

MEMORIA

ANUAL

2017

*Es justo
defender tus
derechos*



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia





ÍNDICE

I. Presentación	6
II. La institución	12
III. Cobertura de defensa y aranceles	36
IV. Estudios y licitaciones de defensa penal pública	92
V. Defensas especializadas	118
VI. Relaciones internacionales	146
VII. Comunicaciones y participación ciudadana	166
VIII. Garantía de Calidad	180
IX. Control de legalidad	216
X. Gestión de las personas y desarrollo organizacional	222
XI. Auditoría interna	246
XII. Gestión presupuestaria	258
XIII. Planificación y control de gestión	280
XIV. Informática y estadísticas	308
XV. Defensoría regionales	318



I.- PRESENTACIÓN



I.- PRESENTACIÓN

La gestión anual 2017 de la Defensoría Penal Pública (DPP) buscó consolidar y proyectar en el tiempo los avances logrados en los cinco ejes de desarrollo estratégico definidos previamente por la institución, que en conjunto configuran su actual posicionamiento como una fase de legitimación institucional.

Así, nuestros principales esfuerzos se orientaron al fortalecimiento de la calidad del servicio, al

perfeccionamiento e integración interinstitucional de la plataforma tecnológica de la DPP, al mejoramiento continuo de la calidad, cobertura y especialización de la defensa penal, al acercamiento hacia la ciudadanía a través de diversas formas y mecanismos de difusión y a una gestión de personas centrada en la importancia de la comunicación interna, la integración del subsistema privado, el fortalecimiento de los equipos de trabajo y la búsqueda de la capacitación continua.

Con una dotación efectiva de 711 funcionarios institucionales y otros 524 prestadores del subsistema privado, durante 2017 la Defensoría atendió 322 mil 406 causas ingresadas y 328 mil 370 causas terminadas, que implicaron las más diversas gestiones de defensa en un total de 869 mil 32 audiencias efectivas durante el período.

Para ello, contó con un presupuesto a diciembre de 56 mil 568 millones 706 mil pesos y, tras un gasto devengado de 56 mil 379 millones 637 mil pesos al 31 de diciembre, logró una ejecución presupuestaria de 99,7 por ciento, contexto en que además cumplió el 100 por ciento de las metas suscritas por los 22 centros de responsabilidad de la institución en el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y el mismo nivel de cumplimiento en el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG).



En esta dinámica y mediante una metodología de trabajo participativa y transversal iniciada previamente e identificada bajo el concepto de 'Defensoría Colectiva', en el ámbito específico de la calidad del servicio se logró poner en marcha el 'Sistema integral de calidad de la Defensoría', que permite revisar, actualizar y medir permanentemente los procesos de trabajo, para la integración de las decisiones y su mejora continua.

El modelo funciona con una lógica de ciclo, que integra los elementos de control de la calidad, el resultado de los indicadores, los hallazgos generados y las percepciones de nuestros usuarios, para permitir una autogestión y monitoreo permanente de la gestión de defensa, lo mismo que una toma oportuna de decisiones que aseguren la calidad continua del servicio de defensa.

Desde el punto de vista de la especialización, la institución logró garantizar la cobertura nacional del programa de defensa penitenciaria e iniciar los primeros pasos para configurar un modelo de defensa especializada para personas inimputables por enajenación mental, concebido

como una nueva línea de especialización institucional.

Paralelamente, destacó en esta área una iniciativa que permitió poner en práctica un plan de defensa integral con enfoque de género para mujeres condenadas internas en el Centro Penitenciario Femenino (CPF) Santiago que, de modo permanente, entrega a las internas prestaciones relacionadas con ámbitos como la salud, el área materno-infantil, la migración y pertenencia a pueblos originarios, los temas laborales, la vinculación familiar y la postulación a beneficios intrapenitenciarios, entre otros.

El objetivo es sostener y en lo posible ampliar, al amparo de su misión institucional, el imperativo de especialización que caracteriza a la Defensoría desde su creación, cumpliendo así los compromisos y obligaciones contraídos por el Estado de Chile en torno al respeto de los derechos y garantías de todas los usuarios a los que representa y que en 2017 sumaron 322 mil 406 personas, lo que implica que en 16 años de funcionamiento hemos garantizado el derecho a defensa y la



presunción de inocencia de 4 millones 89 mil 334 personas en todo el país.

En cuanto a la plataforma tecnológica, se diseñaron y desarrollaron herramientas para simplificar y automatizar el almacenamiento y disponibilidad de toda la información necesaria para el ejercicio de la defensa, lo que incluyó interconectar los sistemas informáticos de gestión de causas de la DPP con aquellos de instituciones como el Poder Judicial, el

Ministerio Público y el Registro Civil, a partir de lo cual la tramitación electrónica de causas ya es una funcionalidad operativa para los defensores públicos en todos los tribunales de garantía y de juicio oral del país. De hecho, se tramitaron por este sistema 235 mil 993 solicitudes, que arribaron a sus respectivos tribunales y fueron proveídas.

En el área de gestión de personas destacó un fuerte avance en el fortalecimiento

de los equipos regionales de trabajo y en la integración a las dinámicas de gestión institucional de los prestadores de defensa pública del subsistema privado, a través de un conjunto de instrumentos definidos y acciones específicas de identificación y promoción de buenas prácticas, talleres de liderazgo y otras iniciativas que promueven, en síntesis, la mejora continua y el aseguramiento de la calidad final de la prestación del servicio de defensa.

El objetivo en este ámbito es simple, pero ambicioso: la defensa pública es una sola y, por lo mismo, la institución promueve una estrategia orientada al desarrollo del talento, del aprendizaje, del perfeccionamiento de los modelos de trabajo y de la identificación y promoción de prácticas que nos permitan armonizar y equilibrar la operación de ambos subsistemas, incorporando además avances tecnológicos que provoquen un impacto positivo en la calidad de la prestación, en el clima laboral y en la percepción de nuestros usuarios.

Por último, la institución estableció por primera vez una política de comunicación interna que, a propósito del trabajo colaborativo que orienta nuestra gestión, busca reforzar el conocimiento, valoración y retroalimentación de los mensajes institucionales, además de transmitir discursos comunes y acordes con todos los objetivos que hemos descrito.

Finalmente, todo el escenario descrito y sus componentes explican que la legitimidad y autonomía técnica que ha alcanzado la Defensoría sea hoy reconocida transversalmente, lo que a su vez nos permite dar continuidad al desarrollo de nuestros ejes estratégicos. Estos son nuestros logros. Estos son nuestros desafíos y ésta es, también, nuestra oportunidad para seguir creciendo.

Andrés Mahnke Malschafsky,
Defensor Nacional.





A stylized illustration on the left side of the page. It features two faces in profile against a teal background. The top face is light-skinned with a white circular earring and is looking towards the right. The bottom face is darker-skinned with a dark red beard and is looking towards the left. The faces are composed of simple geometric shapes and colors like blue, orange, and brown.

II.- 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 del 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

Durante 2017, se definió la siguiente misión, que regirá a partir de 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 apuntan al desarrollo de prestaciones de defensa penal pública que consideren los estándares básicos que deben cumplir los abogados, el sistema de aranceles, los procesos de licitaciones y la generación de estadísticas, entre otros.

Dichos objetivos estratégicos son los que a continuación se indican:

- 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 espe-

De arriba hacia abajo:
Defensoría Regional de Arica,
Defensoría Regional de Tarapacá y
Defensoría Regional de Antofagasta.



cialización 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)

a) 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

De arriba hacia abajo:
 Defensoría Regional de Atacama,
 Defensoría Regional de Coquimbo y
 Defensoría Regional de Valparaíso.



por la policía), hasta el final del proceso acorde con la voluntad e intereses de éste.

- En detalle y cumpliendo estrictamente los estándares de calidad fijados por la institución, los abogados que prestan defensa penal pública deben realizar -entre otras tareas- 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.
- Lo anterior también incluye la atención de los familiares del imputado para fines de su mejor defensa, el respeto estricto de los mecanismos institucionales de asignación de causas y una respuesta oportuna ante informes de reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública.
- La prestación del servicio de defensa penal pública supone la ejecución, cuando corresponda, de los distintos modelos de defensa especializada con que cuenta la institución y que buscan asegurar un acceso igualitario a la justicia de los grupos más vulnerables de la sociedad: personas condenadas a pena efectiva, imputados indígenas, migrantes y adolescentes, y personas con enajenación mental.



Defensoría Regional de O'Higgins



Defensoría Regional del Maule.



Defensoría Regional de Biobío.

- 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.

Defensa penal adolescente

- El respectivo modelo especializado consagra la representación judicial y extrajudicial de jóvenes mayores de 14 y menores de 18 años de edad, imputados de 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 de especialización de los defensores penales juveniles en los mecanismos de asignación de causas.
- 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.
- 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.

- Solicitud y acompañamiento en todas las diligencias de investigación, además de atención durante toda la fase de ejecución de la pena.
- Tal como lo establece la Ley N° 19.718, el control de calidad del servicio de defensa penal pública -tanto general como especializado- 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 inspecciones de calidad de la defensa penal, 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.

Defensa penal 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 y hasta su completa ejecución, sea que ésta se verifique en privación de libertad o con beneficios como 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 asistente 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, indul-

tos, traslados de módulo o de unidad penal, visitas extraordinarias y especiales, entre otras.

- También supone representar al usuario ante jueces orales o de garantía y Cortes de Apelaciones o 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, la violación de derechos humanos o de derechos penitenciarios, la aplicación de sanciones disciplinarias sin debido proceso y otras.

Defensa penal 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 incorporen 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.
- En esta materia, las estadísticas institucionales de atención de extranjeros y migrantes que podrán observarse en este mismo documento son indicativas de la



De izq.a derecha:
Defensoría
Regional de
La Araucanía,
Defensoría
Regional de Los
Ríos.

escasa incidencia de este grupo de población en las cifras totales de delitos en el país.

- 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 para orientar el trabajo de estos defensores públicos especializados y sus equipos de apoyo.

Defensa de personas con 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 se encuentra trabajando en el desarrollo de un modelo específico de atención para estos imputados.

- Si bien el proyecto se encuentra aún en una fase inicial, ya presenta algunos avances 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 a un coordinador nacional, a coordinadores regionales y a defensores especializados en esta compleja temática.

*De izquierda a derecha:
Defensoría Regional de Los
Lagos, Defensoría Regional de
Aysén, Defensoría Regional de
Magallanes.*



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 DPP, 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 medidas 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.

b) 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 información



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 y para migrantes, 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.



Defensoría Regional Metropolitana Norte.

d) 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 penitenciaria.

d) Funciones

La Defensoría Penal Pública está organizada en una Defensoría Nacional y en 16 defensorías regionales. A su vez, las defensorías regionales organizan su trabajo a través de defensorías locales y de defensorías licitadas, que permiten la prestación mixta del servicio de defensa.

Existe, además, un Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública, que es un cuerpo técnico colegiado encargado de supervigilar las funciones relacionadas con el sistema de licitaciones de defensa penal, y dos comités de coordinación nacional que sesionan periódicamente ('Comité de coordinación Defensoría Nacional' y 'Comité de coordinación Defensorías 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.



Defensoría Regional Metropolitana Sur.

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.

En este contexto y dentro del marco de acción que fija la Ley N° 19.718, las funciones de la Defensoría Penal Pública pueden ser resumidas en los siguientes términos:

- Proporcionar defensa penal a los imputados, acusados y condenados 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, desde las primeras actuaciones del procedimiento, hasta la completa ejecución de la condena.

- Administrar el sistema mixto público-privado de prestación de defensa penal pública.
- Dirigir, organizar y administrar los medios y recursos necesarios para la prestación de defensa penal pública.
- Elaborar anualmente el presupuesto de la institución, oyendo al Consejo de Licitaciones sobre el monto de los fondos por licitar, y administrar en conformidad con la ley los recursos que le sean asignados.
- Controlar y supervisar el desempeño de los defensores penales públicos, defensores locales y de los abogados que prestan defensa penal pública, a través de las inspecciones, las auditorías externas, las reclamaciones y los informes

semestrales de los defensores locales y de los abogados o personas jurídicas que prestan defensa penal pública.

- Administrar y controlar el sistema de licitaciones, teniendo presente las proposiciones que formule el Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.
- Fijar, con carácter general, los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes prestan servicios de defensa penal pública.
- Administrar los sistemas de planificación y de control de gestión.
- Elaborar y aplicar el arancel de los servicios que se prestan.
- Resolver las reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública.

II.2 NORMAS QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

Como ya se ha dicho, 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, Diario Oficial del 13 de octubre de 2001; N° 20.074, Diario Oficial del 14 de noviembre de 2005, y N° 20.084, Diario Oficial del 7 de diciembre de 2005), que la creó como un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

De esta forma, se establece 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 (Diario Oficial del 19 de agosto de 2002), y las Bases Administrativas y

Técnicas Generales para la Licitación de Defensa Penal Pública, aprobadas mediante Resolución N° 135 de la Defensoría Penal Pública, de fecha 27 de mayo de 2010, modificada por las resoluciones números 40, del 28 de abril de 2011; 158, del 3 de octubre de 2013, y 139, del 22 de octubre de 2014. El 21 de diciembre de 2015, además, la institución emitió una nueva resolución modificatoria, la N° 162.

II.2.1 Participación en comisiones

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 2006. Además, para hacernos cargo de la defensa hasta la completa ejecución de la condena, nuestra labor se encuentra ampliándose respecto de los condenados a un régimen cerrado -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.

Con el fin de evaluar y perfeccionar la aplicación de la reforma procesal penal, la Defensoría Penal

Pública participa en las comisiones que el sistema ha creado para ello.

Es así como la institución integra la 'Comisión permanente de coordinación del sistema de justicia penal' (de acuerdo con las leyes N° 20.074 y N° 20.534). 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.

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

En el ámbito juvenil, la Defensoría Penal Pública forma parte de la comisión de expertos coordinada por el Ministerio de Justicia y Derechos Hum-

nos, 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.

Los estándares de defensa penal pública (estándar de la defensa; estándar de la libertad; estándar de la prueba; estándar de los recursos; estándar de la defensa especializada de adolescentes; estándar de la defensa de adolescentes condenados; estándar de la información; estándar de la dignidad del imputado e imputada y estándar de la gestión del defensor) representan una de las principales normativas que rigen el accionar del organismo.

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), regulan el ejercicio de la defensa. Su última modificación se sancionó el 13 de diciembre de 2012 (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 defen-



sa 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.

Dentro de la normativa institucional se consideran, además, las Resoluciones Exentas de la Defensoría Penal Pública, que fijan el arancel de cobro de los servicios de defensa penal pública. La última de ellas es la N° 4.413 de 2010, junto a las resoluciones N° 664 de 2011, N° 1.763 de 2012 y N° 261, del 19 de mayo de 2014, que la complementan.

La Ley N° 20.516 (de reforma constitucional), publicada el 11 de julio de 2011, establece 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, si 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.

Paralelamente, la Defensoría Penal Pública ha potenciado su inserción en el ámbito internacional a través de su participación en distintas instancias internacionales 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.

En este contexto, 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).

El Defensor Nacional de la Defensoría Penal Pública de Chile ejerce actualmente la Coordinación General de Aidef, mismo cargo que ejerció en el Blodepm hasta octubre de 2017.

II.2.2 Funciones principales de las autoridades de la Defensoría Penal Pública

Autoridades	Funciones principales
Defensor Nacional	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
	<ul style="list-style-type: none"> - Fijar los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten el servicio de defensa penal pública y evaluar dicho cumplimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la ubicación de las oficinas locales y la distribución de dotación de defensores públicos y funcionarios para cada oficina.
	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar anualmente el presupuesto de la Defensoría Penal Pública y administrar en conformidad con la ley los recursos públicos asignados.
	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
	<ul style="list-style-type: none"> - Contratar consultores externos para el diseño y ejecución de las auditorías externas en los procesos de evaluación de la gestión de defensa.

<p>Directora Administrativa Nacional</p>	<p>- 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.</p>
	<p>- Coordinar a las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales en el desarrollo de propuestas de aquellos instrumentos de gestión solicitados por instancias externas gubernamentales.</p>
	<p>- Diagnosticar las necesidades de las unidades administrativas, funcionales y defensorías regionales que permitan desarrollar sus planes de trabajo.</p>
	<p>- 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.</p>
	<p>- 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.</p>
	<p>- 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.</p>
	<p>- Realizar un balance anual de la gestión institucional, proponiendo al Defensor Nacional ajustes al plan estratégico.</p>
	<p>- 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.</p>
	<p>- Ejercer las demás funciones que el Defensor Nacional defina.</p>

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.2.3 Directivos de la Defensoría Penal Pública

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Andrés Mahnke Malschafsky
Directora Administrativa Nacional	María Cristina Marchant Cantuarias
Jefa de Gabinete	Daniela Báez Aguirre
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 Departamento de Estudios y Proyectos	Rubén Romero Muza
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 Comunicaciones y Participación Ciudadana	Javiera Nazif Muñoz
Defensor Regional de Tarapacá	Marco Montero Cid
Defensora Regional de Antofagasta	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares

Defensor Regional de Coquimbo	Inés Rojas Varas
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Oswaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensor Regional de Los Lagos	Erwin Neumann Montecinos
Defensor Regional de Aysén, del General Carlos Ibáñez del Campo	Fernando Acuña Gutiérrez
Defensora Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Carlos Mora Jano
Defensora Regional Metropolitana Sur	Viviana Castel Higuera
Defensor Regional de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano





III. COBERTURA DE DEFENSA Y ARANCELES

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 2017, en relación con el período anterior.

Las cifras aquí presentadas consideran sólo las causas ingresadas al proceso de prestación de defensa de la institución, por lo cual no reflejan de manera integral el funcionamiento del modelo de

persecución penal vigente en Chile, sino sólo una fracción del mismo.

El proceso de extracción de información es realizado a partir del registro de datos en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (en adelante SIGDP¹), que hace la Defensoría

¹ SIGDP tiene carácter dinámico y, por lo mismo, sus registros están en constante actualización. Esto implica la existencia de ligeras variaciones en los datos presentados, considerando las frecuencias de tiempo de actualización en la incorporación de información y extracción de la misma. Por lo tanto, los datos que se presentan corresponden a causas-imputado ingresadas y/o terminadas durante el período de observación declarado, cuya información haya sido exclusivamente ingresada al sistema informático hasta el día de extracción de información establecido, en este caso el 3 de enero 2018.

Regional que atiende cada causa específica. Los parámetros de extracción, depuración y análisis utilizados son consistentes con lo expuesto en el Informe Estadístico Anual 2017².

Es importante tener en consideración que existen antecedentes preliminares que es necesario clarificar, para permitir una lectura consistente y comprensiva de los datos expuestos en términos de cobertura de defensa. Estos aspectos están relacionados con criterios de medición, actualización y formato de presentación de los datos disponibles por la institución³:

- a. Los datos presentados están asociadas a la unidad de medida denominada *causa-imputado*. El objetivo es retratar el número de atenciones de defensa desarrolladas por la institución en un período específico, por lo que las atenciones se contabilizan considerando que una causa puede tener una o más personas imputa-

das, siendo la defensa por individuo una prestación específica y, por lo tanto, necesaria de medir diferenciadamente.

- b. La medición de causa-imputado es independiente de la cantidad de delitos por los cuales cada persona imputada está siendo procesada en una causa. Es por ello que los datos se presentan claramente diferenciados según *causa-imputado*, según *delitos asociados a causa-imputado* y según *formas de término de delitos*.
- c. La información se presenta segmentada a partir de variables demográficas, así como también según las regiones geopolíticas del país y según las etapas del proceso de defensa, como por ejemplo procedimiento, ingreso vía control de detención, decreto de prisión preventiva o internación provisoria, entre otras.
- d. La agrupación de delitos actualmente utilizada para la emisión de informes estadísticos es el resultado del trabajo conjunto con el Ministerio Público. Esto no pretende ni representa una clasificación

² El Informe Estadístico Anual 2017 se encuentra publicado en la página web de la institución, al cual se puede acceder mediante el link: <http://www.dpp.cl/repositorio/173/479>.

³ Los criterios de medición y segmentación de la información se encuentran descritos en mayor detalle en el Informe Estadístico Anual 2017.

dogmática penal, dado que ello implicaría realizar una desagregación mayor, contraria a la finalidad de simplificar la visualización de información estadística.

A continuación, los contenidos se estructuran a partir de cuatro ejes temáticos, correspondientes a universos de extracción de datos, según el estado del proceso de una determinada causa. Este esquema es concordante con los ajustes introducidos durante el último tiempo en informes estadísticos emitidos periódicamente por la Defensoría Penal Pública:

III.1 Causa-imputado ingresadas durante 2017:

III.1.1 Causa-imputado ingresadas.

III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas.

III.2 Causa-imputado terminadas durante 2017:

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 2017.

III.4 Gestiones desarrolladas durante 2017:

III.4.1 Medidas cautelares decretadas.

III.4.2 Juicios orales desarrollados.

III.4.3 Audiencias efectivas y controles de detención asistidos.

III.4.4 Informes periciales.

III.4.5 Requerimientos de defensa especializada penitenciaria.

III.1 CAUSA-IMPUTADO INGRESADAS DURANTE 2017

Tal como ya se aclaró introductoriamente, 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.

De este modo, 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 hasta 2017, Defensoría Penal Pública ha prestado defensa y garantizado derechos en más de 4 millones de causa-imputado. Durante 2017, se generaron 322 mil 406 ingresos, lo cual representa un leve decrecimiento de 1,7 por ciento respecto del año anterior⁴.

Durante el período comprendido entre 2001

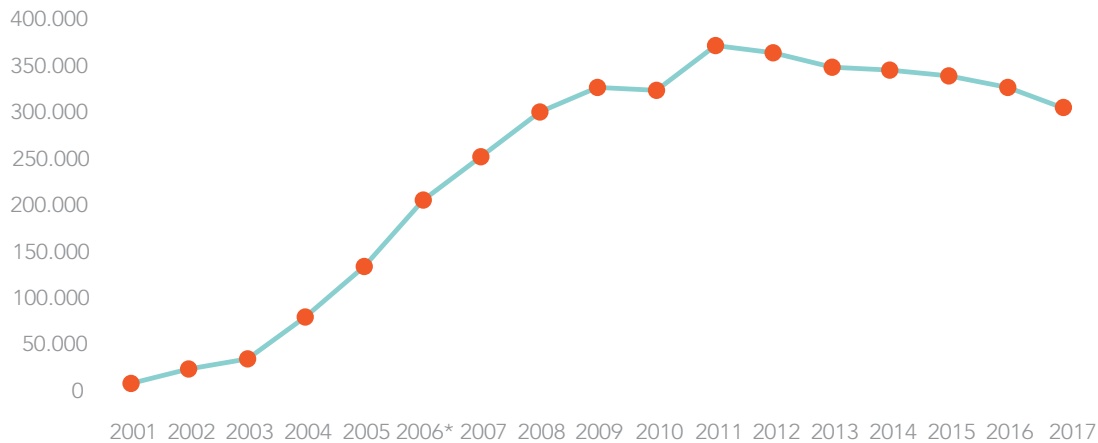
⁴ Como ya se explicó, las cifras de períodos anteriores han sido actualizadas al 3 de enero 2018.

y 2006 se observa una importante curva de crecimiento, lo cual 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 el 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 la fecha se presenta un leve decrecimiento en la cantidad de causa-imputado ingresadas, tendencia que no es similar en todas las 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 2017.



* Año a partir del cual existe funcionamiento pleno DPP.

En general, el nivel de ingreso de causa-imputado al sistema de defensa presenta ciertos rasgos de estacionalidad a nivel país. En términos específicos, durante 2017 las principales variaciones respecto del promedio de ingresos mensuales (26 mil 867 causa-imputado) se observan en los meses de marzo, mayo y octubre (sobre 28 mil ingresos). En cambio, febrero presenta la frecuencia más baja del año. Sin

embargo, la estacionalidad no es un fenómeno similar en todas las regiones.

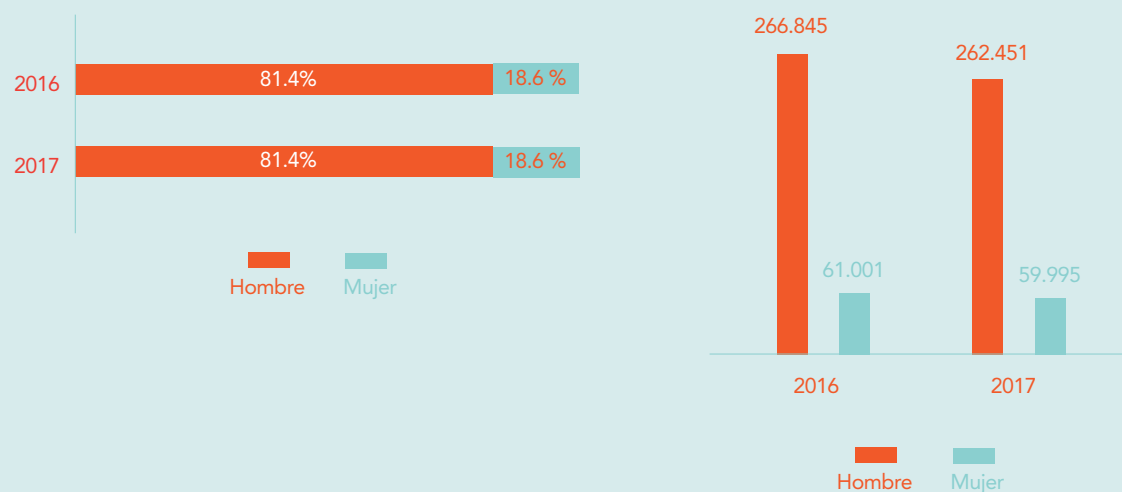
Considerando las causa-imputado ingresadas durante 2017, un 65 por ciento corresponde a causa-imputado que ingresaron y terminaron durante el mismo año el proceso de defensa desarrollado por la institución, proporción levemente inferior a lo observado en el mismo período del año anterior. Esta tendencia no es

similar a nivel regional, pues existe una dispersión o rango entre un 56,4 por ciento (registrado en la Región de Arica y Parinacota) y un 74,3 por ciento (registrado en la Región de Atacama).

A nivel país, según variables demográficas, las causa-imputado ingresadas durante 2017 presentan una distribución similar a la tendencia analizada en períodos anteriores.

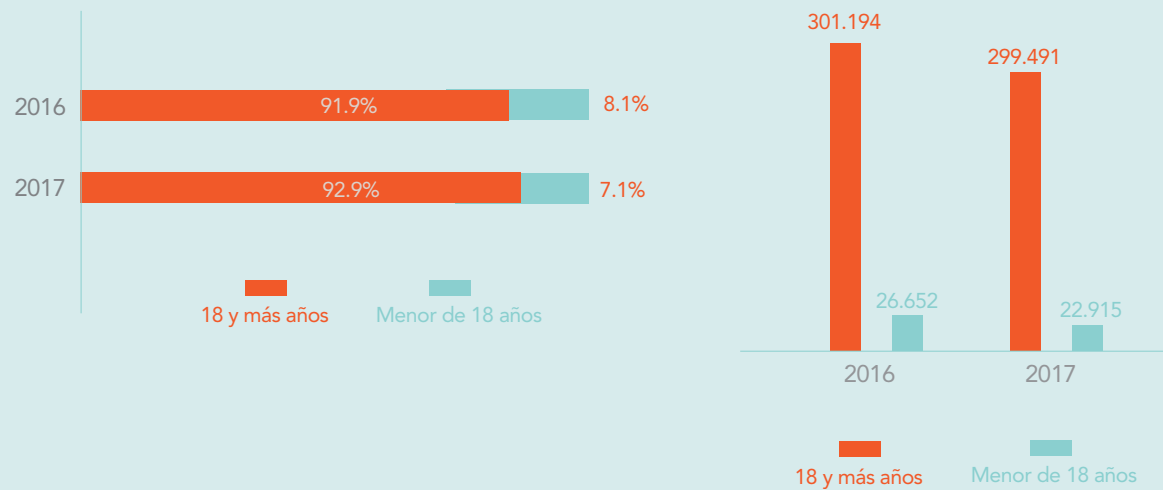
De las causa-imputado ingresadas durante 2017, 81,4 por ciento corresponde a causas de imputados hombres y 18,6 por ciento a causas de imputadas mujeres. Al observar la dinámica experimentada desde 2006, se visualiza un leve aumento proporcional del segmento de mujeres. Sin embargo, desde una perspectiva numérica, se observa una leve baja en la cantidad de mujeres durante los períodos 2016 y 2017.

Gráfico N°2: Causa-imputado ingresadas, 2016 y 2017. Segmentado por sexo.



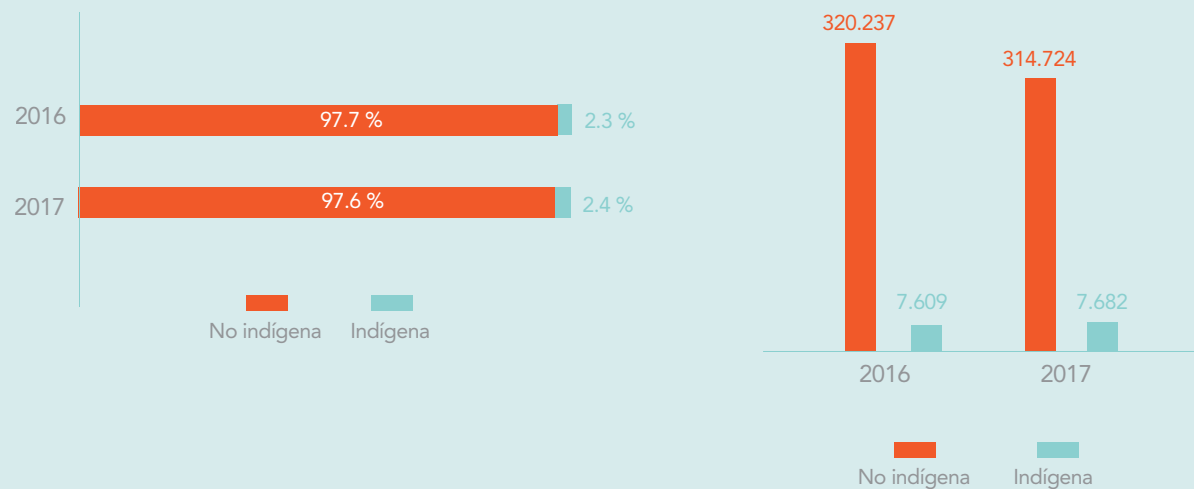
Al segmentar los ingresos de 2017 según tramo de edad del imputado(a), se observa un 92,9 por ciento de causa-imputado de 18 y más años y un 7,1 por ciento de causa-imputado menores de 18 años. Respecto de este último segmento, cabe destacar que se mantiene la tendencia proporcional a la baja, la que también es respaldada desde la perspectiva numérica.

Gráfico N°3: Causa-imputado ingresadas, 2016 y 2017. Segmentado por tramo de edad.



Durante 2017, el 97,6 por ciento de los(as) imputados(as) ingresados(as) declaró no pertenecer a una etnia particular, mientras que el 2,4 por ciento especificó su pertenencia a una etnia⁵. En términos históricos, considerando la medición del último trienio, se observa una composición proporcional de ingresos según etnia de los(as) imputados(as) similar (en torno al 2 por ciento). Sin embargo, en términos numéricos se observa un aumento de la cantidad de imputados(as) que se autodefinen como pertenecientes a una etnia específica (en un contexto de leve decrecimiento de los ingresos totales).

Gráfico N°4: Causa-imputado ingresadas, 2016 y 2017. Segmentado por auto reporte de etnia.



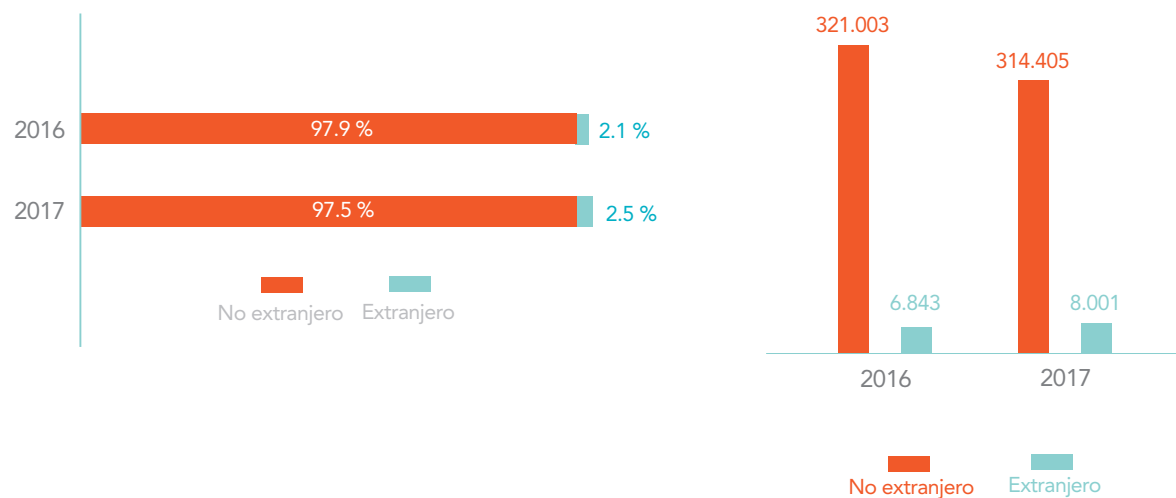
⁵ La variable etnia se construye a partir de la autoconcepción del imputado(a) de una causa, sin mediar un mecanismo de validación adicional en esta materia.



Considerando lo ocurrido en 2017, el 97,5 por ciento de las causa-imputado ingresadas correspondieron a imputados(as) chilenos(as), mientras que el restante 2,5 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 un ángulo numérico. En efecto, el crecimiento del segmento de imputados(as) extranjeros(as) entre 2016 y 2017 es superior a mil casos.

En términos de las principales nacionalidades reportadas durante 2017, del total de imputados(as) extranjeros(as) un 29,7 por ciento correspondió a la nacionalidad boliviana, un 28,3 por ciento a la colombiana y un 23,6 por ciento a la peruana.

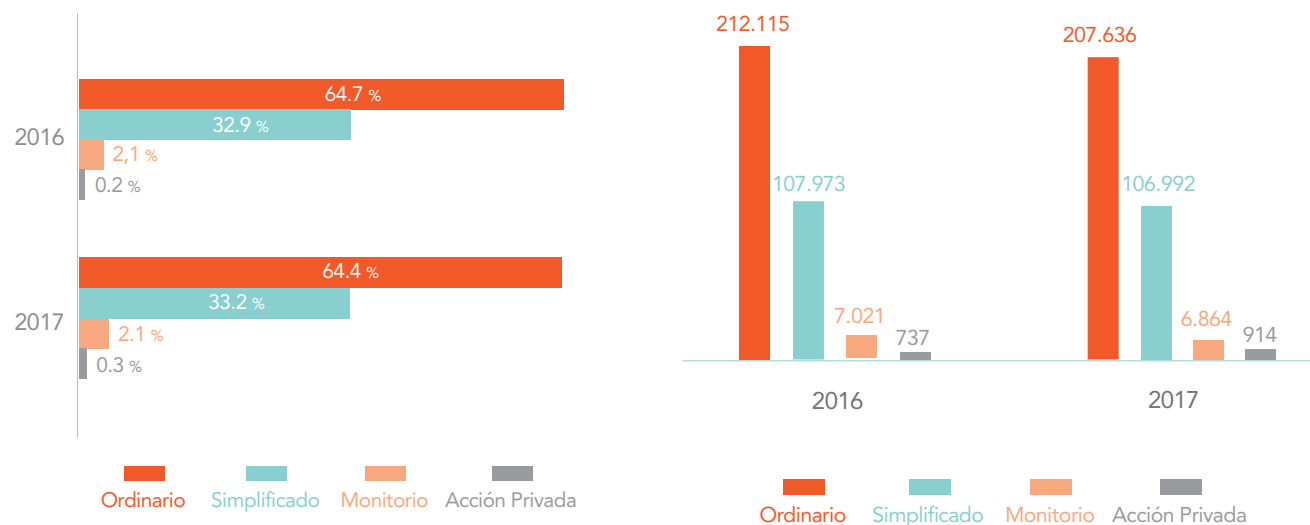
Gráfico N°5: Causa-imputado ingresadas, 2016 y 2017. Segmentado por nacionalidad.



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 2017, se observa un escenario similar a lo evidenciado en años anteriores: 64,4 por ciento corresponde a procedimiento ordinario; 33,2 por ciento a procedimiento simplificado; 2,1 por ciento a procedimiento monitorio y sólo 0,3 por ciento a acción privada (escenario diverso al comparar regionalmente).

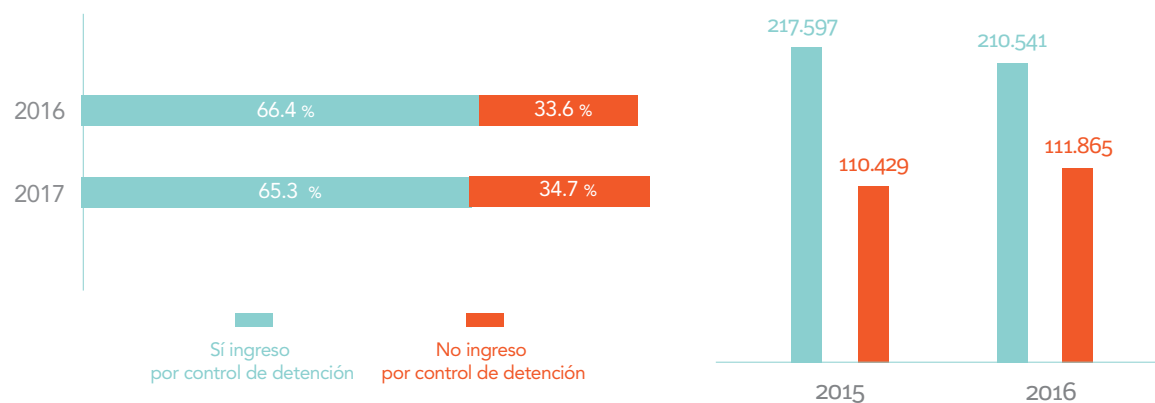
Gráfico N°6: Causa-imputado ingresadas, 2016 y 2017. Segmentado por procedimiento de ingreso.



Del total de ingresos de 2017, el 65,3 por ciento de las causa-imputado ingresó vía control de detención. Esta proporción es bastante dispar en las diferentes regiones del país, destacando las Defensorías Regionales Metropolitanas y de La Araucanía, las cuales reportan sobre un 70 por ciento de ingresos vía control de detención.

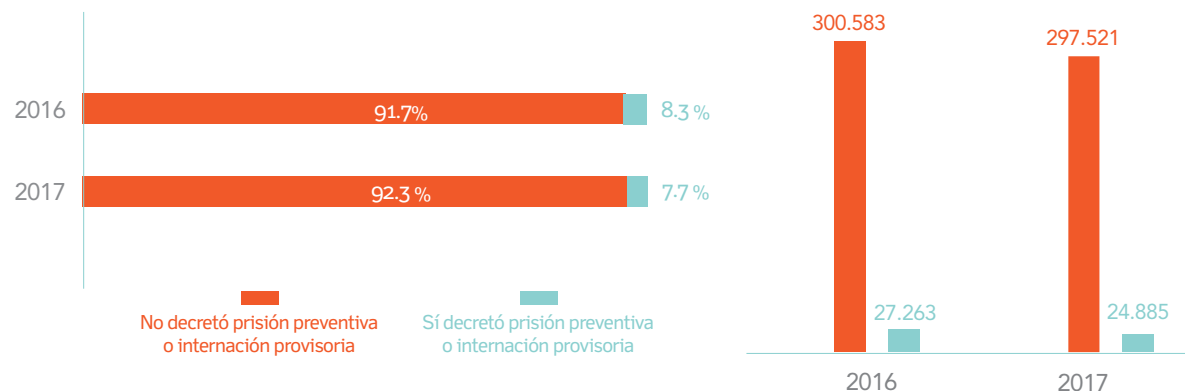
La tendencia proporcional histórica es similar respecto de lo retratado durante el período anterior. Sin embargo, al analizar las magnitudes tras los porcentajes, se evidencia una disminución, factible de asociar, en parte, a la curva de ingresos que presenta la institución.

Gráfico N°7: Causa-imputado ingresadas, 2016 y 2017. Segmentado por ingreso vía control de detención.



En tanto, el 7,7 por ciento de las causa-imputados ingresadas en 2017 recibió como medida cautelar prisión preventiva o internación provisoria (a la fecha de corte), destacando la proporción observada en las regiones de Tarapacá (19,2 por ciento), Arica y Parinacota (12,9 por ciento) y Antofagasta (9,9 por ciento).

Gráfico N°8: Causa-imputado ingresadas, 2016 y 2017. Segmentado por decreto de prisión preventiva o internación provisoria.

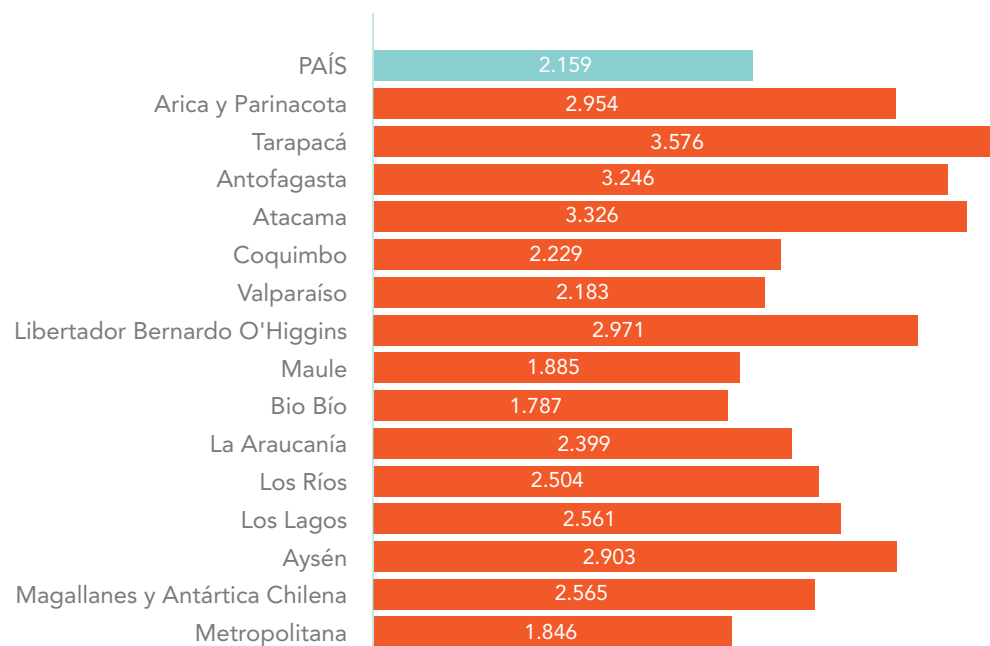


Considerando la información publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) sobre la proyección poblacional para 2017, se estimaba que Chile contaba con 18 millones 373 mil 917 habitantes. De ellos, 14 millones 934 mil 209 personas tendrían 14 o más años de edad, por lo que constituyen la población imputable de delitos según nuestro sistema penal.

Del segmento imputable, la tasa por cada 100 mil habitantes alcanza a mil 755 causa-imputado a nivel país, cifra inferior a la de 2016. Considerando el sexo de los(as) imputados(as), la tasa por cada 100 mil habitantes imputables hombres es de 3 mil 576, mientras que la tasa de mujeres es de 789.

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, 2017. Segmentado por región según sexo, considerando población imputable (14 y más años).





III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas

Las 322 mil 406 causa-imputado ingresadas durante 2017 se encuentran asociadas a 362 mil 24 delitos. Es decir, en promedio una causa-imputado se encuentra vinculada a 1,1 delitos, manteniéndose la proporción analizada en años anteriores.

Al segmentar la información por delito según variables demográficas (sexo, tramo de edad, etnia, nacionalidad) y según región de ingreso de la causa, se presenta una distribución similar de delitos. Por lo tanto, la proporción de 1,1 delitos

por causa-imputado atendida durante 2017 es transversal a estos factores.

Durante 2017 la mayor proporción de atenciones se concentró en los delitos de lesiones (17,8 por ciento), hurtos (13,5 por ciento), delitos contra la libertad e intimidad de las personas (13,3 por ciento) y delitos asociados a la Ley de Tránsito (11,6 por ciento), implicando más del 55 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, 2017. Segmentado por variables demográficas.

Sexo	Hombre	Lesiones	17,0%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,8%
		Delitos Ley de Tránsito	13,4%
	Mujer	Hurto	10,7%
		Hurto	26,4%
		Lesiones	21,6%
Tramo de edad	18 y más años	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	10,7%
		Lesiones	18,5%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,7%
		Hurto	12,7%
	Menor de 18 años	Delitos Ley de Tránsito	12,4%
		Hurto	23,5%
		Robos	15,1%
		Otros delitos contra la propiedad	13,5%
		Robos no violentos	12,6%
Etnia (Autoreporte)	Indígena	Lesiones	22,1%
		Delitos Ley de Tránsito	17,1%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	15,2%
	No indígena	Lesiones	17,7%
		Hurto	13,6%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,2%
		Delitos Ley de Tránsito	11,5%
Nacionalidad	Extranjero	Delitos Ley de Drogas	24,7%
		Lesiones	20,1%
	No extranjero	Lesiones	17,8%
		Hurto	13,6%
		Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,4%
		Delitos Ley de Tránsito	11,7%

Los principales delitos asociados a causa-imputado segmentados por región, durante 2017, fueron los siguientes:

Tabla N°2: Principales delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2017. Segmentado por región.

Región	Agrupación delitos	%
Arica y Parinacota	Delitos Ley de Tránsito	28,1%
	Lesiones	13,1%
	Delitos Ley de Drogas	10,9%
Tarapacá	Delitos Ley de Tránsito	15,5%
	Delitos Ley de Drogas	14,2%
	Lesiones	13,8%
Antofagasta	Lesiones	18,3%
	Hurto	15,9%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,2%
	Delitos Ley de Tránsito	12,2%
Atacama	Lesiones	17,3%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,0%
	Delitos Ley de Tránsito	12,0%
Coquimbo	Hurto	11,3%
	Lesiones	18,9%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,7%
	Hurto	12,2%
Valparaíso	Delitos Ley de Tránsito	11,2%
	Lesiones	17,3%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	14,2%
	Hurto	13,2%
Libertador Bernardo O'Higgins	Lesiones	20,4%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	20,2%
	Delitos Ley de Tránsito	10,7%
	Lesiones	18,3%

Maule	Delitos Ley de Tránsito	16,3%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	11,5%
	Hurto	10,7%
	Lesiones	17,0%
Bio Bío	Hurto	15,7%
	Delitos Ley de Tránsito	10,6%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	10,6%
	Lesiones	21,3%
La Araucanía	Delitos Ley de Tránsito	15,2%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	14,1%
	Hurto	11,5%
	Lesiones	20,5%
Los Ríos	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	16,3%
	Delitos Ley de Tránsito	13,4%
	Hurto	11,1%
	Lesiones	21,4%
Los Lagos	Delitos Ley de Tránsito	16,6%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	16,3%
	Hurto	11,3%
	Delitos Ley de Tránsito	21,0%
Aysén	Lesiones	20,3%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	11,8%
	Lesiones	20,2%
	Delitos Ley de Tránsito	18,6%
Magallanes y Antártica Chilena	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	12,4%
	Hurto	16,8%
	Lesiones	14,3%
	Lesiones	18,6%
Metropolitana Norte	Hurto	16,1%
	Delitos Contra la Libertad e Intimidación de las Personas	15,6%
Metropolitana Sur	Lesiones	20,0%
	Delitos contra la libertad e intimidación de las personas	15,9%
	Hurto	15,5%



En términos de distribución porcentual, no se observan variaciones significativas al comparar 2016 y 2017. Las distribuciones proporcionales que han sufrido una mayor diferencia no sobrepasan un punto porcentual.

Por otra parte, si bien la cantidad de causa-imputado ingresadas decreció 1,7 por ciento entre 2016 y 2017, los delitos asociados a ellas disminuyeron 2,5 por ciento, escenario que es particular al analizar cada agrupación de delitos por separado.

Tabla N°3: Delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2016 y 2017. Segmentado por agrupación de delitos.

Agrupación delitos	2016		2017	
	N	%	N	%
Cuasidelitos	5.122	1,4%	4.849	1,3%
Delitos Contra la Fe Pública	8.803	2,4%	8.851	2,4%
Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	46.903	12,6%	48.048	13,3%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	2.142	0,6%	1.648	0,5%
Delitos de Justicia Militar	158	0,0%	116	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	34	0,0%	43	0,0%
Delitos Económicos y tributarios	11.131	3,0%	10.686	3,0%
Delitos Funcionarios	719	0,2%	880	0,2%
Delitos Ley de Drogas	18.435	5,0%	17.843	4,9%

Delitos Ley de Tránsito	42.325	11,4%	42.077	11,6%
Delitos Leyes Especiales	8.792	2,4%	8.863	2,4%
Delitos sexuales	4.975	1,3%	4.821	1,3%
Faltas	22.831	6,1%	19.544	5,4%
Hechos de relevancia criminal	529	0,1%	358	0,1%
Homicidios	1.720	0,5%	1.556	0,4%
Hurto	50.424	13,6%	48.828	13,5%
Lesiones	66.839	18,0%	64.583	17,8%
Otros Delitos	13.472	3,6%	13.912	3,8%
Otros delitos contra la propiedad	29.240	7,9%	28.738	7,9%
Robos	16.281	4,4%	15.988	4,4%
Robos no violentos	20.383	5,5%	19.792	5,5%
Total	371.258	100%	362.024	100%

III.2 CAUSA-IMPUTADO TERMINADAS DURANTE 2017

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).

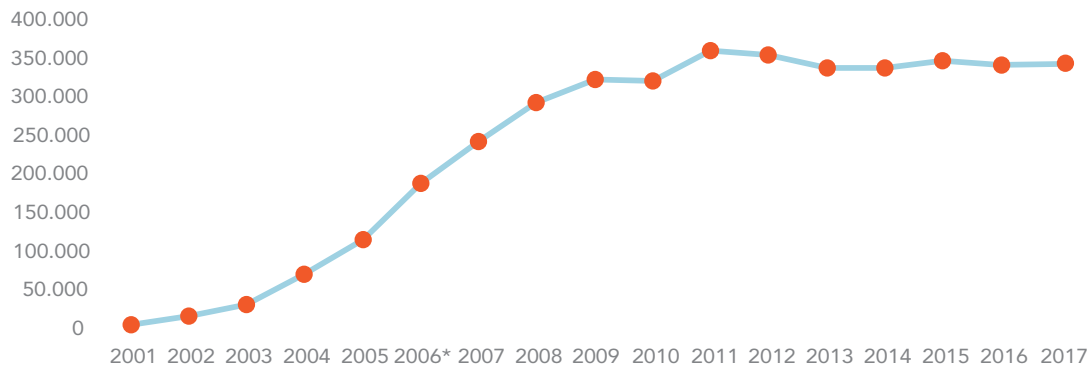
El sistema penal, y por tanto el modelo de datos de la institución, contempla formas de término que son temporales, es decir que pueden sufrir modificaciones en el tiempo. De este modo, cuando se contabiliza una determinada causa-imputado como terminada en un período T, es debido a que en dicho período 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 2017, se registraron 328 mil 370 causa-imputado terminadas, es decir que cada uno de los delitos imputados presenta una forma de término específica. Respecto de la información actualizada para 2016 y 2017, se observa una disminución cercana al 0,5 por ciento en la cantidad de causa-imputado terminadas.

Gráfico N°10: Causa-imputado terminadas, 2001 a 2017.



* Año a partir del cual existe funcionamiento pleno DPP.

La distribución histórica de causa-imputado terminadas según variables demográficas es consistente con lo analizado y expuesto según ingresos de atenciones por año.

Gráfico N°11: Causa-imputado terminadas, 2016 y 2017. Segmentado por sexo.

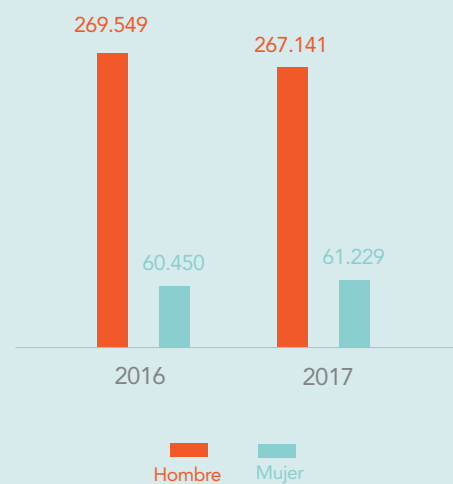
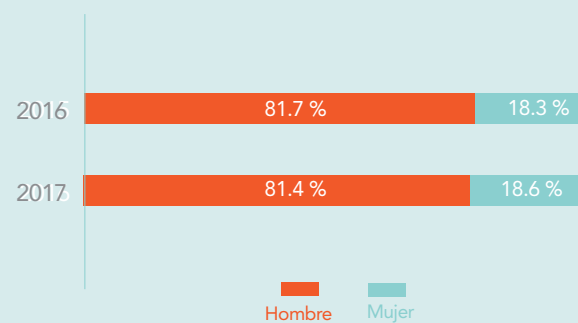


Gráfico N°12: Causa-imputado terminadas, 2016 y 2017. Segmentado por tramo de edad.

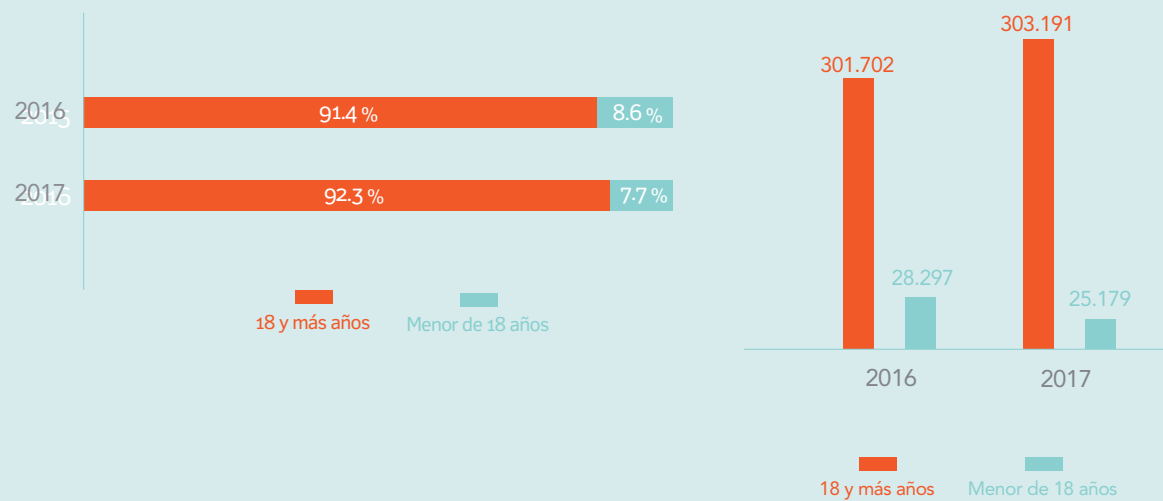


Gráfico N°13: Causa-imputado terminadas, 2016 y 2017. Segmentado por auto reporte de etnia.

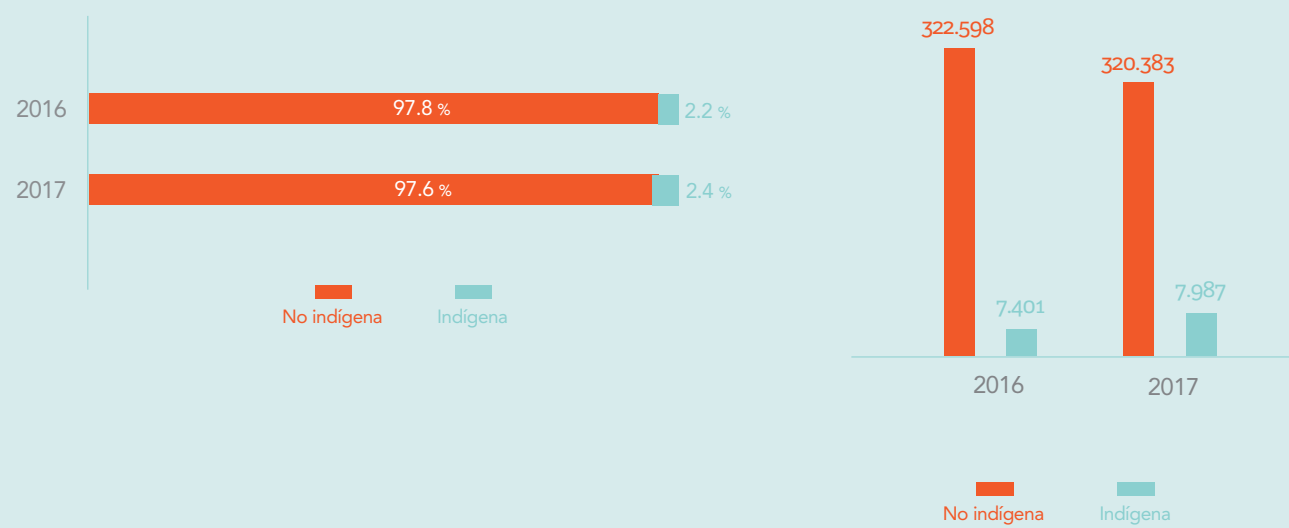
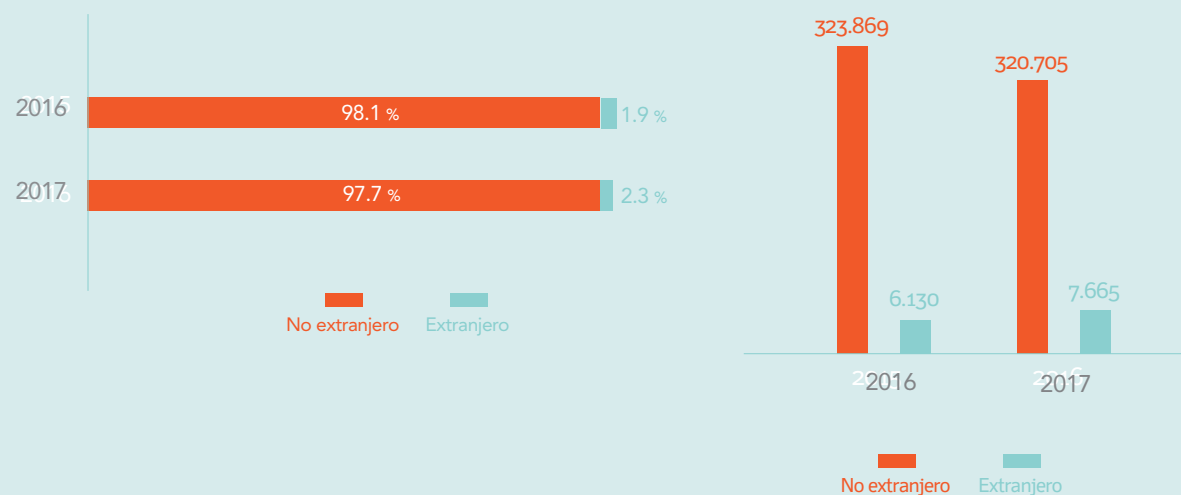


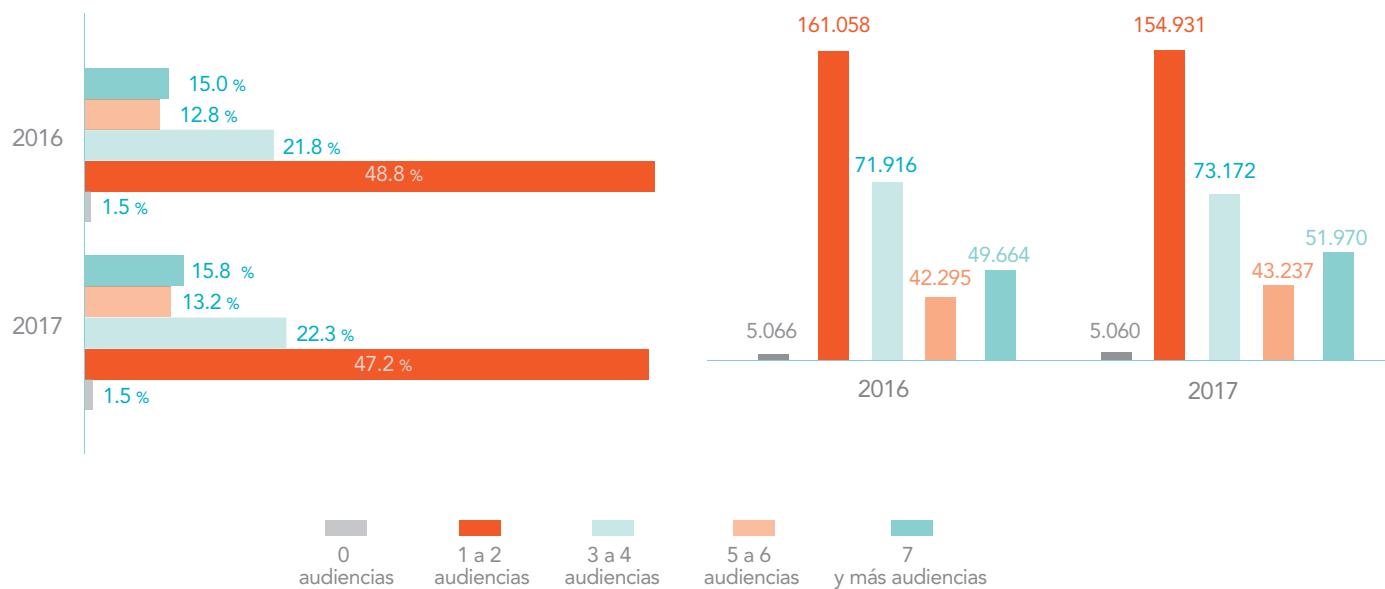
Gráfico N°14: Causa-imputado terminadas, 2016 y 2017. Segmentado por nacionalidad.



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, se observa una disminución sistemática de causa-imputado desarrolladas en 1 ó 2 audiencias y un ligero aumento en la cantidad de causa-imputado terminadas con 5 o más audiencias.

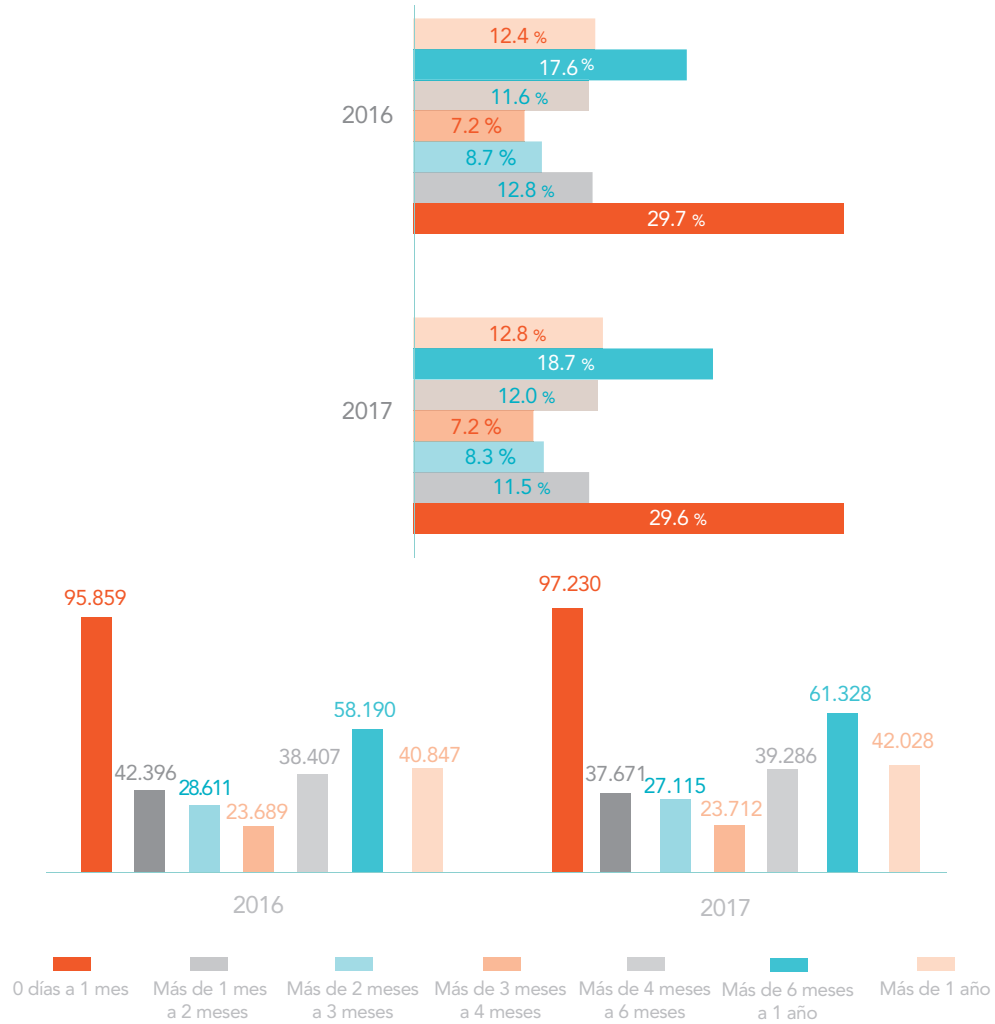
Gráfico N°15: Causa-imputado terminadas, 2016 y 2017. Segmentado por número de audiencias desarrolladas.



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 una disminución respecto de causa-imputado terminadas en menos de un mes.

Sin embargo, considerando lo observado durante 2017, se mantiene la inclinación de que en su mayoría las causa-imputado terminadas en el período fueron desarrolladas en menos de un mes (29,6 por ciento), implicando que más del 85 por ciento finalizó en un período inferior a doce meses.

Gráfico N°16: Causa-imputado terminadas, 2016 y 2017. Segmentado por número de meses en tramitación.



III.2.2 Delitos asociados a causa-imputado terminadas

Las 328 mil 370 causa-imputado terminadas durante 2017 se encuentran asociadas a 366 mil 724 delitos. Por lo tanto, en promedio, una causa-imputado se encuentra vinculada a 1,1 delitos, manteniéndose la proporción analizada en años anteriores.

Similar a lo presentado según delitos ingresados durante 2017, al segmentar la información por delito según variables demográficas (sexo, tramo de edad, etnia, nacionalidad) y según región de

ingreso de la causa, se presenta una distribución similar de delitos. Es decir, la proporción de 1,1 delitos por causa-imputado atendida durante el período es transversal a estos factores.

La mayor proporción de delitos atendidos en las causa-imputado terminadas se concentra en lesiones (17,9 por ciento), hurtos (13,7 por ciento), delitos contra la libertad e intimidad de las personas (13 por ciento) y delitos asociados a la Ley de Tránsito (11,6 por ciento), implicando más del 55 por ciento de los delitos asociados a causa-imputado terminadas en el período.



Tabla N°4: Delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2016 y 2017. Segmentado por agrupación de delitos.

Agrupación delitos	2016		2017	
	N	%	N	%
Cuasidelitos	5.205	1,4%	4.860	1,3%
Delitos Contra la Fe Pública	8.621	2,4%	9.156	2,5%
Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	46.299	12,7%	47.850	13,0%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	2.193	0,6%	1.841	0,5%
Delitos de Justicia Militar	142	0,0%	133	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	45	0,0%	51	0,0%
Delitos Económicos y tributarios	10.674	2,9%	11.197	3,1%
Delitos Funcionarios	701	0,2%	757	0,2%
Delitos Ley de Drogas	16.833	4,6%	17.712	4,8%
Delitos ley de Tránsito	41.904	11,5%	42.453	11,6%
Delitos Leyes Especiales	8.499	2,3%	9.208	2,5%
Delitos sexuales	4.865	1,3%	4.948	1,3%
Faltas	22.622	6,2%	20.347	5,5%
Hechos de relevancia criminal	410	0,1%	410	0,1%
Homicidios	1.457	0,4%	1.643	0,4%
Hurto	51.041	14,0%	50.069	13,7%
Lesiones	66.843	18,3%	65.520	17,9%
Otros Delitos	13.420	3,7%	13.622	3,7%
Otros delitos contra la propiedad	29.273	8,0%	29.554	8,1%
Robos	15.335	4,2%	15.851	4,3%
Robos no violentos	19.391	5,3%	19.542	5,3%
Total	365.773	100%	366.724	100%

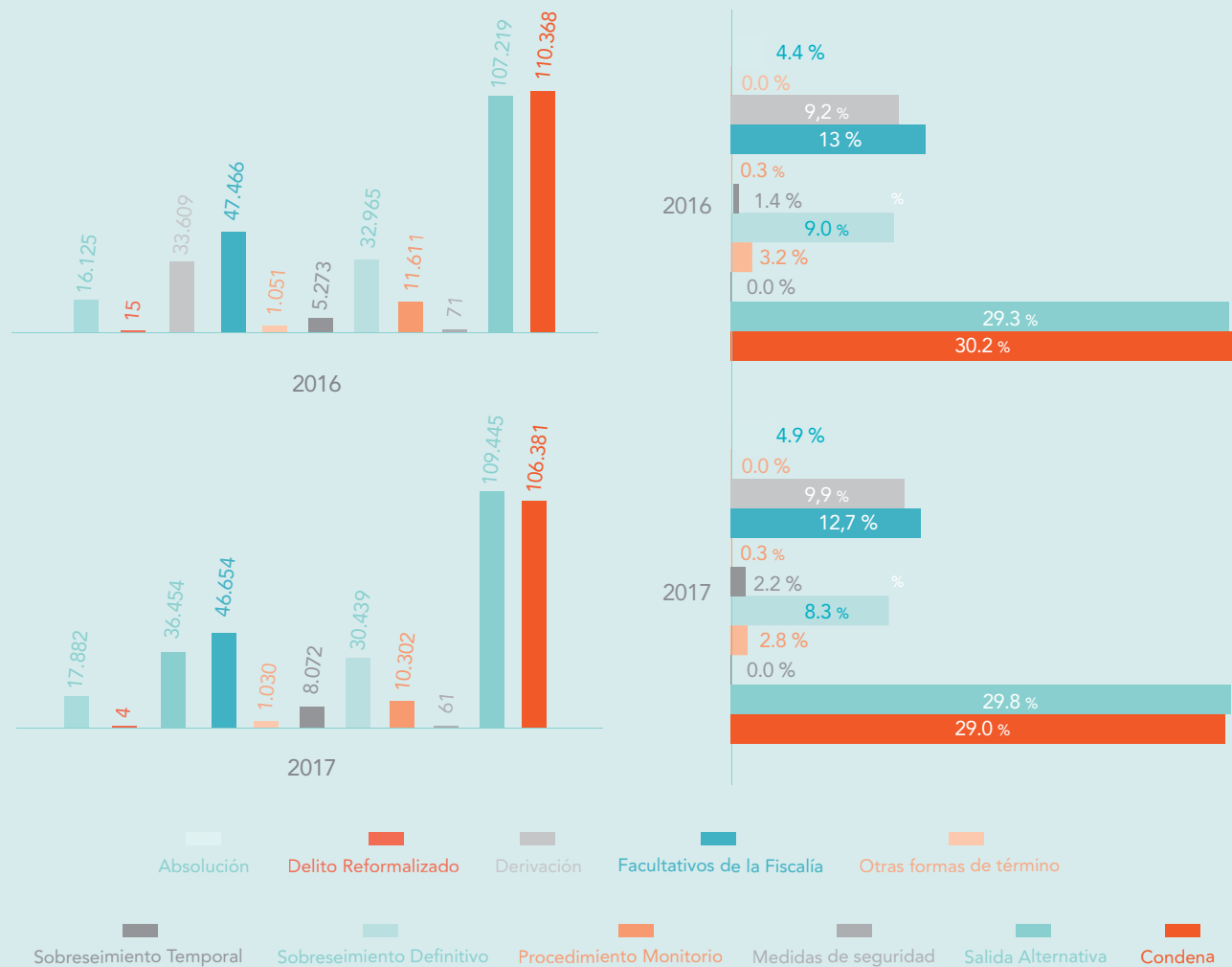
Como ya se ha expuesto, una causa-imputado puede estar asociada a n-delitos y para ser considerada como terminada o cerrada, cada delito debe presentar una determinada forma de término. De este modo, durante 2017 se produjeron 328 mil 370 causa-imputado terminadas, vinculadas a 366 mil 724 delitos. Por lo tanto, se presentaron 366 mil 724 formas de término.

Tabla N°5: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2016 y 2017.

Agrupación delitos	2016		2017	
	N	%	N	%
Absolución	16.125	4,4%	17.882	4,9%
Condena	110.368	30,2%	106.381	29,0%
Delito Reformalizado	15	0,0%	4	0,0%
Derivación	33.609	9,2%	36.454	9,9%
Facultativos de la Fiscalía	47.466	13,0%	46.654	12,7%
Medidas de seguridad	71	0,0%	61	0,0%
Otras formas de término	1.051	0,3%	1.030	0,3%
Procedimiento Monitorio	11.611	3,2%	10.302	2,8%
Salida Alternativa	107.219	29,3%	109.445	29,8%
Sobreseimiento Definitivo	32.965	9,0%	30.439	8,3%
Sobreseimiento Temporal	5.273	1,4%	8.072	2,2%
Total	365.773	100%	366.724	100%

Según agrupaciones de formas de término y en virtud de su distribución porcentual por año de término de cada causa-imputado, éstas se concentran en mayor medida en salidas alternativas y condenas. Se observa principalmente un leve descenso de las condenas, en contraposición al leve aumento de derivaciones y sobreseimientos temporales (similar a lo retratado para el período anterior, 2015 - 2016).

Gráfico N°17: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2016 y 2017.



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 2017 (328 mil 370), existieron 47 mil 559 causa-imputado identificadas como inocentes o no condenados, equivalentes al 14,5 por ciento del total de términos, proporción ligeramente superior a lo evidenciado en 2016.

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 O'Higgins (23,9 por ciento), Metropolitana Sur (18,6 por ciento), Antofagasta (17,8 por ciento) y Valparaíso (17,3 por ciento).

En la vereda opuesta, se observa una menor proporción de causa-imputado inocentes o no condenados en la regiones de Magallanes y Antártica Chilena (3,1 por ciento), Tarapacá (6,1 por ciento), Maule (7,9 por ciento) y Los Ríos (9,9 por ciento).

En un 6,5 por ciento de dichas causa-imputado (3 mil 92 casos) se decretó la medida cautelar de prisión preventiva o internación provisoria, proporción similar a las mediciones actualizadas para los años anteriores. Considerando la duración de esta medida cautelar, durante 2017 se observó que el 30,3 por ciento tuvo una duración de 0 a 15 días, 48 por ciento tuvo una duración de 16 días a 6 meses y 21,7 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 24,7 por ciento del total de causa-imputado clasificado como inocente o no condenado, según la metodología explicitada (un 3,6 por ciento del total de causa-imputado terminadas en el período).

Tabla N°6: Causa-imputado terminadas, inocente o no condenado, 2017. 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	570	92,2%	5	0,8%	14	2,3%	29	4,7%	618
Tarapacá	475	78,6%	10	1,7%	58	9,6%	61	10,1%	604	100%
Antofagasta	2.594	87,6%	115	3,9%	212	7,2%	39	1,3%	2.960	100%
Atacama	1.144	96,7%	8	0,7%	21	1,8%	10	0,8%	1.183	100%
Coquimbo	1.846	92,8%	61	3,1%	70	3,5%	12	0,6%	1.989	100%
Valparaíso	5.343	91,3%	239	4,1%	197	3,4%	74	1,3%	5.853	100%
Libertador Bernardo O'Higgins	5.235	96,6%	80	1,5%	83	1,5%	24	0,4%	5.422	100%
Maule	1.147	92,1%	20	1,6%	60	4,8%	18	1,4%	1.245	100%
Bio Bío	3.711	93,7%	35	0,9%	147	3,7%	67	1,7%	3.960	100%
La Araucanía	2.088	96,7%	15	0,7%	46	2,1%	11	0,5%	2.160	100%
Los Ríos	753	96,2%	9	1,1%	18	2,3%	3	0,4%	783	100%
Los Lagos	1.749	97,2%	10	0,6%	29	1,6%	12	0,7%	1.800	100%
Aysén	295	97,0%	3	1,0%	4	1,3%	2	0,7%	304	100%
Magallanes y Antártica Chilena	99	92,5%	0	0,0%	4	3,7%	4	3,7%	107	100%
Metropolitana Norte	6.885	92,5%	146	2,0%	273	3,7%	143	1,9%	7.447	100%
Metropolitana Sur	10.533	94,7%	180	1,6%	249	2,2%	162	1,5%	11.124	100%
Total	44.467	93,5%	936	2,0%	1.485	3,1%	671	1,4%	47.559	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”⁶ (www.proyectoinocentes.cl).

⁶ 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 cuales 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.

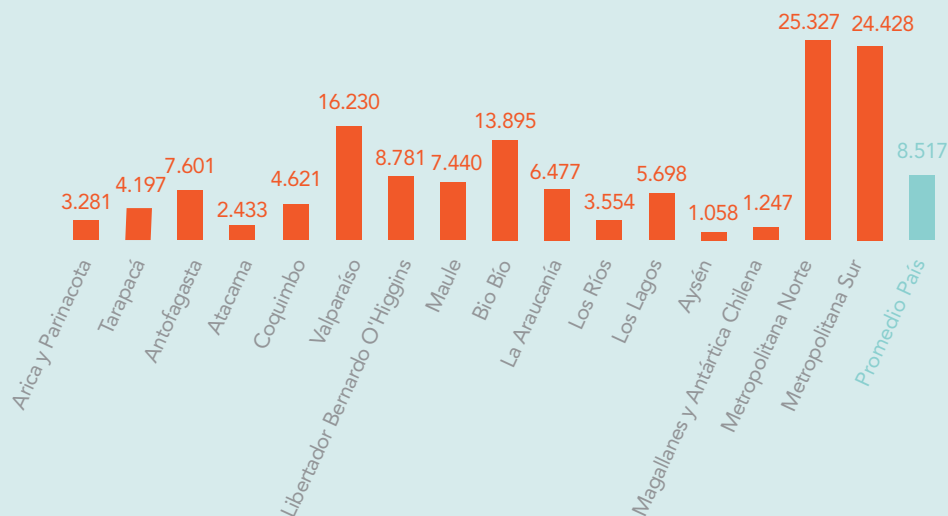
III.3 CAUSA-IMPUTADO EN TRÁMITE AL 31 DE DICIEMBRE 2017

Al 31 de diciembre de 2017 se contabilizaban 136 mil 268 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, 82,7 por ciento corresponde a ingresos 2017, 11,6 por ciento a ingresos 2016 y 5,7 por ciento a ingresos 2015 o años anteriores. Estos valores son similares a los observados durante 2016.

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

Gráfico N°18: Causa-imputado en trámite, al 31 de diciembre 2017. Segmentado por región.



III.4 GESTIONES DESARROLLADAS DURANTE 2017

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, el desarrollo de juicios orales, la totalidad de audiencias y controles de detención asistidos por defensores de la institución, informes periciales y requerimientos penitenciarios.

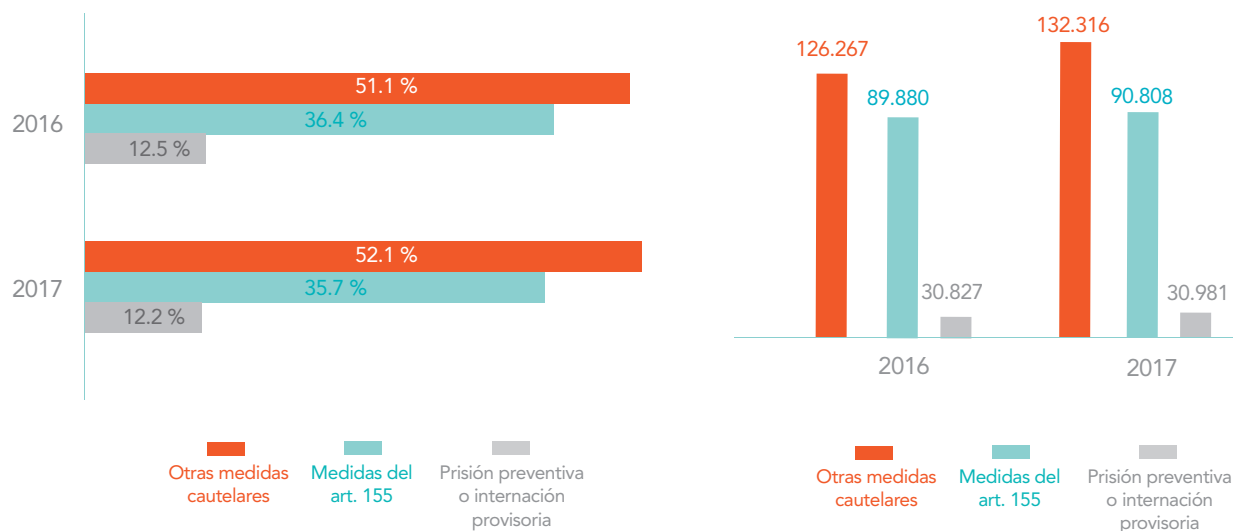
III.4.1 Medidas cautelares decretadas

Durante 2017 se decretaron 254 mil 105 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 (12,2 por ciento), medidas del art. 155 (35,7 por ciento) y otras medidas cautelares (52,1 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 (34,3 por ciento), prisión preventiva o internación provisoria (12,1 por ciento), presentarse ante juez u otra autoridad (11,4 por ciento) y prohibición de acercarse a la víctima (9,5 por ciento).

Gráfico N°19: Medidas cautelares decretadas, 2016 y 2017.

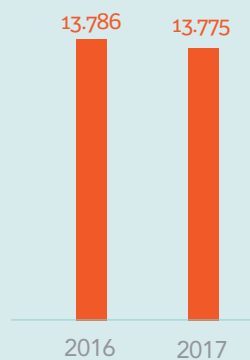




III.4.2 Juicios orales desarrollados

Durante 2017 existieron 13 mil 775 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°20: Causa-imputado con 1 o más juicios orales desarrollados, 2016 y 2017.



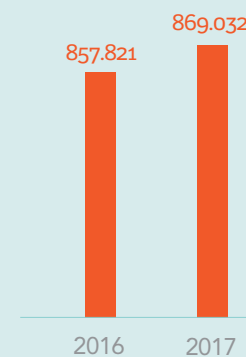
Causa o imputado con 1 o más juicios orales

Considerando variables demográficas, se observa una distribución levemente diferente a lo analizado según causa-imputado ingresada y/o terminada en el período, siendo los segmentos de causa-imputado hombres y causa-imputado extranjeros los que difieren proporcionalmente en mayor medida.

III.4.3 Audiencias efectivas y controles de detención asistidos

Considerando las gestiones registradas en SIGDP para cada una de las causa-imputado atendidas durante 2017, la institución estuvo desplegada en 869 mil 32 audiencias efectivas (es decir, excluyendo aquellas audiencias identificadas sólo como de emplazamiento o de fijación de nuevo día y hora).

Gráfico N°21: Audiencias efectivas desarrolladas, 2016 y 2017.



Audiencias efectivas

A su vez, independiente del estado de cada causa-imputado, durante el período de análisis se registraron 242 mil 67 controles de detención. Su distribución proporcional es similar a la dinámica observada de causa-imputado ingresadas y/o terminadas en el período.

Gráfico N°22: Controles de detención efectuados, 2016 y 2017.



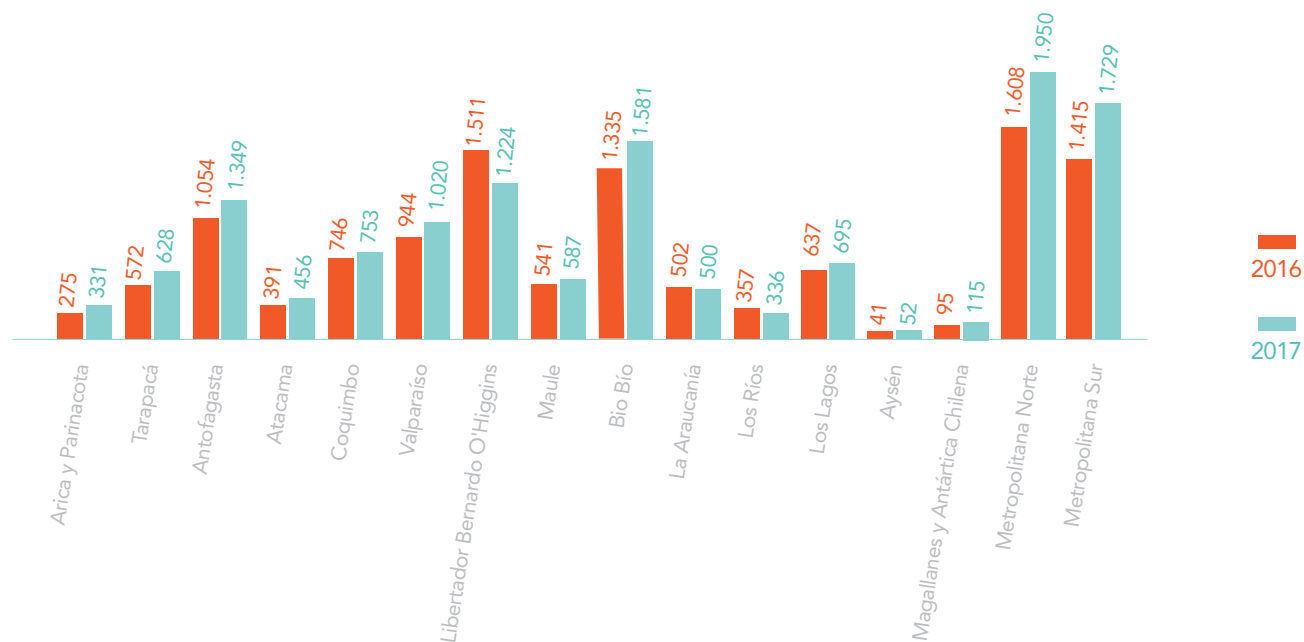
III.4.4 Informes periciales

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 2017 se aprobaron y pagaron 13 mil 306 informes periciales.

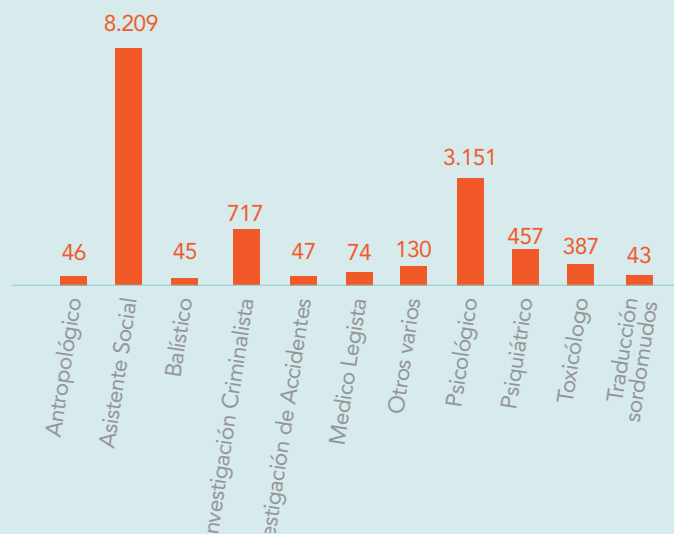
Gráfico N°23: Informes periciales pagados, 2016 y 2017. Segmentado por región.



Los peritajes aprobados implicaron un gasto superior a mil 500 millones de pesos, cifra consistente con el aumento en la cantidad de informes aprobados. Considerando el gasto por unidad de peritaje, se observa que aquellos más solicitados son, a su vez, los de menor costo promedio.

Según especialidad, los peritajes de mayor demanda son vinculados a asistencia social (8 mil 209 informes) y peritajes psicológicos (3 mil 151 informes), manteniéndose en general 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° 24: Informes periciales pagados, 2017. Segmentado por tipo de peritaje.







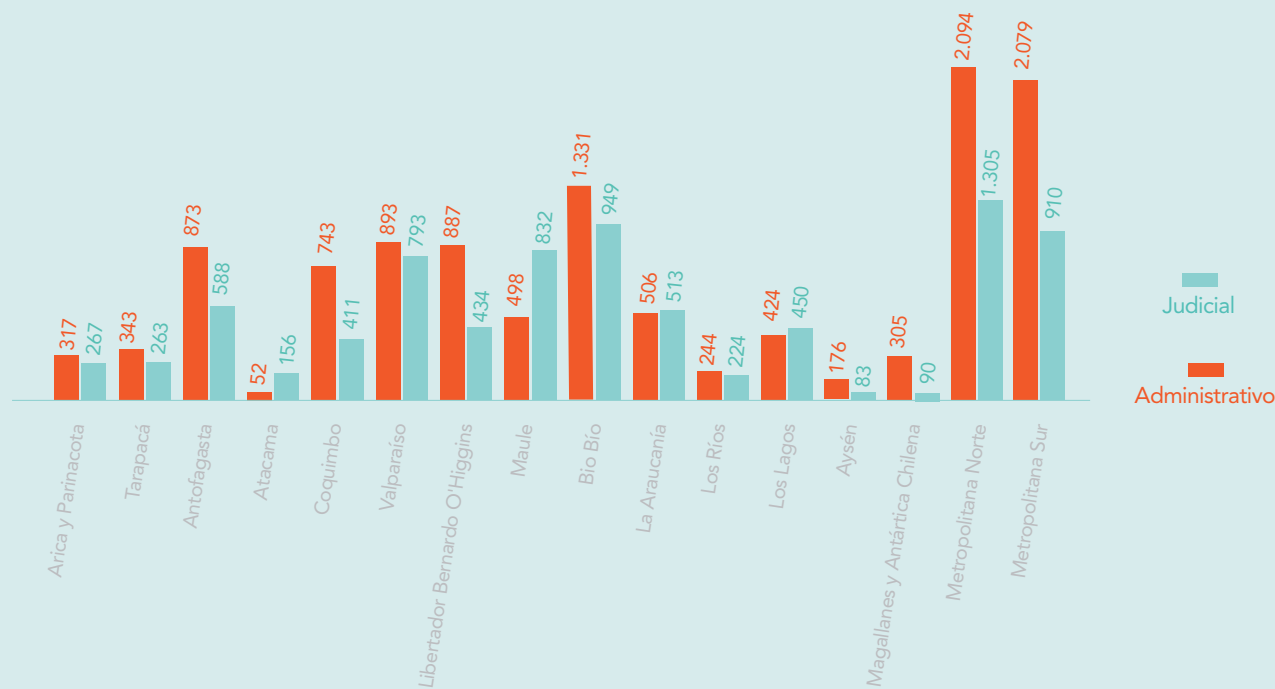
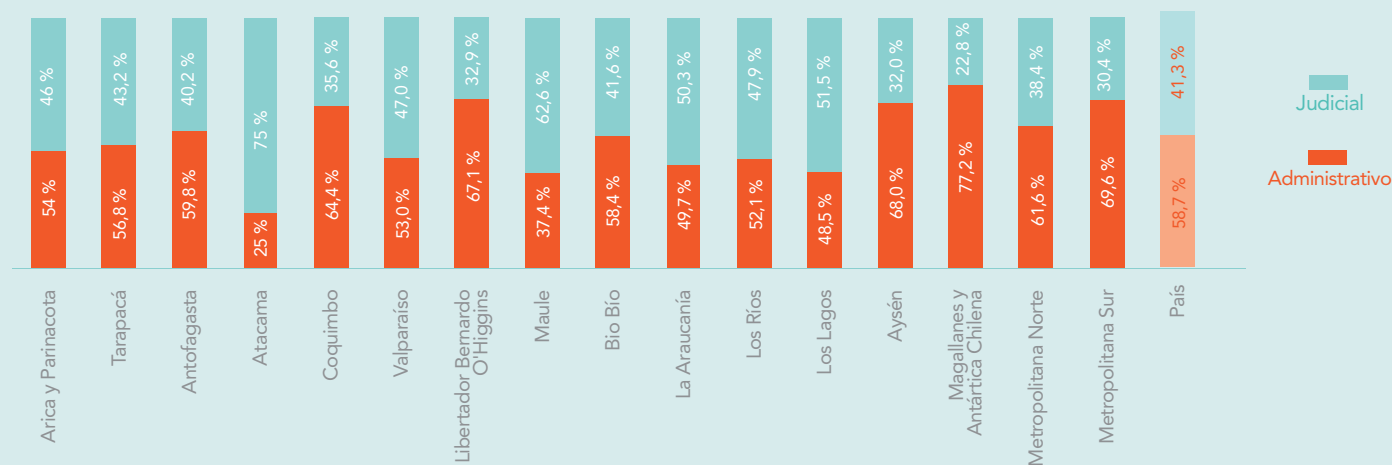
III.4.5 Requerimientos de defensa especializada penitenciaria

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'.

El 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 2017 sumaron 20 mil 32 requerimientos, vinculados a 12 mil 593 personas. Del total, 58,9 por ciento fueron requerimientos de tipo administrativo y 41,3 por ciento de tipo judicial.

Gráfico N°25: Requerimientos acumulados defensa penitenciaria, 2017. Segmentado por región según tipo requerimiento.





III.5 SISTEMA DE ARANCELES DE DEFENSA PENAL

III.5.1 Antecedentes

La Ley N° 19.718, que creó la Defensoría Penal Pública, establece que la defensa penal pública será siempre gratuita y que sólo excepcionalmente podrá cobrar -total o parcialmente- su servicios a quienes dispongan de los recursos para financiarla privadamente.

Para facilitar este cobro, anualmente se elabora el arancel de los servicios que presta la institución y se revisa el procedimiento para determinar

la capacidad de pago de sus representados, pudiendo requerir datos y otros antecedentes de otros organismos y servicios del Estado.

Hasta principios de 2014 este procedimiento se basaba casi exclusivamente en el puntaje asignado a cada beneficiario por la Ficha de Protección Social (FPS) del Ministerio de Desarrollo Social y establecía sólo dos tramos de copago, 0 y 100 por ciento, lo que hacía muy difícil adaptar el cobro a las distintas realidades socioeconómicas de los usuarios de la institución, considerando además que sólo un 50 por ciento de ellos contaba con dicha ficha.



A estos problemas se sumó, en 2013, la suspensión de su entrega mientras el Ministerio de Desarrollo Social elaboraba y ponía en marcha un nuevo instrumento, que es el actual Registros Social de Hogares (RSH). Esto motivó que, tras una exhaustiva revisión del funcionamiento del sistema de aranceles y las consultas hechas a otros servicios públicos, se optara por diversificar las fuentes de datos sobre la capacidad de pago de los usuarios, incorporando antecedentes como la información que entrega el Servicio de Impuestos Internos (SII) respecto de los tramos de tributación de los contribuyentes y la suscripción de un convenio de colaboración y conectividad

al registro de información social del Ministerio de Desarrollo Social con dicha Secretaría de Estado, el que fue aprobado por la Resolución Exenta N° 399, del 20 de septiembre de 2017. Todo ello, evidentemente, resguardando plenamente la confidencialidad de los datos utilizados.

A los tramos de ingresos se asoció un porcentaje de copago, permitiendo ajustar el cobro a la real capacidad de pago de cada persona y evitando así exigencias desproporcionadas o exenciones indebidas. Todo ello quedó regulado por la Resolución Exenta N° 261 de la Defensoría Nacional, del 19 de mayo de 2014. Durante

2016 se revisó y se actualizó la normativa, con la publicación en el Diario Oficial de la Resolución Exenta N° 453 de la Defensoría Nacional, del 19 de diciembre de 2016, que inició su vigencia en febrero de 2017, y que posteriormente fue modificada por la Resolución Exenta N° 60, de fecha 24 de febrero de 2017. Además, se dictó el Oficio DN N° 26, de fecha 11 de enero de 2017, que actualiza el procedimiento para la determinación del eventual cobro de arancel de los usuarios del servicio de defensa penal pública.

El procedimiento que se sigue para materializar el cobro respectivo establece que, una vez finalizado el servicio de defensa, el respectivo defensor regional debe dictar una resolución que determina el monto a pagar por el beneficiario -calculado como se ha descrito anteriormente-, la que será notificada al usuario en la dirección que él haya entregado a su defensor público. En caso de no ser habido en el domicilio informado, se procederá a notificarlo mediante una publicación en el Diario Oficial.

Si el imputado no queda conforme con el monto notificado, tiene derecho a reclamar ante el defensor regional, para lo cual cuenta

con un plazo de cinco días para presentar su requerimiento en cualquier dependencia de la Defensoría Penal Pública, tras lo cual el mencionado directivo tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para resolver.

En su reclamación, los interesados deberán acompañar toda la documentación necesaria para acreditar su situación socio-económica y rectificar, eventualmente, el monto a pagar por los servicios de defensa prestados. Lo anterior incluye distintos mecanismos de acreditación de ingresos (liquidaciones de sueldo, certificados de remuneraciones, boletas de honorarios, declaraciones de IVA), documentación que acredite cesantía, certificados de alumno regular, certificación de cargas familiares y otros.

Asimismo, el Defensor Regional podrá recurrir a otras fuentes de información, como los datos que entrega el sistema del Fondo Nacional de Salud (Fonasa) sobre la calificación socioeconómica de la persona.

Hasta el 31 de diciembre de 2017, la Defensoría Penal Pública ha tenido nueve resoluciones exentas que han fijado los aranceles vigentes:

Tabla Resoluciones exentas de arancel de cobro vigentes

N° Resolución	Año
Resolución Exenta N° 346.	2003
Resolución Exenta N° 1.031.	2005
Resolución Exenta N° 434.	2007
Resolución Exenta N° 593 y su rectificatoria N° 708, de 2009.	2008
Resolución Exenta N° 3.559.	2009
Resolución Exenta N° 4.413 y su complementaria N° 664, de 2011.	2010
Resolución Exenta N° 609.	2013
Resolución Exenta N° 261.	2014
Resolución Exenta N° 453, modificada por la Resolución Exenta N° 60, de 24 de febrero de 2017.	2016-2017

III.5.2 Arancel de cobro

Los servicios de defensa penal y los precios para cada uno de ellos se detallan en la tabla siguiente:

Tabla precios de los servicios para 2017 por grupo de salida

Servicios de defensa	Grupo de salidas	Precios
Facultad de la Fiscalía	Salidas básicas	0
Derivación Sobreseimiento temporal		
Sobreseimiento definitivo	Salidas intermedias	26,79 UTM
Salida alternativa, acuerdo reparatorio		
Salida alternativa, suspensión condicional del procedimiento		
Sentencia de término, procedimiento simplificado		
Sentencia de término, acción privada		
Conciliación, acción privada		
Sentencia de término, procedimiento abreviado	Salida abreviado	36,71 UTM
Sentencia de término, juicio oral hasta 7 días de duración	Salida juicio oral	87,36 UTM
Día adicional de juicio oral		2,39 UTM

Los valores mencionados precedentemente se encuentran expresados en Unidades Tributarias Mensuales (U.T.M.) El valor de la U.T.M. aplicada a la resolución exenta que fija el monto de los servicios de defensa penal será el correspondiente al mes de la respectiva resolución de cobro.

III.5.3 Tramos de copago del beneficiario

La contribución del beneficiario al pago de la tarifa fijada para el servicio de defensa penal pública se establecerá en función de los tramos de copago especificados en la siguiente tabla y su adscripción a uno de ellos, determinada mediante los datos socioeconómicos requeridos según lo establecido en el artículo 7° de la resolución exenta N° 453, de 2016, modificada por la resolución exenta N° 60, de 2017, vigentes sobre el cobro de aranceles de defensa.

Tramos de copago	Nivel de ingresos en U.T.M. (mensual)	Porcentaje de copago
0	No contribuyente	0%
1	0 - 13,5	0%
2	>13,5 - 30	5%
3	>30 - 50	10%
4	>50 - 70	20%
5	>70 - 90	40%
6	>90 - 120	60%
7	>120 -	100%

III.5.4 Recaudación

Según lo establecido en el artículo N° 34 de la Ley N° 19.718 de la Defensoría Penal Pública, en relación con lo establecido en el artículo N° 35 del Decreto Ley N° 1.263 de 1975, Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado, corresponde a la Tesorería General de la República realizar la cobranza de estos créditos (ingresos) del sector público, por lo cual los montos definidos por la Defensoría y exigidos a pagar por los beneficiarios, de acuerdo con la metodología señalada en el punto precedente, deben ser enterados en la misma Tesorería.

Es importante señalar que ambas instituciones han desarrollado conjuntamente -desde 2004 a la fecha- un sistema de información electrónica de los referidos créditos, a fin de contar con información fluida que permita verificar oportunamente el proceso de recaudación. A

través del denominado “cargo previo”, disponible en la página web de la Tesorería, es posible realizar el cobro.

De acuerdo con la información entregada por la Tesorería General de la República, durante 2017 se recaudaron en total 93 millones 881 mil 754 pesos por prestaciones de defensa no exentas del pago del arancel. Para mayor detalle, de las 209 mil 718 causas atendidas por la Defensoría y que terminaron durante 2017, se encuentran exentos del pago del arancel 199 mil 170 imputados, lo que equivale al 95 por ciento, quedando sujetos a cobro sólo el 5 por ciento.

Si se suma el monto recaudado en 2017 con los montos obtenidos durante los períodos anuales previos, la recaudación acumulada suma 2 mil 322 millones 864 mil 320 pesos entre 2003 y 2017, según se indica en la tabla siguiente:

Recaudación en Tesorería General de la República año 2017	
REGIÓN	TOTAL
1_Tarapacá *	7.835.223
2_Antofagasta	7.733.003
3_Atacama	3.488.861
4_Coquimbo	3.798.981
5_Valparaíso	3.225.002
6_Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	2.313.290
7_Región del Maule	1.068.803
8_Región del Biobío	2.864.165
9_Región de La Araucanía	4.205.430
10_Región de Los Lagos **	5.280.551
11_Aysén	105.208
12_Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	871.034
13_Región Metropolitana de Santiago	45.084.854
TOTAL 2017	93.881.754
TOTAL ACUMULADO 2003-2017	2.322.864.320

* Incluye las regiones de Tarapacá y Arica y Parinacota.

** Incluye las regiones de Los Lagos y de Los Ríos.





IV. ESTUDIOS Y LICITACIONES DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

IV. ESTUDIOS Y LICITACIONES DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

Tanto Estudios como Capacitación 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 y consultas

Durante 2017 el área de defensa penal difundió entre todos los profesionales de la Defensoría diversos informes en derecho, minutas internas realizadas o encargadas por el área y respuestas

a consultas efectuadas por las defensorías regionales. En este contexto, destacan:

- Estudio “Ficha técnica delito de hurto simple”.
- Estudio “Ficha técnica delito de robo por sorpresa”.
- Estudio “Ficha técnica delito de robo con violencia”.
- Estudio “Ficha técnica delito de robo con fuerza”.
- Estudio “Ficha técnica delito de receptación”.
- Estudio “Minuta sobre las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.004, que modifica el Código Procesal Penal, para evitar la dilación injustificada del proceso penal”.
- Estudio “Sustitución de penas privativas de libertad en el año 2016”.
- Estudio “Funciones de las unidades de apoyo a la gestión de defensa”.
- “Minuta sobre las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.004, que modifica el Código

Procesal Penal, para evitar la dilación injustificada del proceso penal”.

- “Minuta sobre las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.013, que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial”.
- Consulta “Aplicabilidad del art. 73 del Código Penal a eximientes sin requisitos enumerados”.
- Consulta “Naturaleza de las medidas dispuestas en el art. 372 ter del Código Penal”.
- Consulta “Opinión sobre los efectos de la Ley N° 20.090 que sanciona con mayor vigor el abigeato y facilita su investigación, y de la Ley N°20.596, que tiene por objeto mejorar la fiscalización para la prevención de este delito”.
- Consulta “Alcance de la circunstancia agravante del art. 12 N° 11 del Código Penal”.
- Consulta “Procedencia del recurso de hecho en contra de la resolución que declara inadmisibile el recurso de apelación contra fallos que rechazan un recurso de queja”.

- Consulta "Procedencia del recurso de apelación verbal del querellante en contra de la resolución que modifica la internación provisoria".
- Consulta "Análisis de la historia de la Ley N° 20.066, relativa al tribunal competente para decretar las medidas accesorias y las medidas cautelares".
- Consulta "Regulación de los informes comparativos de ADN realizados por el Servicio Médico Legal u otro organismo público o privado".
- Consulta "Acceso a la información pública respecto de las policías".
- Consulta "Concepto de conviviente en contexto del delito de parricidio".
- Consulta "El concepto de soporte en la producción de material pornográfico y la figura del delito continuado en los abusos".
- Consulta "Coautoría entre cónyuges, encubrimiento impune; subsunción del artículo 97 N° 5 del Código Tributario a la del art. 10 N° 10 del Código Penal; el grado cultural como eximente conforme al art. 107 del Código Tributario; procedencia de un delito continuado".
- Consulta "Jurisprudencia sobre fuerza irresistible y miedo insuperable".
- Consulta "Inhabilitación del juez de garantía por implicancia del artículo 195 N° 8 del COT a raíz de la declaración de la ilegalidad de la detención".
- Consulta "Participación criminal, dominio funcional del hecho e imputación objetiva en el delito de homicidio".
- Consulta "Recursos contra la resolución del juzgado de garantía que fija fecha de nuevo juicio oral simplificado tras dejar sin efecto de oficio el primer juicio oral y la lectura de sentencia".
- Consulta "Una interpretación racional del nuevo artículo 365 bis del Código Penal".
- Consulta "Recurso de nulidad contra una segunda sentencia condenatoria".
- Consulta "Improcedencia de penas accesorias en casos que se sustituya la pena privativa de libertad".
- Consulta "¿El plazo de 5 y 10 años para acceder a una pena sustitutiva se cuenta desde

el cumplimiento de la pena y hasta la nueva condena?”.

- Consulta “¿Es aplicable el tipo penal del art. 231 al defensor que advierte al imputado sobre una integración del tribunal perjudicial para sus intereses?”.

- Consulta “Cohecho cometido mediante presunto fraude al fisco en subvenciones a establecimiento educacional; concurso entre los delitos de cohecho y fraude al fisco (art. 250 inciso final del C.P.); autoría y participación en el tipo penal del 239 del Código Penal”.

- Consulta “Institución de unificación de penas contemplada en el artículo 164 del Código Orgánico de Tribunales y abono en causa diversa”.

- Informe en derecho: “Facultades autónomas de la policía”, profesora doctora María Inés Horvitz.

IV.1.2 Publicaciones

Dentro de la impresión periódica de la colección de libros institucionales sobre materias procesales y penales que contribuyen a la difusión de contenidos y producción jurídica, el área se encargó de los siguientes títulos:



a) Colección “Documentos oficiales”

-“**Justicia penal de adolescentes, derecho nacional e internacional**”, que contiene: Ley N° 20.084 que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal; reglamento de la Ley N° 20.084 que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal; Convención sobre los derechos del niño; Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores (Reglas de Beijing); reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de La Habana); Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad); Observación general N° 8 (2006), el derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigo crueles o degradantes (artículo 19, párrafo 2 del artículo 28 y artículo 37, entre otros); Observación general N° 10 (2007), los derechos del niño en la justicia de menores.

b) Colección “Extensión”

-“**Seminario agenda corta antidelincuencia, expansión del derecho penal en América Latina**”: instancia organizada por la Defensoría Penal Públi-

ca y la Universidad de Valparaíso, que contó con la participación de académicos nacionales e internacionales. El encuentro, transcrito íntegramente, contó con presentaciones de Aldo Valle, rector de la Universidad de Valparaíso, y de Claudio Pérez, Defensor Regional de Valparaíso. Contó, además, con las siguientes exposiciones: ‘La anomalía de la adaptación de la penalidad en los delitos contra la propiedad según la Ley N° 20.931’, de José Guzmán Dalbora; ‘Aspectos procesales de la agenda corta antidelincuencia’, de Julián López Masle; ‘Expansión del derecho penal en América Latina. Experiencia en Uruguay’, de Raúl Cervini Sánchez, y ‘Los desafíos del derecho penal latinoamericano’, de Eugenio Raúl Zaffaroni.

c) Colección “Estudios y capacitación”

-“**Análisis de diversos aspectos de la Ley N° 20.931 de agenda corta antidelincuencia**”: contiene un conjunto de minutas elaboradas por el Departamento de Estudios y Proyectos: ‘Minuta sobre las modificaciones introducidas por la denominada ley de agenda corta’; ‘Aplicación de la ley penal y procesal en el tiempo’; ‘De la constitucionalidad del nuevo control preventivo de identidad contemplado en el artículo 12 de la Ley N° 20.931’.

IV.1.3 Actualización y generación de estándares de defensa penal. actuaciones mínimas de defensa y Modelo de Operación Eficiente (MOE)

En el contexto del desarrollo de los objetivos estratégicos de la institución y la creación de la metodología de trabajo denominada 'Defensoría Colectiva', se continuó durante 2017 con el trabajo de conformación del sistema integral de calidad.

El proyecto indicado tiene como objetivo general "la definición e implementación de un sistema integral de calidad institucional que, a partir de los estándares institucionales, posibilite la prestación de un servicio de defensa de calidad pertinente, que posibilite la revisión y actualización de procesos de trabajo y la medición de los mismos para la integración de decisiones (acciones de mejora, medidas correctivas, recursos, etc.) y su mejora continua".

Concretamente, el trabajo realizado se ha abocado a tres ámbitos cruciales de la labor institucional:

a) Establecer estándares como orientaciones generales en materia de defensa técnica, gestión y atención de usuarios.

b) Levantar y establecer definiciones operativas en materia de atención de usuarios, gestión y defensa técnica que resulten pertinentes y consistentes con los estándares respectivos, a fin de lograr su concreción y operatividad.

c) Establecer un conjunto de mediciones de diversa naturaleza, que permitan evaluar correctamente las definiciones operativas en los tres ámbitos del servicio de prestación de defensa.

Durante 2017 se terminó la propuesta de estándares institucionales, los que fueron contruidos colectivamente, revisados por las Defensorías Regionales de manera participativa y luego afinados por el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) y por el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR).

De esta forma, durante el período indicado se dio cuenta al Defensor Nacional de la propuesta de nuevos estándares institucionales, los que serán debidamente publicados una vez concluida la primera versión del sistema integral de calidad.

Por otra parte, en materia de definiciones operativas, durante el año se efectuó el levantamiento, ordenamiento y revisión del conjunto de regulaciones y aspectos operativos

en las tres áreas previamente definidas (defensa, gestión y atención a usuarios).

Dicho levantamiento de información fue encargado a diversas áreas y departamentos de la Defensoría Nacional. Así, las definiciones del área de gestión fueron desarrolladas por el DECR y las definiciones operativas de atención de usuarios y de defensa técnica fueron encomendadas al DEP.

En términos generales, se definió el conjunto de regulaciones por cada área, analizando críticamente el cumplimiento de estándares y evaluando la pertinencia de cada una de ellas.

En materia de defensa técnica, específicamente se publicaron los manuales de actuaciones mínimas de audiencia de preparación de juicio oral y de juicio oral, respectivamente, los que complementan el manual de actuaciones mínimas de primeras audiencias. También se publicaron manuales de actuaciones mínimas en materia de defensa especializada.

Finalmente, se efectuó durante el año una revisión de los mecanismos de medición de las definiciones operativas, evaluando la pertinencia de cada uno respecto de la regulación existente.

En particular, se estableció para cada ámbito de los manuales de actuaciones mínimas, los mecanismos de evaluación específicos que permitan medir y analizar el cumplimiento de cada uno de ellos de la mejor manera.

IV.2 CAPACITACIONES

IV.2.1 Academia general para defensores

Durante 2017 la Unidad de Defensa continuó con la realización de la 'Academia general para defensores'. Esta actividad constituye un importante hito en el proceso de preparación de los nuevos defensores públicos, permitiendo asimismo la actualización de materias esenciales para el correcto y eficaz ejercicio de la defensa técnica.

Durante el año se llevaron a cabo dos academias generales de defensores -en abril y octubre-, en las que se logró capacitar en total a 74 defensores del conjunto de las regiones del país en las siguientes materias: Íter críminis, juicio oral, objeciones o límites a la facultad de interrogar, legítima defensa y estado de necesidad, determinación de la pena, delitos contra la propiedad, delito omisivo, delitos sexuales, Ley



de Control de Armas, delitos en contexto de violencia intrafamiliar, Ley de Tránsito, delitos de la Ley N° 20.000, autoría y participación, debate sobre la legalidad de la detención, ampliación y reglas especiales, medidas cautelares, criterios relevantes de la Corte Suprema en materia de recurso de amparo, criterios relevantes de la Corte Suprema en materia de recurso de nulidad, concurso de delitos, autorización de medidas intrusivas, audiencia de preparación de juicio oral y exclusión probatoria, principio de lesividad e inaplicabilidad ante el Tribunal Constitucional y, finalmente, determinación de la pena.

IV.2.2 Academia de primeras audiencias

En noviembre se realizó una versión de la 'Academia de primeras audiencias' a la que asistieron 37 defensores públicos, quienes fueron capacitados por relatores de la propia institución.

En la actividad se abordaron las siguientes materias: técnicas de entrevista e información, tópicos de la teoría del caso para el debate en primeras audiencias, analizar casos prácticos en materia de teoría del caso, la detención versus otras formas de inicio, detención practicada en lugares cerrados, lugares comunes de ilegalidad,



detenciones por particulares, detención y objetos no relacionados con la investigación, la detención para controlar la ilegalidad y verificar la existencia de orden judicial, ilegalidades de las órdenes judiciales, situación de ilegalidad en la Ley de Drogas, particularidades del control de detención en responsabilidad penal de adolescentes, medidas cautelares, medidas cautelares en procedimientos especiales, listado de medidas cautelares, particularidades en las medidas cautelares en responsabilidad penal adolescente, analizar problemática que se puede presentar en recursos en primeras audiencias, litigación de cautelares en Cortes de Apelaciones.

IV.2.3 Curso de formación de tutores en litigación penal

En función de la vital importancia que tiene la litigación en el desempeño de los defensores penales públicos, durante 2017 se realizó una capacitación para formar tutores regionales en litigación penal.

El objetivo de la actividad fue generar una sinergia positiva, al contar con profesionales en cada una de las regiones que puedan formar sus pares, entregándoles herramientas relevantes para el

desarrollo de su quehacer profesional. De esta forma, el curso se realizó a través de un expositor externo y durante su desarrollo se analizaron de forma teórico-práctica las siguientes materias: la enseñanza del derecho y la litigación, estrategias para la realización de una crítica efectiva sobre la práctica de la litigación, ejemplo de clase de teoría del caso, ejemplo de clase de examen directo y contra examen, ejemplo de simulaciones de examen directo y *feedback*, ejemplo de simulaciones de contra examen y *feedback*, simulaciones de exámenes directos y contra exámenes con *feedback* de los asistentes.

IV.3 COORDINACION INTERINSTITUCIONAL

En 2017 continuó la activa participación de la Unidad de Defensa en instancias interinstitucionales. Además de las reuniones con diversas instituciones vinculadas al sistema penal, el DEP mantuvo su presencia en las mesas coordinadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De esta forma, nuestros profesionales participaron activamente en la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema Penal, en la mesa ejecutiva del mismo

y en instancias interinstitucionales tales como la mesa de interconexiones, la subcomisión de ADN-CODIS y la subcomisión de seguridad en tribunales, entre varias otras.

Representantes del DEP también formaron parte de la organización y asistencia a capacitaciones interinstitucionales realizadas por las diversas instituciones que forman parte del sistema penal. Entre ellas destacan: jornada de sensibilización sobre la situación de migrantes en Chile (realizado por la DPP en abril de 2017), el delito de trata de personas (a cargo del Ministerio Público), el control judicial de la carpeta investigativa del Ministerio Público (a cargo del Poder Judicial), traslado de personas privadas de libertad hacia el extranjero (a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) e investigación en delitos sexuales y funcionamiento del CAVAS.

a) Otras instancias de coordinación interinstitucional

- Mesa de género del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

IV.4 ENFOQUE DE GÉNERO EN LA DEFENSA

Aunque la Constitución chilena consagra de manera explícita el principio de igualdad entre hombres y mujeres, dicha diferencia existe y se proyecta en el sistema penal. El Estado en su ley penal ha sido permeado por una cultura tradicional sustentada en concepciones androcéntricas, donde las mujeres han sido consideradas “extrañas” en él y donde esa concepción ha aplicado estereotipos tradicionales que afectan negativamente a la mujer.

La Defensoría realiza investigación y capacitación que aportan elementos para que en las alegaciones de la defensa se evidencien las diferencias derivadas de creencias previas o concepciones (creencias culturales, estereotipos, etc.) respecto de las relaciones de género que tratan sobre el origen del delito, la interpretación de la conducta o la valoración del contexto en que éste se produce, porque puede incidir en que se apliquen sanciones penales más gravosas en la mujer o el hombre. Todo ello para evitar el uso de estereotipos sobre lo que ‘debe ser la mujer’,

pues ello les impide acceder de manera igualitaria a sus derechos como imputadas.

Las diferencias observadas en los delitos por sexo permiten que, al incorporar en el análisis el factor de género, se facilite la elaboración de argumentos de defensa. La Defensoría Penal Pública ha buscado evidenciar, a través de acciones específicas, barreras y brechas que en la concepción tradicional ocultan las particularidades de la mujer y que impiden que ellas ostenten igualdad de derechos.

IV. 4.1 Capacitaciones

Como parte de esta línea de trabajo, durante 2016 se realizaron capacitaciones en género y violencia intrafamiliar (VIF), para que los defensores públicos incluyeran en sus alegaciones consideraciones en la materia. Así, se realizaron las siguientes actividades:

- ‘Primera academia de defensa penal’: se realizó en el Centro de Justicia Santiago (CJS) entre el 24 y el 28 de abril, con una media de asistencia de 36 personas.
- ‘Segunda academia general de defensa penal’: también se realizó en el Centro de

Justicia Santiago (CJS) entre el 13 y el 16 de noviembre, con una asistencia media de 38 personas.

IV.4.2 Productos y acciones

l) Realización de dos estudios relacionados con género: el primero, “Sustitución de penas privativas de libertad en el año 2016”, se propuso entre otros objetivos determinar si existen variaciones estadísticamente significativas en la aplicación de las penas sustitutivas al segmentar la cifra por sexo, contexto en que no se presentaron diferencias relevantes. Es posible que éstas se encuentren al examinar cada pena sustitutiva por separado y en algunas regiones en especial.

Un segundo estudio fue el análisis de las funciones de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD), en que se examinaron las funciones y la preparación de los integrantes de estas unidades en materia de género. El dato es relevante, dado que son el apoyo con que cuenta el defensor público en el área de las ciencias sociales. Ambos estudios están publicados en http://www.dpp.cl/pag/88/252/defensa_de_genero

En complemento de lo anterior, se mantuvo la sistematización de jurisprudencia en materia de género, para promover el acceso al tema y facilitar a los defensores públicos insumos para construir argumentos con enfoque de género e impulsar con su alegato su visibilización creciente por los jueces. El levantamiento de información vinculada a los tópicos con enfoque de género arrojó 712 documentos, de los cuales 664 fueron jurisprudencia acumulada en el sistema, a diciembre de 2017.

II) Mantenimiento y actualización del sitio de género en la página web de la Defensoría, con información sobre la criminalidad y la defensa de mujeres, y sobre derechos de las mujeres en el sistema de justicia penal.

III) Realización de informes estadísticos con desagregación por sexo y con datos sobre VIF.

IV.4.3 Difusión

En las actividades habituales de difusión de la Defensoría, como la cuenta pública, las plazas de justicia intrapenitenciarias y los diálogos participativos con mujeres imputadas y/o condenadas, se incluyeron contenidos e información especialmente diseñados para

atender las consultas de mujeres o sobre mujeres en el sistema penal.

En total, se realizaron 93 actividades en todo el país, a las que asistieron 2 mil 610 mujeres. También se realizaron 18 charlas en recintos penitenciarios para mujeres condenadas con hijos lactantes.

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. Es así que 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 inconstitucional ante el Tribunal Constitucional.



Dentro de sus funciones se encuentra la de 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 2017 los tipos de 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.

Los temas de fondo planteados en los recursos interpuestos ante la Corte Suprema y en las acciones de inaplicabilidad ejercidas ante el Tribunal Constitucional se focalizaron en el amparo de los derechos y garantías individuales de nuestros beneficiarios, reclamándose por

dichas vías tanto infracciones y deficiencias en el procedimiento penal como la necesaria materialización de la supremacía constitucional.

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 audiencias marcan el trabajo cotidiano de la Unidad de Corte.

IV.5.2 Recursos interpuestos ante la Corte Suprema

Durante 2017 los distintos actores del sistema procesal penal interpusieron ante la Corte Suprema un total de 3 mil 224 recursos. De éstos, los defensores penales públicos presentaron mil 300, de modo que la Defensoría Penal Pública

interpuso un 40,3 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 2017 es el siguiente:

- Recursos de nulidad (394).
- Recursos de apelación de amparo (848).
- Recurso de apelación contra sentencia de extradición pasiva (10).
- Recursos de queja (29).
- Recursos de revisión (5).
- Recursos de apelación de protección (12).
- Recursos de hecho (1).
- Recusación (1).

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 la errónea aplicación del derecho que influyeron sustancialmente en lo dispositivo de ciertos fallos -causal del artículo 373 b) del cuerpo legal recién citado-, relacionados con problemas en la determinación de la pureza y concentración

de las sustancias prohibidas en conformidad con la Ley N° 20.000.

En materias penitenciarias, también puede constatarse que se ha mantenido el criterio desarrollado por el máximo tribunal en relación con el otorgamiento del beneficio de libertad condicional, estableciendo que aquel 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 el año la Unidad de Corte asumió la defensa en 41 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, ofrecimiento de pruebas



-en caso de corresponder, 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 2017 la Defensoría interpuso 409 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.

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. Así, durante 2017 se realizaron talleres de capacitación sobre la jurisprudencia de la Corte Suprema y del Tribunal Constitucional en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia y Puerto Montt.

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.

Esta unidad de información especializada atiende las necesidades de información de defensores locales, licitados, peritos, académicos y funcionarios, además de público externo.

Durante 2017 el Centro de Documentación siguió actualizando sus contenidos, lo que da cuenta del fortalecimiento y difusión de sus colecciones

y servicios en línea, lo que se ha visto reflejado en las cifras obtenidas respecto de sus servicios, tanto de uso del catálogo *web* como del préstamo a domicilio.

En efecto, durante el año el Centro de Documentación tuvo un promedio mensual de 301 atenciones de usuarios. El servicio de préstamo de documentos, en tanto, bordeó las 391 transacciones, aumentando en un 13 por ciento respecto del año anterior.

En relación al sistema *LexDefensor*, se ha trabajado fuertemente en la actualización de contenidos, de modo que los documentos incorporados se han incrementado en 9 mil 380, lo que corresponde a un 14 por ciento más respecto del año anterior, entre doctrina, legislación y jurisprudencia ingresados al sistema a diciembre de 2017.

Durante el año, el patrimonio bibliográfico total de la Defensoría Penal Pública experimentó un incremento de 3 por ciento respecto del año anterior, superando los 13 mil 225 registros de ejemplares de documentos. Asimismo, aumentó en 17 por ciento la colección de artículos de revistas incorporados al catálogo, esto es 7 mil 551

artículos de este tipo en documentos, todos los cuales están disponibles a través del catálogo web del biblioteca y del Centro de Documentación de la Defensoría Penal Pública (www.biblio.dpp.cl).

IV.7 SISTEMA DE LICITACIONES DE DEFENSA PENAL

El sistema 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 22° llamado de licitación de defensa general

En marzo de 2017 la Defensoría realizó el llamado N° 22 a licitación de defensa general en todas las defensorías regionales del país, en un total de 60 zonas, para cubrir el 47 por ciento de los ingresos proyectados, con un total de 226 jornadas de

defensores a licitar, por un periodo de tres años contractuales.

Al proceso se presentaron 134 ofertas, de las cuales se adjudicó a 88 proponentes un total de 208 jornadas, durante el primer semestre de 2017, con lo cual se logró llenar el 92 por ciento de los cupos requeridos.

A nivel país, la proyección de causas o demanda de servicios a tres años fue de 773 mil 466 causas. El Consejo de Licitaciones acordó licitar el 47 por ciento, equivalente a 359 mil 682 causas.

El 22° llamado de licitación de servicios de defensa penal pública implicará un gasto fijo de 7 mil 829 millones 746 mil 416 pesos al año para la Defensoría, durante los próximos tres años. Adicionalmente, si los defensores públicos licitados cumplen con las metas impuestas para los indicadores de pago variable, la Defensoría podría incurrir en un gasto adicional de aproximadamente 893 millones 940 mil pesos anuales.

Considerando estos dos conceptos -pago fijo y pago variable-, el valor promedio nacional por abogado defensor público licitado, incluidos

todos los costos de administración, es de M\$3.495 (3 millones 495 mil pesos), de un precio promedio máximo a nivel nacional disponible a pagar por la Defensoría de M\$ 3.585 (3 millones 585 mil pesos).

IV.7.3 Licitación de primeras audiencias, defensa penitenciaria y defensa penal juvenil

Licitación de primeras audiencias

Durante el primer semestre de 2017 la Defensoría Penal Pública realizó la adjudicación del tercer proceso de licitación de primeras audiencias, como una forma de continuar con la especialización de la defensa y en consonancia con las nuevas formas de organización del trabajo de los juzgados de garantía. Esta licitación se llevó a cabo en tres regiones: Antofagasta, Biobío y Metropolitana Norte, con un total de 5 zonas, por un período de tres años.

El llamado a licitación fue por 12 jornadas e implicó la participación de cinco oferentes por un total de 12 abogados, lo que significó un 100 por ciento de oferta respecto de lo requerido, adjudicándose 5 prestadores con 12 abogados.

Este tercer proceso implicará un gasto fijo de aproximadamente 345 millones al año y un costo



total máximo, incluyendo el concepto de pago variable, de casi 384 millones. Esto implica un costo promedio total por jornada mensual por abogado de más de M\$ 2.667 (2 millones 667 mil pesos), y una remuneración mínima por abogado de M\$ 1.415 (un millón 415 mil pesos).

Licitación de defensa penitenciaria

En esta misma línea de trabajo de especialización y cobertura adecuada para todas las etapas del proceso penal, la Defensoría realizó el 11° llamado de defensa penitenciaria en nueve regiones (considerando la Región Metropolitana Norte), para un período de tres años de contrato.

De los 31 defensores incluidos en esta licitación, se adjudicaron 29 cupos, quedando dos cargos de abogados no adjudicados.

Este proceso de licitación implicará gastos fijos por mil 388 millones de pesos al año para la institución durante los próximos tres años. Esto implica un costo promedio total por jornada mensual por abogado de M\$ 3.991 (3 millones 991 mil pesos) y una remuneración mínima promedio por abogado adjudicado de M\$ 1.961 (un millón 961 mil pesos).

Licitación de defensa responsabilidad penal adolescente (RPA)

En igual periodo, se realizó además el primer llamado de defensa penal juvenil, requiriéndose 4 jornadas de abogados para tres regiones del país en un total de cuatro zonas. De las 4 jornadas que se licitaron, se adjudicaron 3, que corresponden al 75 por ciento.

Para los cupos no adjudicados en defensa general, defensa penal adolescente y defensa penitenciaria, durante el período que transcurra hasta que se realicen nuevos llamados, las funciones serán cubiertas con defensores contratados mediante el mecanismo de convenio directo.

IV.8. SEGUIMIENTO LEGISLATIVO

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, dado que aquello 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.

Al igual que en años anteriores, durante 2017 el seguimiento de estos proyectos permitió, además, nutrir 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 sobre ellos, especialmente en las comisiones especializadas en materias constitucionales, de seguridad ciudadana y 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 (DEP), contribuyendo a la elaboración de minutas explicativas y a las actividades de capacitación, como en los casos del proyecto para evitar la dilación injustificada de audiencias, publicado el 29 de marzo de 2017 en el Diario Oficial como Ley N° 21.004, y del proyecto que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de las personas en situación de vulnerabilidad, publicado en el Diario Oficial el 6 de junio de 2017 como Ley N° 21.013.

Durante 2017 el sistema de información se estructuró mediante los siguientes instrumentos:

- a) La asistencia a la discusión sobre los proyectos considerados prioritarios para la defensa penal pública en las comisiones del Senado y de la Cámara de Diputados en que la Defensoría Penal Pública dio a conocer su opinión técnica mediante exposiciones y sus respectivas minutas.
- b) La edición y distribución de la 'Semana legislativa', un informativo semanal (con excepción de las semanas distritales) sobre las actividades legislativas programadas que son de interés para la Defensoría, el que se distribuye a los directivos nacionales y regionales de la DPP, a los profesionales del Departamento de Estudios y de las unidades regionales de Estudios, inspectores y asesores jurídicos. Durante el año esta publicación incluyó también la actualización de la tramitación de estos proyectos y los principales cambios, modificaciones e indicaciones introducidos, así como información sobre su aprobación o rechazo en las diversas

instancias legislativas. Estas publicaciones incluyen el seguimiento de un promedio de 30 proyectos de ley.

- c) La publicación y distribución semestral del “Boletín de seguimiento legislativo”, un resumen de la tramitación y el contenido de las principales iniciativas legislativas en materia penal y procesal penal, dando cuenta, además, de la intervención de la Defensoría en las diversas instancias de discusión. El documento se distribuye a todos los funcionarios de la Defensoría, a los defensores públicos licitados y a otras instituciones interesadas en el tema. En la presentación del Boletín se efectúa un balance del período y una evaluación del estado de tramitación de las iniciativas de interés para la defensa penal pública.

Proyectos en que la Defensoría dio a conocer su opinión técnica en las instancias legislativas durante 2017:

- 1) Que modifica el Código Procesal Penal, para evitar la dilación injustificada de las audiencias en el juicio penal (Boletín N° 9152-07; Ley N° 21.004);
- 2) Que modifica el Código Penal, el D.L. 645 de 1925 sobre Registro General de Condenas y la Ley N° 20.066, destinado a aumentar la penalidad y demás sanciones aplicables por delitos cometidos contra menores y otras personas en estado vulnerable (Boletín N° 9279-07 refundido con los boletines 9849-07; 9877-07, 9904-07 y 9435-18, 9908-07) publicado como Ley N°21.013, que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de las personas en situación especial;



- 3) Que regula las entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales (**Boletines 7538-07 y 9245-07**). Este proyecto concluyó su tramitación legislativa en 2017 y fue promulgado el 9 de enero de 2018;
- 4) Que modifica la Ley N° 20.931 que facilita la aplicación efectiva de las penas establecidas para los delitos de robo, hurto y receptación y mejora la persecución penal en dichos delitos en materia de control preventivo de identidad (**Boletín N°11314-25**);
- 5) 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° 11174-07**);
- 6) Sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia (**Boletín N° 11077-07**);
- 7) Que modifica la Ley N° 20.084, que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal, para efectuar una distinción en materia de determinación de las penas aplicables, en función de la edad del infractor (**Boletín N° 10.975-25**);
- 8) Que modifica el Código Penal y el Código Procesal Penal para sancionar como falta el ocultamiento del rostro con ocasión de alteraciones del orden público y permitir la detención en caso de flagrancia (**Boletín N° 10717-25**);
- 9) Que fortalece la investigación de delitos terroristas y de aquellos que afecten la seguridad del Estado en casos de especial gravedad (**Boletín N° 10460-25**);
- 10) Proyectos de ley refundidos que sustituyen el texto de la Ley N° 18.314, que determina conductas terroristas, y fija su penalidad a fin de dar mayor protección a la ciudadanía y fortalecer la paz social (**Boletín N°9669-07**) y el que determina conductas terroristas y su penalidad y modifica el Código Penal y el Código Procesal Penal (**Boletín N°9692-07**). 🚩



A stylized illustration on the left side of the page shows a woman and a child in profile, facing right. The woman has blue hair and is wearing a white circular earring. The child has a brown beard and is wearing a dark brown garment. The background is a solid red color. A white horizontal bar is positioned across the middle of the red background, containing the text 'V. DEFENSAS ESPECIALIZADAS' in red capital letters.

V. 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 De-

fensoría 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 2017 los adolescentes imputados representados por defensores penales públicos fueron 22 mil 690, de los cuales 17 mil 142 (75,5 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 especializado de adolescentes ha implicado que

la capacitación sea una de las principales tareas de esta unidad.

'Academia de defensa penal juvenil'

La 'VIII academia de defensa penal juvenil' se desarrolló con la asistencia de 27 defensores penales públicos provenientes de todo Chile. Durante una semana, se abordaron en profundidad temas como la Convención sobre los Derechos del Niño y el sistema penal de adolescentes, aspectos sustantivos de la Ley N° 20.084, sistema de determinación de sanciones penales juveniles, aspectos procesales específicos de la Ley N° 20.084, ejecución de sanciones penales juveniles, psicología del desarrollo y técnicas de entrevistas a adolescentes.

‘Curso de capacitación para profesionales de apoyo a la defensa penal juvenil’

Durante dos días, asistieron a esta actividad 20 profesionales que prestan apoyo psicosocial a la defensa penal juvenil. Se trataron en profundidad los siguientes temas: sistema de protección de garantías de niños, niñas y adolescentes, juventud y políticas públicas, la creación del nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil y se realizó una sistematización de prácticas interculturales.

‘Capacitación avanzada en responsabilidad penal de adolescentes’

Con la asistencia de 20 defensores públicos de adolescentes se desarrolló una capacitación avanzada sobre esta materia, con el objetivo de ofrecer a estos abogados, con experiencia en el área, una profundización y diversificación de las herramientas argumentativas de que disponen para la litigación de casos.

El curso-taller se centró en la argumentación que debe utilizar la defensa penal juvenil para debatir la aplicación de agravantes generales establecidas en el Código Penal en causas con adolescentes, con especial énfasis en las agravantes del delito de homicidio.

Capacitación a defensores y operadores del sistema de justicia juvenil sobre Tribunales de Tratamiento de Drogas RPA

Durante 2017 los abogados de la UDPE realizaron diversas capacitaciones a los intervinientes regionales, relacionadas con la instalación de los Tribunales de Tratamiento de Drogas (TTD). En dichas capacitaciones, se revisaron los mecanismos de ingreso y los circuitos jurídicos y de salud a los cuales se verán enfrentados los adolescentes que ingresen a este programa. Al mismo tiempo, se revisaron contenidos jurídicos y psicológicos en relación con el consumo de drogas y la comisión de delitos por adolescentes.

Las regiones que comenzaron el trabajo con TTD en 2017 fueron O’Higgins, Arica y Parinacota, Maule, Valparaíso, Metropolitana, Biobío, Coquimbo y Tarapacá.

V.1.3 Asistencia técnica para la defensa penal juvenil

La UDPE está permanentemente al servicio de los defensores, 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

Continuando con su tradicional labor de apoyo a la reflexión y el trabajo de defensa en materia penal juvenil, la unidad ha contribuido con los siguientes documentos:

Documentos Oficiales: 'Justicia penal de adolescentes. Derecho nacional e internacional'. Libro que reúne toda la legislación aplicable a la defensa penal juvenil.

Nota técnica 'Ley N° 20.931 en relación con la Ley N° 20.084 sobre responsabilidad penal adolescente.

V.1.5 Manual de actuaciones mínimas

A través de la Resolución Exenta N° 256 del Defensor Nacional, de 12 de junio de 2017, se aprobó el 'Manual de actuaciones mínimas para la defensa penal de imputados adolescentes'. El documento se justifica en que la defensa penal juvenil presenta ciertas particularidades, que implican que el defensor especializado debe contar con conocimientos y habilidades diversas a las de un defensor público general, como el manejo de conocimientos en derecho penal juvenil, criminología, relaciones con usuarios y familiares, etc. Por tal motivo, estas actuaciones mínimas se refieren a las tareas que deben desarrollar los defensores juveniles, que son diversas a las de la defensa general, así como al mínimo esperado de un defensor en dichas actuaciones.

V.1.6 Participación en seminarios

Seminario "10 años de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil»

El 8 de junio, en el salón de honor de la Casa



Central de la Universidad de Chile, se realizó un seminario internacional sobre defensa penal juvenil, denominado “10 años de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil: aprendizajes y desafíos para Chile”, cuyas principales temáticas fueron la psicología del desarrollo, los principales problemas de la defensa juvenil en Latinoamérica y la visión de los expositores en torno a los desafíos y nudos críticos de las instituciones intervinientes en el circuito de justicia juvenil, tras la primera década de aplicación de la LRPA.

En este seminario participaron como ponentes el doctor Juan Carlos Letelier, neurocientista, y el abogado y doctor en derecho Emilio García Méndez. Por el Poder Judicial participó la jueza Vania Boudaud, por el Ministerio Público lo hizo Rolando Melo, por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el abogado Francisco Maldonado y por la Defensoría Penal Pública el abogado Pablo Aranda, jefe de la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE).

El encuentro coincidió con la fecha en que, durante 2007, entró en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, marco en el cual se realizó un reconocimiento a los defensores públicos y trabajadores sociales del equipo de defensa penal

juvenil de la Defensoría que siguen en sus funciones desde aquella fecha hasta hoy.

V.1.6 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 representantes 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’**, cuyo 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, Sename y Defensoría Penal Pública.

De esta mesa surgieron diferentes actividades en que la UDPE tuvo participación:

- Abogados de la unidad participaron como relatores en 'Seminarios sobre instalación de los tribunales de tratamiento de drogas para adolescentes' realizados en las regiones de Aysén, Biobío, Araucanía, Maule, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y Valparaíso.
- 'Mesa sobre mediación penal juvenil', 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.

V.1.7 Difusión

La difusión de este modelo de defensa especializada y de los principales contenidos de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) es también una prioridad permanente de la Defensoría.

Por lo mismo, durante 2017 se realizaron en total 75 actividades de este tipo, básicamente a través de seminarios, charlas en liceos y centros de internación provisoria, para apuntar directamente a jóvenes de más de 14 y menos de 18 años. Estas dinámicas involucraron a 3 mil 693 jóvenes de todas las regiones del país, de los cuales mil 734 eran mujeres.

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 ha ido 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:

'Academia de defensa penitenciaria'

Participaron 42 defensores penitenciarios. Durante una semana se trataron en profundidad los temas más relevantes para el ejercicio de este tipo de defensa, incluyendo el análisis de casos y jurisprudencia. Un aspecto relevante de destacar que se incluyó en la formación fue el de las entrevistas de acuerdo con el "Manual para la



investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (Protocolo de Estambul)”.

‘Capacitación a asistentes sociales penitenciarios’

Con la presencia de 36 trabajadores sociales que prestan apoyo a la defensa penitenciaria, durante dos días se realizó una capacitación especial para estos profesionales. En esta oportunidad se priorizó una capacitación en torno a las especiales necesidades de ciertos grupos humanos como las personas indígenas y LGTBI, así como en introducir a estos profesionales en el conocimiento del Protocolo de Estambul. Además, se trabajaron casos prácticos en un taller diseñado al efecto.

‘Curso/taller avanzado en materias penitenciarias’

Con la participación de 33 profesionales (defensores públicos, jefes de unidades de Estudios, defensores regionales y abogados coordinadores de defensa penitenciaria, entre otros) se llevó a cabo este curso/taller, a cargo

del profesor Joshua Page, de la Escuela de Derecho y del Departamento de Sociología de la Universidad de Minnesota (Estados Unidos).

El profesor Page es Ph.D. por la Universidad de California, Berkeley, experto en sociología legal, sociología del crimen, sociología del castigo, sociología del trabajo y movimientos laborales, política y organizaciones, métodos cualitativos y teoría social. En este taller se analizaron las últimas tendencias en materia de justicia criminal y penitenciaria que se han venido desarrollando en Estados Unidos, a partir de lo cual se analizó cómo ellas están influyendo o pueden influir en nuestro país y cuál es el rol de la defensa penitenciaria en estos nuevos escenarios.

V.2.2 Cobertura

Durante 2017 se atendieron 20 mil 32 requerimientos penitenciarios, que correspondieron a 12 mil 593 personas. Las cifras de los requerimientos y el tipo de éstos por región se desglosan en el siguiente cuadro:

Región	enero a diciembre 2017					
	Administrativo		Judicial		Total	
	N	%	N	%	N	%
Arica y Parinacota	313	54,0%	267	46,0%	580	100%
Tarapacá	346	56,8%	263	43,2%	609	100%
Antofagasta	873	59,8%	588	40,2%	1.461	100%
Atacama	52	25,0%	156	75,0%	208	100%
Coquimbo	743	64,4%	411	35,6%	1.154	100%
Valparaíso	893	53,0%	793	47,0%	1.686	100%
Libertador Bernardo O'Higgins	887	67,1%	434	32,9%	1.321	100%
Maule	498	37,4%	832	62,6%	1.330	100%
Biobío	1.331	58,4%	949	41,6%	2.280	100%
La Araucanía	506	49,7%	513	50,3%	1.019	100%
Los Ríos	244	52,1%	224	47,9%	468	100%
Los Lagos	424	48,5%	450	51,5%	874	100%
Aysén	176	68,0%	83	32,0%	259	100%
Magallanes y Antártica Chilena	305	77,2%	90	22,8%	395	100%
Metropolitana Norte	2.094	61,6%	1.305	38,4%	3.399	100%
Metropolitana Sur	2.079	69,6%	910	30,4%	2.989	100%
Total	11.764	58,7%	8.268	41,3%	20.032	100%

V.2.3 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, de 29 de mayo de 2017, se aprueba 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 la defensa general, así como al mínimo esperado de un defensor en dichas actuaciones.

V.2.4 Cooperación interinstitucional

‘Mesa para la prevención y sanción de la tortura’

El Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) organizó esta mesa, a la que fueron convocadas diversas instituciones: Poder Judicial, Ministerio Público, Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia, Carabineros de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores, Servicio Médico Legal y Defensoría Penal Pública.

En esta instancia la DPP ha aportado activamente en los temas de información, estadísticas, propuestas de protocolos y orientaciones técnicas para una política de formación de funcionarios públicos en materia de derechos humanos y prevención de la tortura.

‘Comité asesor para la reinserción social’

Constituido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como un grupo transversal, integrado por diversas autoridades, ex ministros, representantes de la academia, de municipios, empresas privadas, iglesias y servicios públicos especializados en mate-



ria de reinserción social, con el objetivo de discutir y diseñar -entre todos- políticas públicas de Estado, con una perspectiva de continuidad.

La Defensoría Penal Pública ha trabajado entusiastamente en diferentes sub comités nacidos al alero de esta iniciativa, particularmente en lo que se refiere al acceso a la justicia de las personas privadas de libertad y en el fortalecimiento del enfoque transversal de derechos humanos en la materia.

V.3 DEFENSA PENAL INDÍGENA

Durante 2017 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 194 defensores públicos distribuidos a lo largo del país.

Al mismo tiempo, en las regiones con mayor número de imputados y causas indígenas existen nueve 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 2017 se ingresaron 7 mil 697 causas con imputado indígena, lo que corresponde al 2,4 por ciento del total de causas. De ellas, 5 mil 388 (70 por ciento) estuvieron a cargo de un defensor especializado.

Con el objetivo de mejorar el modelo de atención de personas indígenas a partir de las evaluaciones realizadas en años anteriores, durante 2017 se elaboró el nuevo modelo de defensa penal indígena, que privilegia la asignación de casos con imputado indígena a defensores especializados, independiente de la materia de que se trate. Con esto se aumentó la cobertura de defensores especializados.

V.3.2 Modificación al modelo de defensa indígena

Durante 2017 se elaboró el nuevo ‘Modelo de defensa penal indígena’ que reemplaza al anterior, que databa de 2011. En lo relevante, destaca la elimina-

ción de la “causa indígena” como criterio diferenciador y de relevancia para efectos de traspaso, ya que ahora se privilegia la calidad de indígena del imputado para seleccionar la causa en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP).

Esto implica que ahora la cobertura especializada se mide sobre todo el universo de causas con imputados indígenas. Por otra parte, a las ya consolidadas Defensoría Mapuches de Temuco, Collipulli y Nueva Imperial, se agregó Villarrica en la región de La Araucanía, Cañete en la región del Biobío y Panguipulli en la región de Los Ríos. En tanto, la Defensoría de Hanga Roa pasó a ser la Defensoría Rapa Nui, que cuenta con un abogado rapa nui que colabora como facilitador intercultural.

En el extremo norte se creó la primera Defensoría Aymara, situada en Arica. A su vez, existe un piloto en la región de Tarapacá que presta cobertura especializada a todas las mujeres indígenas, extranjeras, privadas de libertad. Esto último es el fruto del trabajo de aplicación regional (Tarapacá) del protocolo trabajado por la Defensoría Penal Pública y EUROSociAL, sobre atención integral a mujeres indígenas, extranjeras, privadas de libertad que comenzó en 2015.

V.3.2 'Manual de actuaciones mínimas'

A través de la Resolución Exenta N° 423 del Defensor Nacional, de 3 de octubre de 2017, se aprobó el 'Manual de actuaciones mínimas para la defensa indígena'. El 'Convenio sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Ley N° 19.253 que establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi), establecen principios y derechos que deben ser considerados especialmente por los defensores y, por ello, es necesario precisar las actuaciones mínimas de quienes se desempeñan como defensores penales públicos de personas indígenas.

V.3.3 Actividades de capacitación

'Academias de defensa penal indígena' (Norte y Sur)

Del 10 al 12 de abril de 2017 en Temuco, y del 24 al 26 de abril en Iquique, se llevaron a cabo las 'Academias de defensa penal indígena' para defensores públicos, que tuvieron como objetivo entregar las competencias cognitivas necesarias para que cada participante pueda brindar una defensa penal de calidad a estos usuarios.

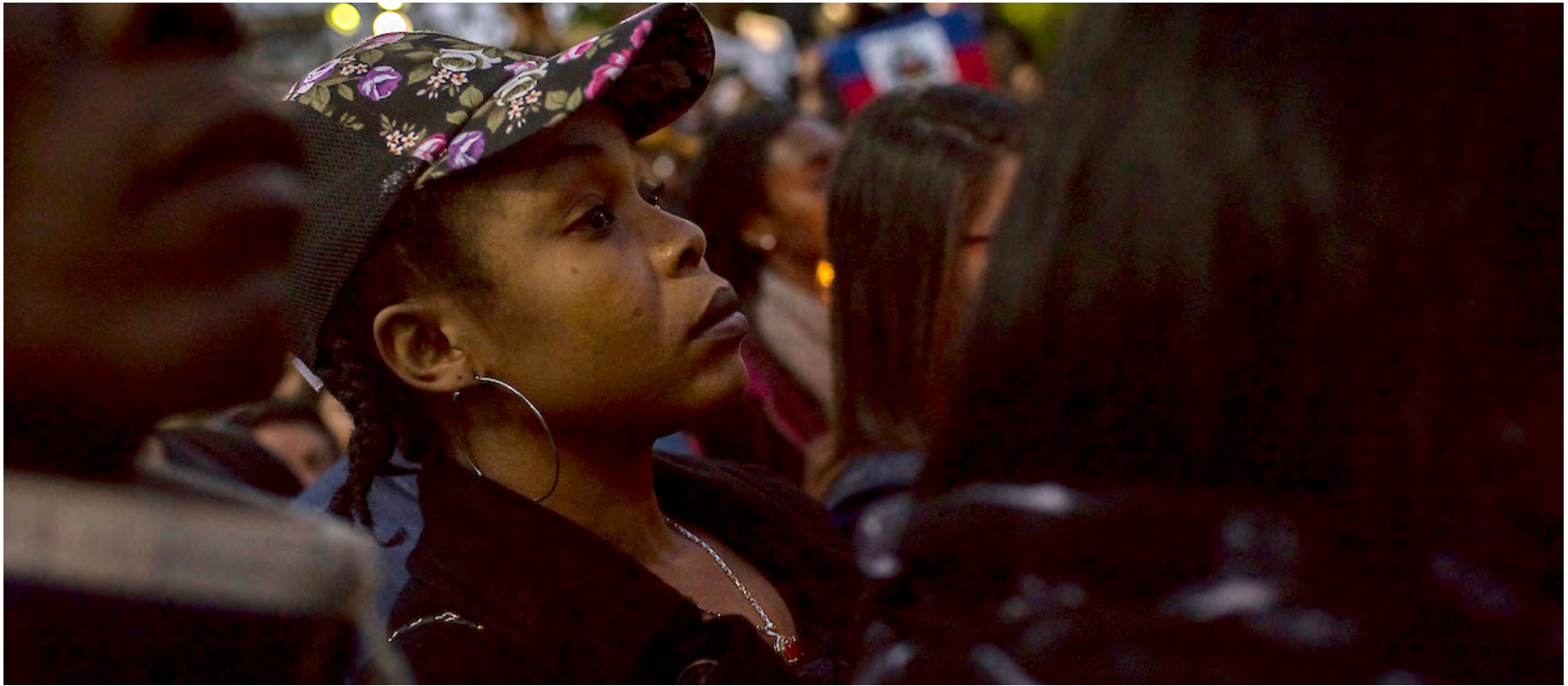
Durante la actividad, en que participaron 45 defensores públicos, se reforzaron aspectos como la caracterización de los pueblos originarios (*mapuche*, *aymara*, *quechua* y *rapa nui*) o el uso de peritajes y se trabajó en aspectos prácticos de la defensa de imputados indígenas.

Para ello, por una parte se abordaron las características y funciones de algunas instituciones propias del derecho indígena con diferenciación zonal (*mapuche* en la actividad de Temuco y *aymara* y *quechua* en la actividad de Iquique) y cómo éstas pueden ser utilizadas en el sistema de justicia penal.

También se realizó un taller de casos y un módulo sobre el uso de estrategias vinculadas a las defensas culturales. Además, se abordó la temática de los extranjeros y migrantes -teniendo en cuenta que los pueblos indígenas habitan territorios de distintos países- y los derechos indígenas en el derecho internacional.

Taller para facilitadores interculturales

Por otra parte, y con el objetivo de sistematizar la labor de los facilitadores interculturales e intercambiar conocimientos, se realizó un taller de



capacitación para estos funcionarios, efectuado el 7 y 8 de junio de 2017.

El encuentro contó con la participación de los diez facilitadores interculturales con que cuenta la Defensoría, quienes revisaron temas referidos al pluralismo jurídico, las relaciones interculturales y la defensa penitenciaria. Además, se analizó la situación de los migrantes, los derechos de los pueblos indígenas, así como un acercamiento a la teoría del caso.

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.

Documentos de apoyo

'Informe de jurisprudencia indígena'

Como apoyo para los defensores y demás profesionales de la Defensoría, la Unidad de

Defensa Penal Especializada elaboró el 'Cuarto informe de jurisprudencia sobre defensa penal indígena', que contiene sentencias dictadas durante 2016 a 2017 por la Corte Suprema, algunas Cortes de Apelaciones y tribunales orales en lo penal del país.

V.3.5 Difusión

En este ámbito especializado se desarrollaron en total 16 actividades de difusión a largo del país, principalmente encabezados por facilitadores interculturales y asistentes sociales de la Defensoría. De hecho, sólo en las charlas participaron directamente 523 personas (280 hombres y 243 mujeres).

V.4 DEFENSA PENAL DE EXTRANJEROS Y MIGRANTES

V.4.1 Capacitación

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, se realizaron dos capacitaciones a cargo de

Macarena Rodríguez, profesora de la Universidad Alberto Hurtado y especialista en la materia, las que tuvieron lugar en Antofagasta y Santiago, respectivamente. En total, asistieron a ellas 63 defensores públicos y otros funcionarios de la institución.

Adicionalmente, se realizaron algunas capacitaciones para defensores públicos en las Defensorías Regionales Metropolitana Sur (DRMS), de Aysén y de Magallanes, respectivamente, las que estuvieron a cargo de los abogados de la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE).

Taller de gestión migratoria (Ministerio del Interior)

Con ocasión del trabajo estratégico interinstitucional, se solicitó al Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior un taller de capacitación sobre 'gestión migratoria' para funcionarios de las defensorías regionales y otras unidades, especialmente las de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD). En este taller se revisaron los diferentes tipos de visas y los principales problemas administrativos en la solicitud de visas y expulsiones.

V.4.2. 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.

Documentos de apoyo

'Informe de jurisprudencia indígena'

Para apoyar el trabajo de los defensores y profesionales de la Defensoría, la UDPE elaboró el 'Cuarto informe de jurisprudencia sobre defensa penal de migrantes y extranjeros, que contiene sentencias dictadas durante 2016 a 2017 por la Corte Suprema, algunas Cortes de Apelaciones y tribunales orales en lo penal del país.

V.4.3 'Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros'

La UDPE participa activamente en esta mesa, integrada además por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el 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). Dos productos relevantes pueden destacarse para el trabajo de defensa en esta área:

Seminario de la ‘Mesa de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros’

En la Cancillería se realizó en diciembre un seminario organizado por esa instancia, en que las instituciones que integran la mesa plantearon los principales nudos críticos y desafíos venideros. Al mismo tiempo, se revisaron los avances de la mesa y las buenas prácticas desarrolladas en cada una de las instituciones, tales como la derivación a las defensorías regionales de antecedentes de los detenidos extranjeros antes de su formalización

Dentro del protocolo de funcionamiento establecido en este espacio interinstitucional, la Defensoría Penal Pública fue notificada de 455 detenciones de extranjeros que hicieron uso de su derecho a asistencia consular.

Esta información fue transmitida a las respectivas defensorías regionales, en la mayoría de los casos antes de la audiencia de formalización. Cabe recordar que Carabineros y la PDI tienen la obligación de notificar dichas detenciones a la Dirección General de Asuntos Consulares e Inmigración (Digeconsul), dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Este organismo, a su vez, y vía correo electrónico, deriva a la Defensoría todas las notificaciones de detenciones de extranjeros que recibe. Una vez recibida la información, se reenvía inmediatamente a la respectiva defensoría regional, para comenzar a preparar el caso.

‘Seminario internacional justicia y migración: una mirada desde los derechos humanos’

En agosto se realizó en Santiago el ‘Seminario Internacional justicia y migración: una mirada desde los derechos humanos’, cuyas principales temáticas fueron las políticas migratorias nacionales e internacionales, los migrantes y el acceso a la justicia, el derecho al refugio y los desafíos actuales, además del control de convencionalidad en la legislación migratoria.

En este seminario participaron como ponentes Humberto Sierra Porto y Eduardo Vio, ambos jueces de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), mientras que en representación de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) asistió como ponente su comisionado y relator sobre derechos de los migrantes. También participó Felipe González, relator especial sobre derechos de migrantes de las Naciones Unidas y director del Magíster en

Derecho Internacional de los Derechos Humanos de la Universidad Diego Portales de Chile.

También estuvieron presentes las abogadas de la Corte IDH Romina Sijniensky y Gabriela Pacheco. Junto con el seminario, se lanzó un libro en homenaje a la abogada chilena Cecilia Medina, ex presidenta de la Corte IDH, que fue escrito por diversos juristas en torno a temas relacionados con temáticas de derechos humanos y de género, contexto en que recogió fallos dictados por la ex



presidenta que han sido muy relevantes para el derecho internacional de los derechos humanos.

V.4.4 Difusión

Este modelo de defensa especializada requiere realizar actividades contempladas en el plan de difusión que se viene desarrollando desde 2012. Ello dio paso a que durante 2017 se concretaran 14 talleres de difusión, con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajan en esta temática, como también encuentros con organizaciones de y para migrantes, que involucraron la participación de 451 personas en todo el país (211 hombres y 240 mujeres).

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

V.5.1 Desarrollo del modelo de defensa especializada

Elaboración de protocolo de especialización en la defensa penal

Con el objeto de sistematizar de mejor manera práctica la labor de los defensores y trabajadores sociales en materia de salud mental y labor con

inimputables, se redactó un protocolo para la actuación de dichos funcionarios, en que se recopilaron los principios y fundamentos de la especialización de la defensa penal de personas que padecen alteraciones mentales.

Designaciones

Durante 2016 se realizó la primera designación de defensores públicos que asumirán las causas de personas que padezcan enfermedades mentales que se traduzcan en inimputabilidad, así como los correspondientes coordinadores regionales en cada una de las 16 defensorías regionales del país. Producto de las modificaciones de personal y los cambios en los equipos de defensores públicos que pueden realizarse durante el año, en noviembre de 2017 se efectuó una actualización de las designaciones, reajustando la lista de defensores especializados.

V.5.2 Capacitación

‘1 Curso de capacitación de defensores penales públicos especializados en defensa de personas inimputables por enajenación mental’

Los días 29 y 30 de marzo se celebró el primer curso de capacitación para defensores penales públicos

especializados en defensa de personas inimputables por enajenación mental. Si bien la capacitación estaba dirigida a defensores, coordinadores regionales y funcionarios de las UAGD de cada defensoría regional, también asistieron funcionarios de otras instituciones, como el Servicio Médico Legal, el Instituto Psiquiátrico “Dr. José Horwitz Barak” y el Hospital Psiquiátrico “Phillipe Pinel”, entre otros, sumando así un total de 75 personas.

Como expositores participaron destacados profesores de derecho penal y derecho procesal penal, así como también profesores de psiquiatría forense y funcionarios de la Defensoría Penal Pública.

Dentro de los temas tratados se abordaron materias relacionadas con el proceso penal especial de imposición de medidas de seguridad, trastornos psiquiátricos severos, inimputabilidad y criterios de evaluación de riesgo en la pericia psiquiátrica forense, red de salud psiquiátrica forense, aspectos sustantivos de la inimputabilidad, medidas de seguridad y el modelo de defensa penal especializada de la Defensoría Penal Pública. De esta forma se abarcaron temáticas multidisciplinarias, tanto del ámbito jurídico como médico.

Capacitación de defensores especializados de la Defensoría Regional del Maule

El 21 de agosto se realizó una capacitación dirigida a los defensores penales públicos especializados en defensa de personas inimputables por enajenación mental en la región del Maule. En ese contexto, se expusieron y discutieron temas relativos a la imposición de medidas de seguridad, recursividad, medidas cautelares para personas inimputables y otros aspectos procesales relevantes.

Capacitación de defensores especializados de la Defensoría Regional de Los Lagos

El 8 de septiembre se realizó una capacitación similar, dirigida esta vez a los defensores públicos especializados en defensa de personas inimputables por enajenación mental en la región de Los Lagos. Al igual que en el Maule, se expusieron y discutieron temas relativos a la imposición de medidas de seguridad, recursividad, medidas cautelares para personas inimputables y otros aspectos procesales relevantes. Se agregó a ello una jornada de difusión del modelo de defensa penal para personas inimputables, instancia en la que,

además de defensores penales, participaron funcionarios de la UAGD de esa defensoría regional.

Capacitación a funcionarios de las UAGD

El 19 de octubre de 2017, en dependencias de la Defensoría Nacional, se realizó la 'Inducción a funcionarios de la Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD)', instancia en que se desarrolló un módulo destinado a generar acercamientos hacia conceptos de peligrosidad usados por tribunales, los criterios para su determinación y, finalmente, métodos con que los funcionarios pueden generar o acceder a información de utilidad y beneficio para nuestros representados.

Capacitación a defensores penales penitenciarios

Entre el 4 y el 8 de septiembre se celebró la 'Academia de defensores penitenciarios', en que se incluyó un módulo destinado a capacitar a los defensores penitenciarios en materias asociadas a la sustitución de penas por medidas de seguridad en casos en que personas privadas de libertad con ocasión del cumplimiento de una pena caen en enajenación mental.

V.5.3 Actividades interinstitucionales

'IX jornada anual de salud mental' del Servicio Médico Legal (SML)

Los días 24 y 25 de agosto se celebró la 'IX jornada anual de salud mental' del SML, instancia en la que se reúnen a nivel nacional profesionales de esa institución con el objeto de exponer respecto de materias relacionadas a la salud mental, la psiquiatría y la psicología forense.

En esta oportunidad funcionarios de la Defensoría Nacional expusieron materias relativas a jurisprudencia en materia de peligrosidad, análisis de casos y posturas de los intervinientes en el proceso penal y, finalmente, sobre el proyecto de entrevista video grabada para niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de delitos sexuales.

'Primera jornada de familia y derechos humanos' de la Asociación de Magistrados de Puerto Montt

Entre el 4 y el 8 de septiembre, en dependencias de sede Patagonia de la Universidad San Sebastián, se celebró la 'Primera jornada de familia y derechos humanos', organizada por dicha casa de estudios y la Asociación de Magistrados

de Puerto Montt. Durante el encuentro, un representante de la Unidad de Defensa Penal Especializada expuso la ponencia "Inimputabilidad por enajenación mental y delitos en contexto de violencia intrafamiliar".

V.5.4 Redacción de documentos de trabajo

Informe en derecho "¿Incide la inimputabilidad en la atribución del dolo? Eventuales repercusiones en las medidas de seguridad"

En diciembre de 2017 se publicó este informe en derecho, preparado por los profesores Dr. Raúl Carnevali y Dr. Osvaldo Artaza, que desarrolló el tema de las repercusiones que ha de tener en la atribución de dolo el caso de quienes padezcan enfermedades mentales que puedan interpretarse como impedimentos para conocer elementos constitutivos del tipo penal. Del mismo modo, el documento determinó cuáles serían los efectos de dicha hipótesis en la aplicación de medidas de seguridad.

Documento de trabajo N° 1, 'Informe de jurisprudencia procesal relativa a personas inimputables por enajenación mental'

El 1° de junio de 2017 se publicó el 'Primer informe de jurisprudencia procesal relativa a personas inimputables por enajenación mental', trabajo de recopilación y sistematización de jurisprudencia que abarcó resoluciones judiciales de juzgados de garantía, tribunales de juicio oral en lo penal, Cortes de Apelaciones y Corte Suprema entre 2001 y 2017.

El informe alcanzó a más de 170 sentencias estudiadas, alrededor de 120 incluidas en el documento y 63 escogidas como los mejores exponentes de las temáticas y criterios esbozados por los tribunales de justicia del país, haciendo de este trabajo el mayor compilado de jurisprudencia nacional que se ha desarrollado en la materia.

Documento de trabajo N° 2, informe "La peligrosidad del enajenado mental en la jurisprudencia penal: Conceptos y criterios de determinación".

En diciembre de 2017 se publicó el informe "La peligrosidad del enajenado mental en la jurisprudencia: conceptos y criterios de determinación". La investigación corresponde al resultado del estudio de 96 sentencias de tribunales de juicio oral en lo penal del periodo 2005-2017,



que se pronuncian sobre la imposición de medidas de seguridad en sujetos inimputables por enajenación mental.

De dicho estudio se recogieron las definiciones que los tribunales han considerado al momento de determinar el concepto de “peligrosidad” y, a su vez, los elementos y las circunstancias que se han considerado para determinar que una persona es o no peligrosa en un caso concreto.

V.5.5 Comisión Nacional de Psiquiatría Forense

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

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 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 los ministerios de Justicia y Salud, el Ministerio Público, Gendarmería de Chile, 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 2017 el representante de la Defensoría Penal Pública fue el encargado de confeccionar el primer boletín estadístico en materia de inimputables por enajenación mental privados de libertad con ocasión de un proceso penal. El mismo profesional integra la sub comisión normativa y jurídica, constituida por los funcionarios representantes del Ministerio Público y el Poder Judicial y cuyo objetivo es la redacción de material jurídico relevante para el resto de la comisión.

V.5.6 Asistencia técnica en defensa penal de enajenados mentales


Al igual que en las otras secciones, 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 las autoridades 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.5.7 Difusión

En materia de difusión, desde comienzos de 2016 a la fecha se han coordinado y celebrado reuniones trimestrales entre las unidades regionales de Estudios y los centros hospitalarios más importantes del país (Hospital 'Philippe Pinel' de Putaendo, región de Valparaíso; Hospital 'Guillermo Grant Benavente' de Concepción, región de Biobío, y el Instituto Psiquiátrico 'José Horwitz Barak' de Santiago, Región Metropolitana).

Ello, con el objeto de conocer el estado de los imputados que se encuentran en internación provisional y de aquellas personas a las que se les hayan impuesto medidas de seguridad. A su vez, se han efectuado reuniones con organizaciones no gubernamentales, a fin de informarles respecto de este proyecto de defensa especializada y conocer su interés en participar en él, ya sea como expositores, colaboradores académicos o, incluso, a través de curadurías *ad litem* del art. 459 del Código Procesal Penal (CPP). 





VI. RELACIONES INTERNACIONALES

VI. RELACIONES INTERNACIONALES

La Unidad de Relaciones Internacionales, dependiente del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), tiene como objetivo apoyar la inserción internacional de la Defensoría Penal Pública, a través del intercambio de experiencias que fortalezcan y promuevan el desarrollo institucional.

Los principales proyectos y actividades de cooperación realizados durante 2017 estuvieron esencialmente enfocados en participar de las instancias internacionales de las cuales la Defensoría forma parte, en particular la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) y el Bloque de Defensores Públicos Oficiales del

Mercosur (Blodepm), contexto en que el Defensor Nacional mantiene el cargo de Coordinador General de Aidef, mientras que en Blodepm se mantuvo en el mismo hasta octubre de 2017. Asimismo, se realizaron importantes congresos internacionales en temáticas tan relevantes como migrantes e inocentes privados de libertad.

En el ámbito internacional, son objetivos específicos de la DPP el proyectar las experiencias y capacidades técnicas de nuestros defensores públicos y funcionarios hacia el exterior y colaborar en los procesos de desarrollo de países de la región en materia de justicia en general y defensa penal en particular.

A continuación se hará una breve descripción de los principales proyectos y actividades de cooperación realizados durante el 2017 a través de la Unidad de Relaciones Internacionales.

VI.1 ASOCIACIÓN INTERAMERICANA DE DEFENSORÍAS PÚBLICAS (AIDEF)

La Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) fue creada el 18 de octubre de 2003 en Río de Janeiro (Brasil) por la mayoría de los países de América y su finalidad es el fortalecimiento institucional de las Defensorías Públicas de los Estados asociados, estableciendo una coordinación interinstitucional en beneficio de los derechos humanos.

Los principales hitos de las actividades de Aidef durante el año fueron los siguientes:

Reuniones del Consejo Directivo en Washington y en Santiago

El 15 de marzo, en el edificio de la Organización de Estados Americanos (OEA) en Washington D.C. (Estados Unidos), se llevó a cabo la reunión del Consejo Directivo de la Asociación Interamericana

de Defensorías Públicas (Aidef). Asistieron las delegaciones de Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, México, República Dominicana, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Venezuela.

Entre los puntos destacados de la reunión puede mencionarse la actualización de la página web de la Asociación (www.aidef.org) y la aprobación de un plan de gestión comunicacional.

El 19 de octubre tuvo lugar la segunda reunión del Consejo Directivo de la Aidef en Santiago de Chile. Entre los puntos destacados de ese encuentro pueden mencionarse el informe sobre la actuación de los Defensores Públicos Interamericanos presentado por la Secretaría General y la aprobación del 'Manual de identidad' de la Aidef.

Asimismo, la Coordinación General presentó un proyecto de la Universidad Alberto Hurtado (UAH) y del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) que crea un observatorio de cumplimiento de fallos dictados por la Corte IDH, en el que participará la Aidef.



La Coordinación General informó también que la Aidef envió comentarios por escrito a la solicitud de Opinión Consultiva de Ecuador sobre “la institución del asilo en sus diversas formas y la legalidad de su reconocimiento como derecho humano de todas las personas conforme al principio de igualdad y no discriminación”, que también presentó de forma oral en la audiencia pública que tuvo lugar el 24 de agosto.

Participación de la Aidef en la Sesión Especial de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos del Consejo Permanente de la OEA en Washington

El 16 de marzo de 2017 los miembros de la Aidef participaron en la sesión de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos del Consejo Permanente de la Organización de Estados Americanos (OEA).

La Sesión Especial fue convocada sobre la base de la Resolución AG/RES. 2887 XLVI-O/16) “Promoción y Protección de Derechos Humanos” aprobada por la Asamblea General en junio de 2016 y versó sobre los modos de Prevención de Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles o Degradantes que lleva adelante cada Institución de la Defensa Pública de la *Región*.

La Sesión Especial fue abierta por la embajadora Jennifer May Loten, representante permanente de Canadá ante la OEA y presidente de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos y luego tomó la palabra el director del Departamento de Derecho Internacional, Dr. Dante Negro.

En representación de la Aidedf participaron como oradores el Coordinador General de la asociación y Defensor Nacional de la Defensoría Penal Pública de Chile, Andrés Mahnke, quien disertó sobre los modos de prevención de tortura y otros tratos o penas crueles o degradantes que lleva adelante cada institución de la defensa pública de la región.

Participaron también la Dra. Stella Maris Martínez, secretaria general de la Aidedf y Defensora General de la Nación en representación del Ministerio Público de la Defensa de Argentina; la entonces Defensora General de Costa Rica, Marta Iris Muñoz Cascante; el director del Instituto Federal de la Defensoría Pública de la República de México y Coordinador de América del Norte, Antonio Maffezoli; el presidente de la Asociación Nacional de Defensores Públicos

de Brasil (Anadep) y Subcoordinador General de la Aidedf, y la Dra. Laura Hernández Román, directora nacional de la Oficina Nacional de Defensa Pública de República Dominicana y coordinadora del Caribe de la Aidedf.

Resolución de la Asamblea General de la OEA N° 2908 (XLVII-O-17)

Durante el 47° período de sesiones de la Asamblea General de la OEA, llevado a cabo en Cancún, Quintana Roo (México), entre el 19 y el 21 de junio, se adoptó una resolución ómnibus (Res AG N° 2908 (XLVII-O/17) que versa sobre distintas cuestiones relativas a la promoción y protección de derechos humanos, entre las que se incluyó a la defensa pública.

Cabe destacar que dicha inclusión se hizo a instancias de la Aidedf, en especial de la Coordinación General y de la Secretaría General, y contó con el co-patrocinio de la Defensoría de la República del Paraguay.

El punto vi) de la parte I de la resolución se denomina «La defensa pública oficial autónoma como garantía de acceso a la justicia de grupos

vulnerables» y destaca especialmente las siguientes cuestiones:

Por un lado, alienta “a los Estados y a las instituciones de defensa pública oficial de las Américas para que desarrollen en su trabajo cotidiano y en el marco de su autonomía, según corresponda, buenas prácticas destinadas a la aplicación de herramientas, incluidas las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad con el objetivo de trabajar para la remoción de los obstáculos existentes para el acceso a la justicia y el goce de sus derechos”, a “procurar el absoluto respeto a las labores de los defensores públicos en el ejercicio de sus funciones, libre de injerencias y controles indebidos por parte de otros poderes del Estado, como una medida para garantizar el derecho de acceso a la justicia de todas las personas, en particular de aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad” y a garantizar “a las mujeres acceso efectivo e igualitario a la justicia, sin discriminación de ninguna naturaleza”.

Por el otro, toma nota “de los Principios y Directrices sobre la Defensa Pública en las Américas, aprobados por unanimidad por el Comité Jurídico

Interamericano a través de la resolución CJI/RES. 226 (LXXXIX-O/16), los que sistematizan y refuerzan conceptos centrales de las resoluciones sobre defensa pública, adoptadas por esta Asamblea General, así como solicitar al Departamento de Derecho Internacional que le dé la más amplia difusión”.

Por último, el punto II, «Seguimiento de Informes», de la resolución solicita al Consejo Permanente que, a través de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos, incluya en su plan de trabajo antes del 48° período ordinario de sesiones de la Asamblea General, los siguientes temas de esta resolución, con el fin de promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas “destinadas a la aplicación integral de las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad que lleva adelante cada institución de la Defensa Pública de la región, en el primer trimestre del año 2018, con la presencia de los Estados Miembros y sus respectivas instituciones públicas oficiales de asistencia jurídica, de integrantes de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDDEF), expertos del sector académico y de la sociedad civil, así como de las organizaciones internacionales”.

Reunión del Defensor Nacional de Chile con el jefe de gabinete del Secretario General de la OEA, Gonzalo Koncke

El 20 de marzo, el Coordinador General de Aidedf y Defensor Nacional de la Defensoría Penal Pública de Chile se reunió con el jefe de gabinete, Gonzalo Koncke, en representación del Secretario General Luis Almagro, para estrechar lazos con la OEA, actualizarlo respecto de las actividades en conjunto que se están realizando y planear nuevos desafíos para 2018.

Cursos de capacitación en derechos humanos para defensores públicos chilenos y extranjeros

Se realizó la tercera versión del curso “Debido proceso en el derecho internacional de los derechos humanos y su recepción en el ámbito interno”, que se organizó en conjunto entre la Defensoría y el Centro de Derechos Humanos de la Universidad Diego Portales (UDP), y la segunda que se hace con la participación de defensores de otros países integrantes de Aidedf. Participaron 38 alumnos, de los cuales 12 fueron extranjeros provenientes de Argentina, Brasil, Costa Rica, Paraguay y Uruguay. Este curso se dictó en la

modalidad mixta, a distancia y presencial, entre junio y agosto de 2017.

Como objetivo, este curso buscó que los participantes fueran capaces de comprender y aplicar estándares del debido proceso desde la perspectiva del derecho internacional de los derechos humanos, así como conocer e identificar sus principales instituciones y el desarrollo normativo y jurisprudencial en la materia.

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

La Defensoría Penal Pública de Chile forma parte del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm), cuyo objetivo fundamental es fortalecer institucionalmente a las defensorías públicas de los Estados de la región, promoviendo la cooperación y el trabajo conjunto entre las defensorías del Mercosur en beneficio de los ciudadanos.

Reunión en Montevideo

El 18 de mayo de 2017 se llevó a efecto en Montevideo (Uruguay) la primera reunión anual

del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur, donde se dio inicio a la misma con un saludo del presidente de la Suprema Corte de Justicia de la República Oriental del Uruguay, Jorge Chediak. En esta reunión se abordaron temas propios de la organización, entre ellos: escuela itinerante, pasantías para el presente año, reincorporación del Ministerio de la Defensa Pública del Paraguay a la organización y la presentación del Boletín de Jurisprudencia sobre Derechos Humanos, ejemplar N° 7, a cargo de la Defensoría Pública de Venezuela, que recopila fallos relevantes en materia de derechos humanos de los estados miembros.

Asimismo, la Coordinación General presentó el avance del proyecto 'Bloque Inocentes', previamente expuesto ante el Blodepm en la pasada reunión en Río de Janeiro, en octubre de 2016. Esta iniciativa tiene por objeto estudiar los casos de personas inocentes que permanecieron privadas de libertad, analizando las causas frecuentes de error y abriendo el debate acerca de los métodos utilizados en los procesos de reconocimiento o interrogatorio, acceso a pruebas de ADN, preservación de la evidencia y sobre reparaciones e indemnizaciones.



Reunión de Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur en Santiago de Chile

El 16 de octubre de 2017 se desarrollaron en Santiago (Chile) las sesiones ordinaria, ordinaria anual y extraordinaria del Consejo Directivo del Blodepm. Se presentó el ejemplar N° 8 del 'Boletín de jurisprudencia', sobre derechos humanos, a cargo de la Defensoría Pública de Venezuela.

La Coordinación General informó que el 20 de julio anterior, el Consejo del Mercado Común del Mercosur (CMC), órgano superior del organismo regional, adoptó la Recomendación N° 03/17, "Defensa Pública Oficial y su fortalecimiento como garantía de acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad".

Se trata de un documento consensuado, y enviado al CMC, por la Reunión Especializada de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (REDPO), cuya Presidencia Pro Tempore fue ejercida durante el primer semestre de 2017 por la Defensoría General de la Nación Argentina.

La resolución recomienda instar a los Estados Partes y a las instituciones de defensa pública oficial

del Mercosur a "procurar el absoluto respeto a las garantías de los defensores públicos en el ejercicio de sus funciones y las equiparaciones con los demás operadores jurídicos en todos los aspectos que hacen al desempeño y ejercicio de sus cargos, a los efectos de asegurar la igualdad de armas como condición esencial para garantizar el cumplimiento de los principios mencionados".

La Coordinación General se refirió nuevamente al 'Bloque Inocentes', dando a conocer su sitio web actualizado. Se habló de los principios que fundan la necesidad de crear el proyecto de 'Bloque Inocentes', el respeto a la presunción de inocencia, el derecho a defensa y el debido proceso. Todo para valorar el rol de los defensores públicos.

Por otra parte, se modificaron los estatutos del Blodepm con el objeto de permitir contar con la mayor cantidad de asociados posibles, así como con un marco legal inclusivo que permita a la asociación seguir creciendo en la región. Por último, se eligió a la nueva directiva, encabezada por la Defensora General de la Nación Argentina, Stella Maris Martínez.

VI.2.1 Pasantías de defensores de los países integrantes de Blodepm

Montevideo

En la misma reunión de Santiago de Chile se recibió el informe de la pasantía realizada en las ciudades de Montevideo, Colonia y Maldonado (Uruguay), entre los días 26 y 30 de junio de 2017, organizada por la Asociación de Defensores de ese país (Adepu), que contó con la participación de dos defensores públicos chilenos.

Buenos Aires

Entre el 27 de noviembre y el 1º de diciembre de 2017 se desarrolló en Buenos Aires (Argentina) la segunda pasantía anual del Blodepm. El programa de intercambio estuvo dirigido a abogados y defensores públicos de las instituciones acreditadas ante el Bloque, lo que incluyó a representantes de Uruguay, Brasil, Venezuela, Paraguay y Chile.

Las pasantías son una herramienta muy importante para la transferencia de experiencias y conocimientos sobre la actuación de los defensores públicos y busca mejorar el servicio,

tanto para los anfitriones como para los visitantes. Al término del encuentro se recibieron los informes de los participantes, quienes como corolario de su experiencia informaron las distintas actividades que llevaron a cabo y formularon propuestas de buenas prácticas para aplicar en sus respectivos países.

Escuela itinerante

Durante 2017 la Defensoría Penal Pública de Chile realizó dos capacitaciones para defensores públicos en “técnicas de litigación en sistemas procesales penales adversariales y acusatorios”. Una se realizó en Montevideo (Uruguay) y la otra en Corrientes (Argentina).

La primera tuvo lugar entre el lunes 2 y el jueves 5 de octubre en oficinas del Poder Judicial de Uruguay en Montevideo. La delegación chilena estuvo integrada por los defensores regionales del Maule, José Luis Craig Meneses, y Los Ríos, Luis Soto Pozo, junto al abogado Cristian Irrarázaval Zaldívar, del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de la Defensoría Penal Pública. A esta capacitación asistieron 37 profesionales, todos defensores públicos y abogados

encargados de la aplicación de la reforma en Uruguay.

El curso realizado en Corrientes (Argentina) se verificó el 6 y 7 de octubre de 2017, y convocó a 25 abogados defensores de esa ciudad. Fue impartido por la Defensora Regional Metropolitana Sur, Viviana Castel, y por Inés Rojas, Defensora Regional de Coquimbo.

Asimismo, los días 11 y 12 de septiembre, en Asunción (Paraguay), representantes de la Asociación de Defensores de Chile (ADEF) impartieron el curso “Examen y contraexamen de peritos en juicio oral por los defensores”. La actividad estuvo a cargo de los defensores públicos Juan Ignacio Lafontaine, defensor local jefe de Concepción, y Patricio Gutiérrez Marinado, defensor local jefe de Los Ángeles. El curso estuvo dirigido a 35 defensores del fuero penal del Ministerio de la Defensa Pública del Paraguay

VI.3 OTROS CURSOS EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

Tercera versión del curso ‘Debido proceso en el derecho internacional de los derechos humanos y su recepción en el ámbito interno’

Se realizó la tercera versión del curso “Debido Proceso en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y su recepción en el ámbito interno”, que se realizó en conjunto entre la DPP y el Centro de DDHH de la UDP, y la segunda que se hace con la participación de Defensores de otros países integrantes de AIDEF. Participaron 38 alumnos, de los cuales 12 fueron extranjeros de Argentina, Brasil, Costa Rica, Paraguay y Uruguay. Este curso se dictó en la modalidad mixta, a distancia y presencial entre junio y agosto de 2017.

El objetivo de este curso era que los participantes fueran capaces de comprender y aplicar estándares del debido proceso desde la perspectiva del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, así como conocer e identificar sus principales instituciones y el desarrollo normativo y jurisprudencial en la materia.

VI.4 REUNIÓN ESPECIALIZADA DE DEFENSORES PÚBLICOS OFICIALES DEL MERCOSUR (REDPO)

Esta iniciativa regional de carácter gubernamental, en la que participa la Defensoría Penal Pública, tiene por objeto tratar temas de interés común



a las defensorías públicas regionales y elaborar instrumentos normativos destinados a facilitar el acceso a la defensa técnica en el área de competencia del Mercosur. El 2017 se realizaron dos reuniones, una en Buenos Aires (Argentina), el 15 y 16 de mayo, y la segunda en Brasilia (Brasil), el 9 y 10 de noviembre.

Entre los temas tratados se encuentran los relativos a la tortura y otras formas de violencia institucional, la revista de las Defensorías Públicas del Mercosur, el 'Proyecto de carta de principios de valores de los defensores públicos del Mercosur' y la continuación del 'Proyecto tecnologías de la información y comunicación al servicio de las defensas públicas como garantía de acceso a la justicia'.

VI.5 CONFERENCIAS Y CURSOS DE FORMACIÓN CON PRESENCIA INTERNACIONAL

Seminario de migrantes realizado en conjunto con la Corte IDH y lanzamiento de libro homenaje a Cecilia Medina Quiroga

En agosto se realizó en Santiago un seminario internacional sobre migrantes, denominado "Justicia y migración: una mirada desde los derechos humanos", cuyas principales temáticas fueron las políticas migratorias nacionales e internacionales, los migrantes y el acceso a la justicia, el derecho al refugio y los desafíos actuales, y el control de convencionalidad en la legislación migratoria.

Por la Corte IDH, en este seminario participaron como ponentes los jueces Humberto Sierra Porto

y Eduardo Vio. Por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) asistió como ponente el comisionado y relator sobre derechos de los migrantes de la CIDH. También participó Felipe González, relator especial sobre derechos de migrantes de las Naciones Unidas y director del Magíster en derecho internacional de los derechos humanos de la Universidad Diego Portales (UDP) de Chile.

También estuvieron presentes las abogadas Romina Sijniensky y Gabriela Pacheco, ambas de la Corte IDH. Junto con el seminario, se lanzó un libro en homenaje a Cecilia Medina, ex presidenta de la Corte IDH, escrito por diversos juristas en relación con temáticas de derechos humanos y de género y que incluyó fallos dictados por la ex presidenta que han sido muy relevantes para el derecho Internacional de los derechos Humanos.

Congreso “Proyecto Inocentes”

El objetivo de esta actividad, realizada el 18 de octubre en la sede central de la Contraloría General de la República en Santiago, fue dar a conocer a la comunidad la situación de los inocentes injustamente encarcelados en los países miembros del Bloque de Defensores Públicos

Oficiales del Mercosur (Blodepm). Esta situación, que anualmente afecta a más de 3 mil personas en Chile, fue difundida ante los 250 asistentes, entre quienes se encontraban académicos, estudiantes y representantes de las instituciones del sistema de justicia chileno y americano.

Entre los principales expositores de la actividad estuvieron Stella Maris Martínez, Defensora General de la Nación Argentina y secretaria general del Blodepm; Andrés Mahnke, Defensor Nacional de Chile y Coordinador General del Bloque; Linda Starr, directora legal del Proyecto Inocente de la Universidad de Santa Clara, California (Estados Unidos), y Rebecca Brown, directora de políticas públicas del Proyecto Inocente de Nueva York.

También participaron Rodrigo Ríos, profesor de derecho procesal penal de la Universidad *Finis Terrae* y miembro del Comité Editorial del “Proyecto Inocentes” de la Defensoría; Ciro Colombara, abogado y presidente de la Fundación Pro Bono; Mauricio Duce, académico de la Universidad Diego Portales y miembro del Comité Editorial del “Proyecto Inocentes” y Georgy Schubert, ex Defensor Nacional de

Chile y abogado procurador fiscal del Consejo de Defensa del Estado (CDE) de la región del Biobío.

Congreso 10 años de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil (LRPA)

El 8 de junio, en el salón de honor de la casa central de la Universidad de Chile, se realizó un seminario internacional sobre defensa penal juvenil, denominado “10 años de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente: aprendizajes y desafíos para Chile”, cuyas principales temáticas fueron la psicología del desarrollo, los principales problemas de la defensa juvenil en Latinoamérica y la visión de desafíos y nudos críticos de las instituciones intervinientes en el circuito de justicia juvenil en la primera década de aplicación de la LRPA.

En este congreso participaron como ponentes el neurocientista Juan Carlos Letelier y el abogado Emilio García Méndez. Por el poder judicial participó la jueza Vania Bouteaud, por el Ministerio Público el abogado Rolando Melo, por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos lo hizo Francisco Maldonado y por la Defensoría Penal Pública el abogado Pablo Aranda, jefe

de la Unidad de Defensa Pública Especializada (UDPE).

Este Congreso coincidió con la fecha en que entró en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil y en el marco de él, se realizó un reconocimiento a los defensores y trabajadores sociales del equipo de defensa penal juvenil de la defensoría que siguen en sus funciones desde aquella fecha hasta el día de hoy.

VI.6 OTROS ÁMBITOS DE COLABORACION

Se trata de proyectos desarrollados en el marco de convenios de colaboración con la Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID) y con EUROsociAL+.

Proyectos de la DPP con la AGCID

Cursos de capacitación en Bolivia

El curso de perfeccionamiento para 25 jueces bolivianos sobre sistema procesal penal se efectuó el 20 y 21 de julio de 2017. Fue impartido por los abogados Ruben Romero, jefe del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de

la Defensoría Nacional y Marco Montero, Defensor Regional de Tarapacá.

Su principal objetivo fue fortalecer el rol del juez como interviniente del proceso penal acusatorio, reforzando el conocimiento de principios informadores del sistema penal, competencias técnicas, destrezas y habilidades en el manejo, control y dirección de audiencias en un sistema adversarial y la solución de los diversos asuntos penales que son sometidos a su conocimiento.

Proyecto de colaboración con la defensa pública de Guatemala

Este proyecto contempla como objetivo central efectuar un diagnóstico del funcionamiento institucional de los servicios de defensa, tanto desde la gestión de calidad como la prestación de defensa en Guatemala y que la defensa de ese país pueda, a su vez, entregar a la defensa pública chilena capacitación en áreas de intereses para la Defensoría de Chile donde ellos cuentan con gran experiencia, como ocurre con el modelo de defensa indígena y la defensa interdisciplinaria de género

La Defensoría Penal Pública de Chile espera poder aplicar en el sistema de defensa de Guatemala indicadores de medición de calidad y mayor supervisión de la prestación de defensa por los defensores, así como contar con defensores más capacitados en litigación oral tanto en el ámbito de los adultos como de los adolescentes en ese país.

Proyecto de colaboración con El Salvador

Al igual que el anterior con la defensa pública de Guatemala, este proyecto de colaboración pretende aportar la experiencia y los conocimientos con que cuenta la defensa pública chilena para apoyar a la defensa pública del El Salvador en mejorar sus indicadores y sistemas de gestión de defensa, así como dar capacitación en litigación oral a los defensores tanto en el ámbito de adultos como de adolescentes.

Considera un viaje de diagnóstico por un equipo de la Defensoría Penal Pública de Chile a El Salvador, luego el de un equipo de ese país a Chile para conocer el sistema vigente en el país y, luego de ambas experiencias, el desarrollo de un plan de trabajo para ser aplicado en la Defensoría

de El Salvador, que depende de la Procuraduría General de la Nación.

Proyectos con EUROsociAL+

En enero de 2017, el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, y la embajadora de la Unión Europea en Chile, Stella Zervoudaki, se reunieron con integrantes de una misión de EUROsociAL+ para identificar posibles áreas de cooperación, retomar el diálogo con las instituciones nacionales y realizar misiones a los países de América Latina para identificar posibles líneas de trabajo futuro.

EUROsociAL+ es un 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 latinoamericanos, mediante el apoyo a sus procesos de diseño, reforma e implementación de políticas públicas. Se trata un programa financiado por la Comisión Europea, que a lo largo de sus diez años de trayectoria ha venido ofreciendo un espacio para el aprendizaje entre pares y el intercambio de experiencias entre instituciones homólogas de ambas regiones.

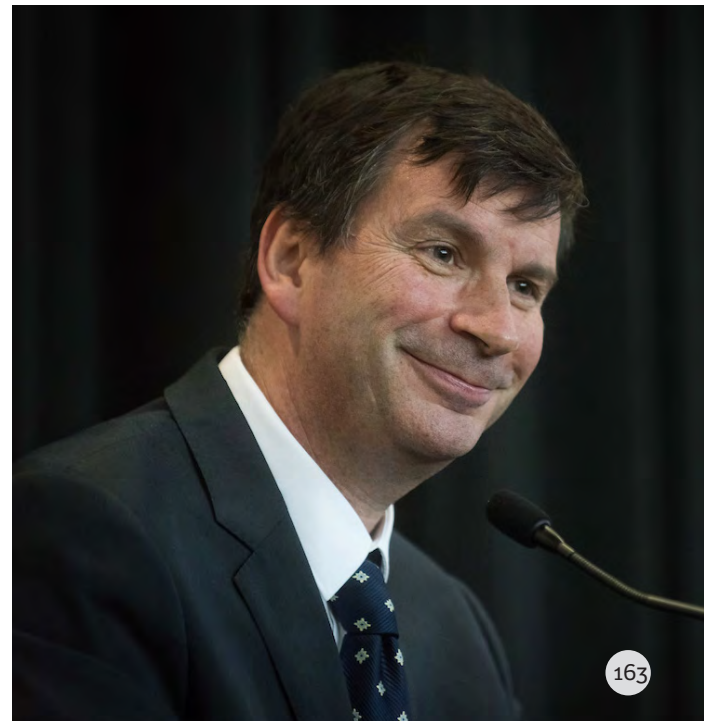
Durante el 2017 EUROsociAL+ aprobó dos proyectos para trabajar con la Defensoría Penal Pública de Chile:

1. “Desarrollo e implementación de un modelo de Defensa Penal para Migrantes y Extranjeros”

Objetivo general: apoyar a la Defensa Penal Pública de Chile en el diseño y apoyo en la implementación del modelo especializado de defensa de extranjeros y migrantes en Chile.

El objetivo último es mejorar la aplicación de las garantías constitucionales y el acceso a la justicia de personas extranjeras en Chile.

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



Uno de los objetivos primordiales de este modelo es el respecto a derechos y garantías de manera igualitaria y no discriminatoria y el reforzamiento en sus derechos como migrantes.

La acción prevé cuatro fases:

- Una primera de levantamiento de buenas prácticas a nivel europeo respecto del trabajo de defensa de extranjeros y migrantes.
- Una segunda de diagnóstico y registro de buenas prácticas llevadas a cabo por la defensa de extranjeros en Chile, en especial el piloto desarrollado en Antofagasta, región de Antofagasta.

- Una tercera de definición de un modelo para la defensa de extranjeros y migrantes que tenga en cuenta parámetros internacionales y las buenas prácticas locales levantadas en las actividades previas. El modelo se presentará en un seminario con funcionarios y personal de la Defensoría Penal Pública de Chile.
- Una última fase de realización de 16 clínicas jurídicas para el desarrollo del modelo. Esta tarea estará a cargo de la defensa pública de Chile.

2. "Implementación del modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad"




Objetivo general: apoyar a la defensa penal pública de Chile en el diseño y apoyo en el desarrollo del modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad en Chile.

El objetivo último es mejorar 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, que muchas veces se encuentran invisibilizadas por el sistema penal y los operadores del mismo (jueces, fiscales, defensores, funcionarios de Gendarmería de Chile, etc.).

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

La acción prevé cuatro fases:

- Una primera de levantamiento de buenas prácticas a nivel europeo y latinoamericano respecto del trabajo de defensa penitenciaria con mujeres privadas de libertad.
- Una segunda de diagnóstico y registro de buenas prácticas llevadas a cabo por la defensa penitenciaria chilena, en especial el piloto desarrollado en la cárcel de mujeres de San Joaquín, Región Metropolitana.
- Una tercera de definición de un protocolo para la defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad que tenga en cuenta parámetros internacionales y las buenas prácticas locales levantadas en las actividades previas. El protocolo se presentará en un seminario con funcionarios y personal de la Defensoría Penal Pública de Chile.
- Una última fase de realización de 16 clínicas jurídicas para la aplicación del protocolo. Este desarrollo estará a cargo de la defensa pública de Chile. 





VII. COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VII. COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante 2017 y a través de su Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP), la Defensoría Penal Pública llevó a cabo diversas actividades de difusión en el marco de su estrategia comunicacional, que recoge uno de los cuatro objetivos estratégicos que orientan la gestión institucional y 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 velar por la difusión del trabajo que realizan los defensores penales públicos en los distintos tribunales del país y difundir de igual manera los derechos de todos los ciudadanos, especialmente de aquellos que son imputados por algún crimen, delito o falta.

Este trabajo se realiza a través de los medios de comunicación masiva, lo que genera un intenso trabajo de los periodistas regionales en los distintos tribunales del país, facilitando así el nexo entre los defensores públicos y los profesionales de las comunicaciones que cubren el sector



judicial, para permitir acercar la versión de la defensa pública a la sociedad, acrecentando 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 charlas, así como la realización de campañas de difusión y capacitación, la permanente actualización de la página web institucional, la producción de material gráfico y audiovisual, y la generación permanente de contenidos para las redes sociales

de la Defensoría, todo lo cual contribuye a fortalecer la comunicación de los derechos hacia la comunidad.

Como parte de su labor, los profesionales de la unidad son también responsables de mantener actualizados los contenidos de la página web y de la página intranet de la Defensoría. El primer soporte enfatiza los contenidos asociados a las actividades de difusión y a la cobertura de casos judiciales relevantes para la comunidad, mientras que la segunda orienta sus contenidos a las necesidades del público interno de la institución.

Además de tareas de seguimiento informativo, preparación de minutas y asesoría comunicacional para los distintos voceros institucionales, el trabajo desarrollado durante 2017 contempló dos actividades destacables:

Talleres de vocería a defensores

Durante el año se realizaron tres talleres de vocería avanzada para defensores penales públicos de todo el país. El objetivo de estas actividades fue potenciar sus habilidades comunicacionales en la entrega de los mensajes institucionales.

En los talleres se priorizó la modalidad práctica, con la finalidad de capacitar a los participantes en técnicas de oratoria, utilización de ideas fuerzas en el mensaje y asertividad en la comunicación corporal, potenciando sus habilidades y entregando herramientas para fortalecer los aspectos más débiles. Los ejercicios realizados con defensores públicos (simulación de puntos de prensa en tribunales y entrevistas televisivas) fueron revisados y analizados colectivamente entre los asistentes, lo que permitió generar un análisis de brechas y recomendaciones para cada uno.

Auditoría de percepción

En noviembre de 2017 se licitó la segunda versión de la auditoria externa de percepción del servicio de la Defensoría Penal Pública, la que fue adjudicada a la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología (Desuc) de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Se prevé que los resultados de esta encuesta, aplicada a nivel nacional a más de mil 200 personas, se entreguen en abril de 2018.

A continuación se detallan otros hitos de gestión y de difusión hacia la comunidad impulsados por la Defensoría Penal Pública durante 2017:

VII.1 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD

Durante 2017 se realizaron 344 actividades de difusión en todo el país, lo que significó la llegada directa de la Defensoría a un total de 11 mil 527 personas, de las cuales 5 mil 428 fueron mujeres.

Este logro alcanzado permite consolidar un trabajo de difusión permanente, que la Defensoría viene desarrollando desde su instalación. Además, la metodología de trabajo usada, a través de fichas

de registro de las actividades, enfoca contenidos definidos en cuanto a categoría/tipo de actividad y público objetivo, lo cual queda consignado en distintas modalidades, en tanto permiten evaluar el nivel de aceptación, la asistencia, la pertinencia, el uso de material de apoyo y otros indicadores, que posibilitan cada año ir diseñando un nuevo plan de difusión sobre la base de un análisis de

fortalezas y debilidades, así como de su alcance y proyección.

La misma metodología permite, además, visibilizar la labor que realizan las respectivas defensorías regionales, en orden a difundir la diversidad de servicios que entregan tanto las instituciones del Estado como los órganos de gobierno.



Estas actividades consistieron en encuentros con la comunidad y la sociedad civil en diálogos participativos sobre materias específicas del servicio de defensa penal y los derechos de las personas, así como del rol de la Defensoría y en particular sobre defensa especializada (indígena, migrantes, adolescentes, personas imputadas y personas condenadas).

EJECUCIÓN PLAN DE DIFUSIÓN 2017 DE ACUERDO CON CATEGORIZACIÓN DE ACTIVIDADES

PÚBLICO OBJETIVO	ACTIVIDAD	N° ACTIVIDAD
Comunidad en general	Balance regional.	15
	Entrevista en medios sobre "Proyecto Inocentes".	13
	Charlas a organizaciones sociales sobre "Proyecto Inocentes".	13
	Difusión de cápsulas informativas.	13
	Plaza ciudadana en terreno.	22
	Difusión de derechos de imputados en principales comisarías.	27
Jóvenes	Charlas o seminarios sobre "Proyecto Inocentes" en universidades.	15
	Charlas sobre "Proyecto Inocentes" en colegios.	15
	Charlas en liceos y colegios sobre defensa penal juvenil.	18
	Charlas a jóvenes internados en CIP de Sename sobre RPA y derechos.	14
	Charlas a jóvenes internados en CRC de Sename sobre RPA y derechos.	13

Internos/as imputados/as	Diálogo participativo hombres o mujeres imputados privados de libertad.	17
	Diálogo participativo mujeres imputadas privadas de libertad.	12
	Plaza de justicia intrapenitenciaria.	18
Interno/as condenados/as	Diálogo participativo con interno/as condenados/as.	31
	Diálogo participativo con internas con hijos lactantes.	18
Comunidades de pueblos originarios (todas las regiones)	Difusión de derechos indígenas	16
Comunidades de pueblos originarios (regiones con facilitador intercultural)	Encuentros con comunidades indígenas	14
Personas migrantes y extranjeras	Charlas, reuniones y encuentros.	14
Difusión defensas especializadas	Entrevistas en medios de comunicación respecto de defensas especializadas.	26
TOTAL		344

La posibilidad de realizar un trabajo directo hacia la comunidad no sólo permite difundir el rol institucional, sino acercar a las autoridades de la institución a los distintos públicos objetivos, elevando los conocimientos que éstos tienen de la misión de la Defensoría, de sus respectivos derechos y del sistema de justicia penal en general.

Dentro de estas actividades de difusión destacó la II Feria de Derechos Ciudadanos realizada en la Plaza de la Constitución, cuyo objetivo fue reunir a los servicios públicos y organismos de la sociedad civil vinculados a la justicia y a la integración de las personas migrantes, en tanto el énfasis fue recoger la importancia de la interculturalidad.

Otros hitos fueron el **Seminario internacional “A 10 años de la ley de responsabilidad penal juvenil: los desafíos que imponen los adolescentes al sistema penal”**, que tuvo por objetivo evaluar la aplicación de esta importante reforma, y el **Seminario internacional “Justicia y migración: una mirada desde los derechos humanos”**, efectuado el 8 de agosto de 2017 bajo el objetivo de promover el debate público sobre el fenómeno de la migración en Chile y sus distintas aristas relacionadas con la justicia.

VII.1.1 Participación ciudadana

Un ámbito que se vincula directamente al trabajo de difusión es la participación ciudadana. Ésta busca el involucramiento activo de los ciudadanos en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas.

La Defensoría cuenta con una nueva Norma Específica de Participación Ciudadana, que regula todo su quehacer en esta área. Dicha norma establece cinco mecanismos para el desarrollo de actividades en este ámbito: consejos de la sociedad civil, cuentas participativas, consultas ciudadanas (diálogos participativos), plazas de justicia e información relevante.

Durante 2017 se abrió un nuevo proceso electoral del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, al cual fueron invitados a participar diversos centros de alumnos, universidades, agrupaciones de defensa de derechos y grupos vulnerables, fundaciones y corporaciones sin fines de lucro cuyas temáticas se relacionan con la misión de la institución. Tras una elección informada y abierta, el nuevo consejo quedó conformado por:

1. Ana María Morales (Fundación Paz Ciudadana).
2. María José Peña (ONG Leasur).
3. Ciro Colombara (Fundación Pro Bono).
4. Myrna Villegas (Centro de Investigación y Defensa Sur, CID Sur).
5. Jorge Rivera (Centro de Estudios de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile).

6. Paulo Egenau (Fundación Hogar de Cristo).

7. Sofía Wilson (Centro de Alumnos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile).

Los miembros del grupo se reunieron periódicamente y propiciaron discusiones y aportes a la institución sobre temas relevantes como el uso excesivo de la prisión preventiva, el creciente número de personas imputadas que han permanecido privadas de libertad, el hacinamiento carcelario y el derecho a voto de las personas imputadas, entre otros.

Por otra parte, la **cuenta pública participativa** del Defensor Nacional, Andrés Mahnke, se realizó el 25 de abril en la sede Osorno de la Universidad de Los Lagos. La actividad contó con la participación de unas 50 personas, en su mayoría estudiantes de esta casa de estudios; representantes y operadores de distintos organismos del sistema de justicia penal en la zona; funcionarios de Gendarmería y profesionales de programas de reinserción del Servicio Nacional de Menores (Sename).

En la ocasión se conformaron cuatro grupos que, bajo la modalidad de taller, analizaron y debatieron sobre un tema relacionado con el trabajo de la defensa pública y su función como organismo que debe velar por los derechos y garantías de todas las personas frente a



la ley penal: el valor del derecho a defensa en una sociedad democrática, el “Proyecto Inocentes”, la defensa de adolescentes y el rol de la Defensoría en el sistema de justicia penal.

Otro de los mecanismos son las **consultas ciudadanas** que, en el caso de la Defensoría, se traducen en diálogos participativos presenciales con usuarios privados de libertad. Durante 2017 a nivel nacional se llevaron a cabo 78 diálogos participativos, alcanzando a un público total de 2 mil 645 personas. Esta cifra puede desglosarse en 29 encuentros con mil 157 mujeres y hombres imputados privados de libertad y 31 encuentros con mil 322 mujeres y hombres condenados.

Cabe destacar la realización de 18 encuentros con mujeres internas que permanecen con sus hijos lactantes en centros de reclusión.

En tanto, las **plazas de justicia** constituyen un mecanismo participativo en un espacio desconcentrado de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones de gobierno. Coordinadas por las Secretarías Regionales Ministeriales (seremis) de Justicia y Derechos Humanos, éstas se desarrollan en espacios comunitarios y centros penitenciarios. Durante 2017 se realizaron

22 plazas de justicia dirigidas a la comunidad en general y 18 actividades de este tipo en distintas cárceles, las que tuvieron una cobertura total de mil 606 personas.

Por último, la **información relevante** se refiere al acceso expedito a información pertinente sobre la gestión pública, a fin de mejorar y fortalecer los espacios de información y opinión de la ciudadanía en un lenguaje claro, que permita finalmente el ejercicio de control social.

Sin perjuicio de su relación con la Ley de Transparencia, este mecanismo busca ampliar la interacción de los usuarios y la ciudadanía en general, haciéndola conocedora de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuesto, principalmente a través de su web institucional (www.dpp.cl), así como los distintos espacios presenciales de que dispone el servicio.

VII.2 COMUNICACIONES INTERNAS

Tras su creación en 2001 y luego de un sólido proceso de instalación en los últimos años, la Defensoría Penal Pública enfrenta nuevos desafíos estratégicos tras el objetivo de consolidar su sello de excelencia institucional.

En razón de este objetivo y teniendo en cuenta la relevancia que han ido ocupando las comunicaciones internas en las organizaciones, hoy consideradas como verdaderos sistemas de comunicación orientados al logro de propósitos, la Defensoría buscó potenciar especialmente esta área en el último año, incluyendo a todos sus funcionarios, sin distinción de estamento o calidad contractual.

Bajo esta premisa y con el objetivo de generar mayor cohesión y sentido de pertenencia, la institución -previa realización de un completo diagnóstico- presentó un plan estratégico que contempla una visión de avanzada sobre la gestión de la información, la importancia de la transversalidad de flujos entre los distintos estamentos y el acento en la retroalimentación como fuente de fortalecimiento organizacional.

En la práctica, el plan de comunicaciones internas opera utilizando todos los medios y tecnologías disponibles, pero además de incluir la entrega de información directa de las jefaturas, correos electrónicos e intranet -entre otros soportes-, integra la aplicación de nuevas metodologías, como la comunicación en cascada frente a temáticas relevantes e de interés para los funcionarios en cada zona del país.

El área de comunicaciones internas de la UCyP es permanentemente asesorada por un comité editorial y desarrolla un trabajo de permanente articulación con el Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional. A esto se suma su estrecha coordinación con todas las defensorías regionales del país.

VII.3 "PROYECTO INOCENTES"

Esta iniciativa, creada en 2013 por la Defensoría Penal Pública, tiene dos propósitos fundamentales: por un lado, reconocer públicamente la inocencia de las personas que fueron 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.

Durante 2017 se realizaron 61 actividades de difusión asociadas a este proyecto con la comunidad a nivel nacional, lo que permitió dar a conocer la importancia del respeto a la presunción de inocencia y del debido proceso, además de darle valor al derecho a defensa garantizado por el Estado, entre otros logros.

Dentro de este mismo ámbito destacó la realización del **Congreso internacional "Inocentes**



encarcelados: una mirada latinoamericana". El objetivo de esta actividad, realizada en octubre, fue dar a conocer a la comunidad la situación de los inocentes injustamente encarcelados en los países miembros del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur. Esta situación, que anualmente afecta a más de 3 mil personas en Chile, fue dada a conocer ante los 250 asistentes, entre quienes se encontraban académicos, estudiantes y representantes de las instituciones del sistema de justicia chileno y americano.

VII.4 PUBLICACIONES

Creada en 2009, la "Revista 93" acumula desde su origen 17 ediciones temáticas, a través de las cua-

les la institución ha buscado cumplir varios objetivos: analizar en profundidad diferentes problemáticas asociadas al quehacer de la DPP y al rol que ejerce la defensa pública en el contexto del 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 emergentes en la sociedad que se vinculen o tengan efecto en el desarrollo de la misión institucional, entre otros.

La primera edición del año pasado (N° 16) circuló en julio y, a través de distintos artículos, analizó los efectos y desafíos de la aplicación de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, que en 2017 cumplió diez años desde su entrada en vigencia.

“Desafíos del sistema juvenil” reunió los aprendizajes y las proyecciones a las que debe apuntar esta ley penal juvenil para completar su desarrollo. Destacan entrevistas a destacados penalistas, parlamentarios y académicos como el entonces senador Hernán Larraín (actual ministro de Justicia y Derechos Humanos), el académico y doctor en ciencias Juan Carlos Letelier; el experto en derechos de infancia Emilio García Méndez, el gerente general de la Fundación San Carlos de Maipo, Marcelo Sánchez; el académico Miguel Cillero y la representante de Unicef en Chile, Hai Kyung Jun.

Bajo el título “Inocentes presos, una injusticia grave y creciente”, la segunda edición anual de la revista (N° 17), en circulación desde diciembre de 2017, trató sobre la realidad que viven las personas inocentes que han sido encarceladas injustamente en Chile y en América.


Destaca allí una entrevista exclusiva al abogado Jerome Butting, quien representó al imputado que inspiró la serie “*Making a murderer*”, un exitoso documental que Netflix estrenó en 2015. La edición contiene también entrevistas al entonces presidente de la Corte Suprema, Hugo Dolmestch; al ex ministro de Justicia y Derechos Humanos, Jaime Campos, a la coordinadora

general del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm), Stella Maris, y a los destacados abogados chilenos Ciro Colombara y Mauricio Duce, entre otros.

VII.5 MEDIOS DIGITALES

Durante 2017 la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) continuó realizando su labor de mantener y desarrollar sus redes sociales. Producto de ese esfuerzo, los seguidores de la cuenta de *Facebook* de la Defensoría aumentaron un 48 por ciento durante el año, pasando de 7 mil 120 a 10 mil 517 seguidores, aunque sus publicaciones tuvieron un alcance total de un millón 586 mil personas.

En cuanto a *Twitter*, los seguidores de la cuenta institucional crecieron un 28 por ciento, pasando de 3 mil 218 a 4 mil 107 en el mismo periodo.

En tanto, el sitio web de la Defensoría aumentó sus usuarios en un 6,78 por ciento, pasando de 270 mil 369 a 288 mil 696). Por último, el sitio web del “Proyecto Inocentes” aumentó su número de visitas en 3,58 por ciento, pasando de 47 mil 123 a 48 mil 811 durante el año. 



A stylized illustration on the left side of the page. It features a woman with blue hair and a white hoop earring, and a child with a large orange nose and a dark red beard. The background is a solid light orange color.

VIII. GARANTÍA DE CALIDAD

VIII. GARANTÍA DE CALIDAD

La prestación de servicios que, de acuerdo con la ley, le compete a la Defensoría Penal Pública, se caracteriza por constituir una prestación efectiva que integra, por una parte, la asesoría en audiencias y, por otra, 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.

De acuerdo con la ley, esta prestación efectiva se realiza de manera obligatoria por abogados, e

importa tanto la obligación de disponer un abogado para la atención de los imputados y las audiencias del sistema (cobertura) como la existencia de una defensa sustantiva, que debe poseer ciertos contenidos, características y actuaciones que satisfagan las reglas mínimas y estándares de defensa que la institución ha establecido previamente, para asegurar una correcta y efectiva prestación de servicios (calidad).

Asegurar una defensa efectiva importará, entonces, garantizar debidamente la calidad de la pres-



tación que entrega la Defensoría Penal Pública a sus beneficiarios.

Para cumplir con el objetivo de entregar prestaciones de calidad, la Defensoría Penal Pública cuenta con herramientas de evaluación, control y gestión de la defensa que contribuyen a este logro. Por una parte, estas herramientas se consagran en la Ley N° 19.718 de manera expresa y son: inspecciones, auditorías externas, informes semestrales y reclamaciones.

Junto a estas cuatro modalidades de control del desempeño de los defensores penales públicos, la Defensoría posee un sistema de medición que permite monitorear y seguir el estado de la prestación de defensa a través de indicadores 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 Consti-

tución Política y en tratados internacionales de derechos humanos es garantizada en su efectividad y calidad a través de los instrumentos establecidos en la ley y aquellos desarrollos complementarios y mediciones que la DPP a lo largo de su existencia ha puesto en práctica.

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

VIII.1 MODELO DE CALIDAD Y DESARROLLO 2017

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, condujo a la Defensoría a estructurar un modelo de calidad de dicho servicio, que a su vez, poseyera los contenidos y avances de las disciplinas de la gestión de calidad y su moderno desarrollo, que resultaran de utilidad a la hora de evaluar y

controlar permanentemente la prestación, para poder aplicarle mejoras sostenidas.

La garantía de calidad constituye una noción estratégica y una permanente preocupación del quehacer institucional. Su definición se encuentra directamente ligada al resguardo de la garantía fundamental 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 los estándares de calidad de la defensa penal pública, definidos en la Resolución N° 3.389, del 4 de noviembre de 2010, modificados por la Resolución Exta. N° 525/2017, y en la restante normativa interna pertinente.

Con 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.



Esta construcción parte con la definición del modelo de prestación efectuada por la Defensoría, es decir el servicio de defensa penal pública, y sobre esta construcción piramidal básica se estructura la generación progresiva de los contenidos que le han de dar forma y estructurar sus detalles para poder, luego del tiempo y los avances constructivos, plantearse un esquema de ciclo que pueda hacerse cargo de un sistema que incorpora mejora continua en sus tareas,

El modelo contiene definiciones que se mueven básicamente en dos ejes, uno horizontal, con tres niveles de normativas o actividades y

prácticas, pirámide en cuyo tope se encuentran los estándares u objetivos superiores de calidad. Luego 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, en el nivel vertical se destacan las tres grandes áreas del proceso de prestación del servicio de defensa (I) defensa técnica, (II) gestión y (III) atención de usuarios. Estas tres áreas tienen su manifestación en cada uno de los niveles horizontales antes señalados.

En este esquema, entendemos por estándar del servicio a las orientaciones éticas, normativas y políticas sobre los aspectos medulares que garanticen a nuestro usuario una prestación de calidad (buena, mediana o de excelencia).

En tanto, las definiciones operativas son indicaciones, acciones, instructivos que deben realizarse para asegurar el cumplimiento de un estándar. Contempla las actuaciones, procedimientos, procesos, acciones, instructivos, resoluciones, documentos normativos o institucionales y modelos, entre otras. En las orientaciones operativas debe considerarse

especialmente que contengan aspectos que permitan su medición.

Finalmente, las mediciones constituyen indicadores, mediciones estadísticas, análisis y estudios tanto cuantitativos como cualitativos, que dan cuenta de los grados de ajuste o cumplimiento de las acciones y requerimientos formulados en las orientaciones operativas, y por ende contribuye a medir el estado de la calidad de la defensa y sus condiciones.

En la siguiente figura se explica, esquemáticamente, este modelo de prestación.



Durante 2017, con el trabajo conjunto y ordenado de los equipos que integran los departamentos técnicos y las direcciones regionales de la Defensoría, se concretó una primera versión o levantamiento del modelo de calidad completo y su normativa. Ello implicó, de acuerdo con el esquema antes señalado, lo siguiente:

- a) Reformulación de estándares de defensa técnica y formulación de estándares de gestión de defensa y de atención de usuarios;
- b) Levantamiento de orientaciones operativas para cada uno de los estándares señalados; y
- c) Levantamiento de indicadores y mediciones relacionados con las orientaciones operativas de cada estándar.

Con el levantamiento de los indicadores y mediciones que en la actualidad empleamos,

vinculándolos a los grupos de orientaciones operativas, que a su vez tienen relación con determinados aspectos de los estándares de defensa, durante el ejercicio 2017 se generó una “versión inicial” del modelo de calidad de la DPP. Dicho trabajo sistematizó el conocimiento institucional, en un primer paso para asegurar el cumplimiento de los estándares y la inclusión de la mejora continua en nuestra gestión.

A su vez, este modelo se vincula a los procesos, la planificación y el diseño de la prestación en general del servicio, lo que a su vez está relacionado con los objetivos estratégicos, entendidos como los acentos institucionales que está destacando la Defensoría en un momento determinado.

En el siguiente esquema se puede ver la importancia de los elementos de planificación estratégica y los procesos dentro el modelo de calidad:



VIII.1.2 Planteamiento de un ciclo de calidad integrado y primera versión del sistema de gestión de calidad

Diseñado y poblado de regulaciones, prácticas y objetivos, a través de su última fase de mediciones el modelo puede obtener reportes de su funcionamiento de manera periódica e informada.

Si los estándares constituyen objetivos o metas de calidad y las orientaciones operativas hacen medibles y positivos los objetivos de los estándares, será la existencia de mediciones sobre estas orientaciones operativas las que permitan medir el impacto de las acciones de mejoramiento o los ajustes que se realicen sobre la gestión.

Una defensa penal pública de calidad combina los altos atributos técnicos de su servicio, la gestión regulada y proactiva de sus medios para la defensa con la búsqueda de satisfacción de sus usuarios respecto de la atención brindada.

Durante 2017 se concibió y operó un proyecto inicial o versión preliminar de un sistema de gestión de calidad, que asumiendo una lógica de ciclo, de integración de los elementos de control, resultados de indicadores y hallazgos generados -así como las opiniones y percepciones externas

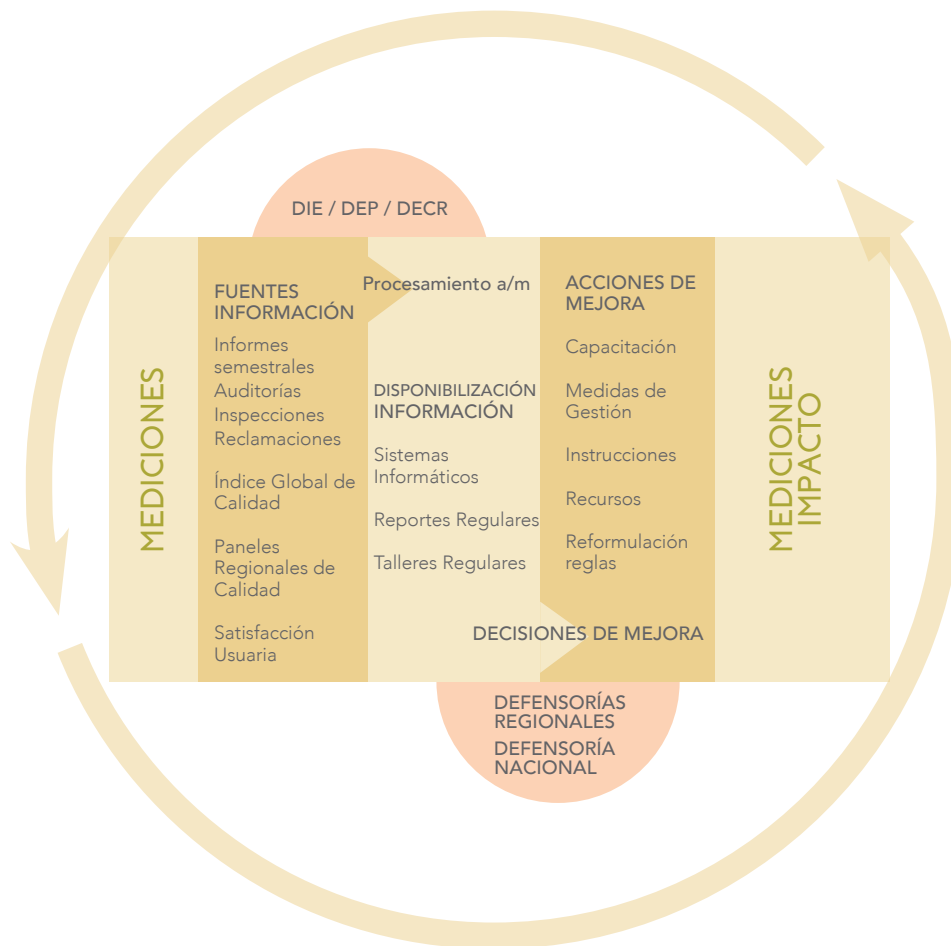
de nuestros usuarios sobre el servicio prestado-, resulte útil a los operadores para gestionar su propia actividad, monitorear de manera permanente el servicio prestado y adoptar oportunamente decisiones en pos de mejorar día a día nuestro servicio.

El siguiente esquema explica a grandes rasgos el sistema que se ha instalado, en la plataforma informática de la Defensoría Penal Pública (portal único), el que fue realizado a partir de los informes que semestralmente emiten las defensorías regionales y que acopian información sobre la prestación del servicio en dichos períodos, desarrollándose así un prototipo informático, que genera un ciclo de revisión a partir de estos informes.

Los informes generados contienen información de cuatro áreas:

- Resumen gráfico del comportamiento de los indicadores del período;
- Causas, materias y datos más relevantes del período;
- Comportamiento del 'Índice Global de Calidad'; y
- Resultados estadísticos de las reclamaciones de la Ley N° 19.718.

En la siguiente figura se muestra un esquema del funcionamiento de esta primera versión del sistema:





VIII.1.3 Avances en tramitación electrónica y soluciones de interconexión para el mejoramiento de la calidad

La incorporación de tecnología y uso de información como elementos para automatizar, simplificar y mejorar el trabajo de los defensores públicos, dotando a nuestros sistemas de mayor fiabilidad en el registro de datos, es un empeño en que la DPP lleva invertido un tiempo importante.

Ya es una realidad la tramitación electrónica a través de la herramienta informática que los defensores emplean en sus tareas diarias. Ella se encuentra completamente operativa en todos los tribunales de garantía y de juicio oral a lo largo del país. De esta manera, el servicio cumple con la ley

de tramitación electrónica sin que sus defensores deban salir del ambiente del sistema institucional para usar la plataforma del Poder Judicial, con el importante ahorro de tiempo que ello implica.

Del mismo modo se han desarrollado funcionalidades que permiten a los defensores extraer ciertos tipos de escritos y presentaciones desde el propio sistema, en la forma de escritos generados automáticamente, respecto de actuaciones estandarizadas y recurrentes, lo que implica ahorros de tiempo a los defensores penales públicos. Del mismo modo, la gestión efectuada a través de nuestro sistema se registra de manera automática por el mismo, sin necesidad de tener que digitarlas, por lo que además se garantiza la fiabilidad del dato.

Durante 2017 se tramitaron por el sistema un total de 235 mil 993 solicitudes, las que arribaron a sus respectivos tribunales y fