las medidas sanitarias y no se trasladara entre unidades penales de regiones a personas condenadas, sin asegurarse de que no estuvieran contagiadas de Covid-19.

A principios de junio, el Juzgado de Garantía de Valdivia resolvió la aplicación de medidas cautelares preventivas al efecto, como un examen que descartara el contagio si la persona presentaba sintomatología. La resolución ordenó además que, de no existir síntomas, se cumpliera la cuarentena preventiva en el recinto penal de origen, antes de su traslado.

La acción se interpuso luego de que ocurrieran traslados masivos de personas privadas de libertad desde cárceles de la Región Metropolitana hasta el complejo penitenciario de Valdivia sin sujeción a protocolos sanitarios ni exámenes previos, lo que redundó en que 17 de las personas trasladadas fueran diagnosticados con Covid-19 tras llegar a Valdivia.

Estas acciones de resguardo del derecho a la salud buscaron evitar la propagación del virus en espacios de alto riesgo como los centros penales y permitieron asentar los protocolos sanitarios preventivos y las condiciones para los traslados entre penales durante la pandemia. La resolución del juez de garantía de Valdivia se convirtió, así, en el estándar exigido para los traslados, de modo que Gendarmería adoptó un instructivo nacional con estas exigencias.



Hito 2: APOYO DE LA DEFENSORÍA REGIONAL PERMITIÓ A MÁS DE 800 PERSONAS COM- PARECER EN AUDIENCIAS VIRTUALES DEL JUZGADO DE GARANTÍA DE VALDIVIA

Con el propósito de aportar al acceso oportuno de las personas a la justicia, a la cautela de derechos en el sistema penal y al resguardo sanitario ante la pandemia, un acuerdo de colaboración de la Defensoría Regional con el juez presidente del Tribunal de Garantía de Valdivia, Pablo Yáñez, permitió poner a disposición el soporte tecnológico para que más de 800 personas pudieran comparecer en las audiencias virtuales.

Esta coordinación logística permitió contribuir a la realización de casi el 70 por ciento de las audiencias que ese tribunal desarrollaría en un período de trabajo presencial normal.

Hito 3: LICITACIONES DE DEFENSA GENERAL Y DEFENSA ESPECIALIZADA ADOLESCENTE

El 15 de julio de 2020, la Defensoría Regional de Los Ríos inició dos procesos licitatorios: uno para la prestación de defensa pública general y otro para la prestación de defensa especializada juvenil.

Un proceso buscó proveer dos jornadas de defensa pública para causas de los tribunales de garantía de La Unión y Río Bueno y el otro contempló una jornada de defensa especializada adolescente en Valdivia.

Se recibieron ofertas de dos estudios jurídicos de la región, cuya apertura se concretó el 23 de septiembre, en una sesión de la Comisión de Adjudicación Regional. Ambos procesos licitatorios se adjudicaron en noviembre de 2020.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **LOS LAGOS**

Hito 1: GESTIÓN DE DEFENSA PÚBLICA EN PANDEMIA

Desde el inicio de la pandemia y ante las restricciones de desplazamiento y distancia social impuestas por la autoridad, el equipo de Los Lagos asumió el desafío de asegurar la prestación de una defensa de calidad en medio de la emergencia sanitaria.

Gracias a esta organización interna, la Defensoría Regional pudo resguardar los derechos humanos de las personas desde el primer día de confinamiento, mediante la atención a distancia de cada una de las oficinas, las visitas por videoconferencia a los internos e internas y la realización de audiencias remotas.

A ello se sumó un esfuerzo inédito para revisar las condiciones de privación de libertad de las personas, en un contexto sanitario en que se debía resguardar su dere-

cho a la salud, sobre todo en espacios de alto riesgo de contagio como las cárceles. Así, se logró que 118 personas dejaran la prisión preventiva o la internación provisoria y que 42 internos e internas accedieran al beneficio de la libertad condicional.

El trabajo para resguardar los derechos humanos de las personas privadas de libertad también incorporó su derecho a mantenerse informadas sobre la gestión institucional. Por ello, en un diálogo participativo con las y los internos, los defensores locales jefes presentaron y analizaron el balance de la Defensoría Regional de Los Lagos, que por primera vez se transmitió en todos los recintos penitenciarios de la zona.

Así ocurrió, por ejemplo, en el Centro de Internación Provisoria y de Régimen Cerrado (CIP-CRC) de Puerto Montt, hasta donde concurrieron el jefe de Estudios, Boris Hrzic, y el trabajador social Cristián Hinostroza.

Los equipos institucionales visitaron todos los recintos penales de la región -en Osorno, Puerto Montt, Ancud y

Castro-, para revisar las condiciones de los módulos de aislamiento y evaluar los protocolos preventivos de Coronavirus. Desde los primeros días de la pandemia, la Defensora Regional, Soledad Llorente, y el jefe de Estudios visitaron las unidades penales para verificar las condiciones de los primeros internos contagiados, entrevistarse con ellos y entregar información útil a los representantes de los módulos.

Los directivos también visitaron presencialmente unidades policiales de Carabineros y la PDI, donde revisaron los espacios en que se realizan los controles de detención vía remota y entregaron información de contacto de los defensores públicos de cada zona, para ser distribuida entre imputados e imputadas.



Hito 2: DIFUSIÓN DE DERECHOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

Una de las misiones de la Defensoría es difundir su trabajo para educar en derechos a la ciudadanía, particularmente a sus usuarios y usuarias. Durante 2020, la Defensoría Regional de Los Lagos estructuró un plan de difusión específicamente enfocado a enseñar a las personas sus derechos en el contexto de la emergencia sanitaria.

Estructurado como uno de los ejes de gestión, el plan logró una gran recepción de la comunidad general, pues durante emergencia sanitaria y sus restricciones aumentó sustantivamente la cantidad de personas imputadas penalmente por un delito sanitario.

La defensa pública es de y para las personas, por lo que el equipo de Los Lagos se comprometió a facilitar que todas conozcan sus derechos, comprendan su alcance y sepan cómo ejercerlos.

Así, durante el año se realizaron 18 charlas en que los profesionales de la Defensoría Regional se conectaron con organizaciones sociales, comunidades y grupos de usuarios, para orientarlos sobre las funciones de la Defensoría, recoger sus inquietudes y resolver sus preguntas sobre las infracciones sanitarias en pandemia.



Hito 3: PREMIO A LA INNOVACIÓN Y CONCURSO “FUNCIONA!” 2020

La Defensoría Regional de Los Lagos obtuvo el primer lugar en el eje ‘Innovación’ del ‘Programa de reconocimiento institucional 2020’, con el proyecto “Acompañamiento multidisciplinario a familias de imputados/as sin antecedentes penales y en prisión preventiva y, a imputados/as con enfermedades mentales”.

Se trata de una iniciativa impulsada desde la Unidad de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD) de Los Lagos, para apoyar a nuestros usuarios/as y sus familias, acompañándolos durante el proceso penal no sólo en lo jurídicos, sino sobre todo en lo humano, con una mirada integradora y multidisciplinaria que recoge el aporte de todo el equipo regional.

Este reconocimiento permitió una nueva postulación de la Defensoría a la versión 2020 del concurso gubernamental “Funciona!”, que anualmente reconoce a equipos de distintas instituciones públicas por sus proyectos para mejorar el servicio que entregan a sus usuarios y usuarias.

Esta iniciativa es coherente con uno de los ejes de la gestión institucional -la Justicia Abierta-, porque integra a la comunidad en el trabajo interno, con lo cual mejora el acceso a la justicia e incide directamente en uno de los desafíos del sistema en su conjunto, que es mejorar la percepción y comprensión de la ciudadanía sobre su funcionamiento.

HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **AYSÉN**

Hito 1: ABSOLUCIÓN EN CAUSA POR PARRICIDIO

En una audiencia realizada el pasado 22 de febrero, la defensora pública Oriana Macías Correa solicitó al Juzgado de Garantía de Puerto Cisnes, la absolución de S.C.G., una mujer de 45 años que había sido formalizada el 5 de junio de 2020 por el delito de parricidio. El tribunal otorgó esta solicitud, dando por finalizado un complejo periodo de más de nueve meses en la vida de esta mujer.

S.C.G. fue formalizada por el supuesto parricidio de su ex conviviente, contra quien había presentado dos denuncias previas por violencia intrafamiliar. Pese a que tenía prohibición de acercarse a la víctima, un día el hombre llegó hasta la casa de S.C.G. y la agredió.

Durante todo el desarrollo de la causa, la defensa pública argumentó que la mujer actuó en legítima defensa, amparada por la ley para defenderse del ataque de su

agresor, por lo que no es un peligro para la sociedad, sino una víctima de violencia intrafamiliar.

Hito 2: TRABAJO INTERINSTITUCIONAL Y SEMINARIO SOBRE DERECHOS Y GARANTÍAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)

Tras un intenso trabajo de coordinación interinstitucional, el 11 de agosto de 2020 se llevó a cabo el seminario en línea “Desafíos para la defensa de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes”, organizado por la Defensoría Regional de Aysén, la dirección regional del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) y la Macrozona Austral de la Defensoría de la Niñez, con el apoyo de la Universidad de Aysén.

La actividad, realizada en el mes que conmemora los derechos de los niños, niñas y adolescentes, fue transmitida por el canal de Facebook Live de la Defensoría Penal Pública, y contó con importantes



expositores: la Defensora de la Niñez, Patricia Muñoz; el Defensor Nacional, Andrés Mahnke; el jefe de la Unidad de Protección de Derechos del INDH, Rodrigo Bustos, y Julia Cubillos, académica de la Universidad de Aysén. A la fecha, el encuentro suma más de tres mil reproducciones.



Hito 3: SEMINARIO EN LÍNEA SOBRE EL USO MEDICINAL DEL CANNABIS Y SUS IMPLICANCIAS EN LA DEFENSA PENAL

Atendiendo que el uso medicinal de cannabis se ha debatido intensamente en Chile en los últimos años -desde perspectivas sanitarias, jurídicas y legislativas-, las Defensorías Regionales de Aysén y Magallanes, junto a la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional y a la Fundación Daya concretaron un seminario cuyo objetivo fue analizar la situación del uso medicinal de cannabis desde una perspectiva médica y sus implicancias en la defensa penal.

El seminario se desarrolló el 20 de noviembre y brindó a las y los defensores públicos de todo el país -especialmente a los de regiones extremas como Aysén y Magallanes- la posibilidad de acceder a una capacitación de alto nivel, a cargo de profesionales de áreas científicas, de la salud y del ámbito penal, sobre un tema vigente que genera alto debate.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **MAGALLANES** Y LA ANTÁRTICA CHILENA

Hito 1: OPERATIVOS DE DEFENSA Y SALUD EN LAS CÁRCELES

Como una forma de disminuir la ansiedad de las personas privadas de libertad ante el riesgo de contagio por Covid-19, la Defensoría Penal Pública, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Gendarmería y el Ministerio de Salud realizaron una serie de operativos de defensa y salud en diferentes centros carcelarios del país.

En Magallanes, la Defensora Regional, Gustava Aguilar; la jefa de Estudios, Verónica Reyes; el seremi de Justicia y Derechos Humanos, Fabián Mella, y un equipo de la Seremi de Salud -a cargo de la enfermera Vivian Garay- visitaron el complejo penitenciario de Punta Arenas para entregar información jurídica y de salud a la población penal. Gustava Aguilar explicó que el objetivo principal de la actividad fue “entregar más información, prevención y tranquilidad a toda la población carcelaria, integrada

por imputados e imputadas en prisión preventiva e internos condenados, y a sus familiares”.





Hito 2: SEMINARIO “DERECHOS HUMANOS Y PANDEMIA MAGALLANES 2020”

Una alta convocatoria logró un encuentro virtual organizado por la Defensoría Regional y el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), que relevó la necesidad de cautelar adecuadamente la dignidad de las personas privadas de libertad.

La actividad, patrocinada por la Seremi de Justicia y Derechos Humanos, abordó las implicancias de la actual emergencia sanitaria para el ejercicio de los derechos fundamentales en el ámbito de los servicios de justicia.

El encuentro académico analizó la contingencia sanitaria a partir de materias tan sensibles como la privación de libertad y la necesidad de tutela judicial, centrando su mirada en este grupo de población que afronta una especial condición de vulnerabilidad.

Entre sus expositores estuvieron Pablo Aranda, jefe de la Unidad de Defensas Especializadas de la Defensoría; la abogada Alicia Salinero, del Departamento de Promoción y Protección de los Derechos Humanos de la Dirección Nacional de Gendarmería; Alejandra Díaz, integrante experta del Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura, y René Castro, director regional del Servicio Médico Legal.

Hito 3: ABSOLUCIÓN DE MUJER EN CASO DE TRÁFICO DE DROGAS

En el primer juicio semipresencial que se desarrolló en Punta Arenas tras el inicio de la crisis sanitaria, la defensa pública logró la absolución de una mujer que había sido acusada de tráfico ilícito de drogas.

El Defensor local jefe de Punta Arenas, Ramón Bórquez, tomó la causa en febrero de 2020, porque previamente la mujer tenía un defensor privado.

Bórquez siempre sostuvo la inocencia de su representada. De hecho, tanto en marzo como mayo solicitó cambiar su prisión preventiva por arresto domiciliario, lo que fue rechazado por la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, por lo que ella pasó más de un año privada de libertad hasta que fuera absuelta en el juicio oral.

HITOS DEFENSORÍA REGIONAL **METROPOLITANA NORTE**

Hito 1: PRIORIDAD INSTITUCIONAL POR FUNCIONARIOS Y USUARIOS

Apenas se inició la emergencia por la pandemia de Covid-19 la institución decidió priorizar la salud de sus funcionarios y funcionarias, por lo que a partir del 16 de marzo activó la modalidad de trabajo a distancia. Para reforzar esta opción por el autocuidado, la Defensoría Regional Metropolitana Norte (DRMN) organizó diversos encuentros para mantener el contacto entre sus equipos e impulsó diversos talleres, destinados por ejemplo a apoyar a los equipos en la compleja adaptación de sus hogares como espacios de trabajo.

Respecto de los usuarios y usuarias, se organizaron diversas visitas de inspección a centros penitenciarios, no sólo para evaluar los protocolos preventivos activados, sino para conocer directamente la situación de las personas privadas de libertad.





Hito 2: ORGANIZACIÓN Y CREACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATEN- CIÓN DE PÚBLICO

Tras la suspensión de la atención presencial, la DRMN debió hacer un esfuerzo tecnológico y de organización para informar a sus usuarias y usuarios a través del sitio web y las redes sociales de la institución, como también atender sus requerimientos telefónicos o por correo electrónico.

Con los cambios de fase del plan 'Paso a paso', las restricciones durante el año fueron disminuyendo, de modo que progresivamente comenzaron a llegar al Centro de Justicia de Santiago usuarios que requerían ayuda.

Para hacer frente a este desafío, se diseñó un nuevo sistema de atención remota a través de computadores para quienes llegaran presencialmente hasta el CJS. Hoy ese turno de defensores públicos y asistentes está plenamente operativo.



Hito 3: ADAPTACIÓN TECNOLÓGICA Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La DRMN estableció coordinaciones con el Poder Judicial, el Ministerio Público y Gendarmería para organizar el funcionamiento del sistema de justicia durante la emergencia sanitaria. Entre otros logros, lideró los esfuerzos para lograr que las más de 200 audiencias diarias que se realizan en promedio en el Centro de Justicia de Santiago (CJS) pudieran efectuarse de manera remota.

Este trabajo permitió que las audiencias de control de detención se realizaran diariamente bajo este nuevo formato, logrando un funcionamiento de total normalidad, pues las audiencias inicialmente suspendidas se fueron realizando progresivamente para regularizar la agenda.

Hito 4: DEFENSA PÚBLICA DE PERSONAS DETENIDAS EN COMISARÍAS

Las masivas detenciones ocurridas tras el estallido social de fines de 2019 motivaron que los defensores públicos de la DRMN se movilizaran hacia los cuarteles policiales para prestar defensa jurídica a los afectados desde el primer acto del procedimiento, tal como lo señala la ley.

Esta iniciativa, que también se produjo en otras zonas del país, se vio refrendada por un informe del Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea, que durante 2020 preparó las bases para institucionalizar el trabajo de la defensa pública en los recintos policiales, antes de las audiencias de control de detención.

Durante el año, nuevas contingencias como la emergencia sanitaria y los estados de excepción, que generaron nuevos escenarios de detenciones masivas, reafirmaron la necesidad de entregar defensa pública en esta fase inicial del proceso penal.



HITOS DEFENSORÍA REGIONAL **METROPOLITANA SUR**

Hito 1: **VIDEO ENTREVISTAS A PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD**

La pandemia trajo consigo un cambio absoluto en la forma que se relacionan las y los defensores públicos con los usuarios. Las personas privadas de libertad fueron las que más resintieron el cambio, al no poder reunirse privadamente con sus abogados y abogadas.

Antes este escenario la Defensoría Regional Metropolitana Sur (DRMS) dispuso el trabajo inmediato de profesionales e insumos técnicos para evitar la afectación de los derechos de las y los internos penitenciarios, de modo que la suspensión de visitas fuera solucionada en el más breve plazo.

Se realizaron reuniones con las autoridades penitenciarias de las principales cárceles de la región, con el fin de levantar un catastro de las necesidades técnicas para lograr que las entrevistas se retomaran en formato remoto.

El escenario de incerteza absoluta sobre la duración del estado de excepción constitucional y la necesidad de retomar la comunicación con los representados se tradujo, así, en la donación de computadores, micrófonos y cámaras, para dotar de infraestructura técnica a algunos centros penales.

También se elaboró un completo sistema de turnos y agendamiento de video entrevistas, que permitió abarcar principalmente a la cárcel Santiago Uno, al Centro Penitenciario Femenino (CPF) de San Miguel, a los Centros de Detención Preventiva (CDP) de Puente Alto, Talagante, Colina I y II, el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) Santiago Sur (imputados y condenados) y el CPF de Santiago.

Durante 2020, los equipos de la DRMS realizaron 14 mil 500 video entrevistas efectivas, al existir cerca de un 15 por ciento de entrevistas planificadas que no se concretaron por no asistencia del interno.

Hito 2: PROYECTO PILOTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Propiciado desde el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Nacional, el 'Proyecto piloto de inteligencia artificial (IA)' encontró en las Defensorías Locales de Puente Alto, Maipú y de Responsabilidad Penal Adolescente del Centro de Justicia de Santiago (CJS) a los socios estratégicos ideales para poner en marcha esta innovadora iniciativa. Meses de análisis, levantamientos de información y reuniones de transferencia de conocimiento entre defensores públicos, asistentes administrativos y desarrolladores de la consultora externa PriceWaterhouse permitieron que, a fines del año pasado, se pusiera en práctica en condiciones reales este piloto, que permitirá a los defensores públicos recibir en línea los antecedentes judiciales de la persona a la que asisten en la audiencia de control de detención, además de entregarles herramientas y opciones jurídicas ante los posibles escenarios que se presenten.

Todo ello gracias a una aplicación que se instala en los teléfonos móviles y que incluirá antecedentes de detenciones anteriores, causas vigentes y cerradas, así como un cruce estadístico que indique posibilidades de que se declare ilegal una detención o de que se decrete una

prisión preventiva, tomando como base causas similares, antecedentes del imputado y resoluciones históricas, entre otras fuentes.

La diversidad de experiencias e insumos obtenidos en la Defensoría Local de Puente Alto, permitió replicar el programa piloto en varias regiones del país, contexto en que los defensores públicos y asistentes administrativos de la DRMS han actuado como monitores, aportando con su experiencia a sus compañeros de trabajo.

Esta iniciativa de Inteligencia Artificial permite posicionar a la Defensoría Penal Pública como una institución de vanguardia en el sector justicia, todo lo cual va en directo beneficio de los usuarios finales, es decir las personas imputadas son representadas por la institución.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia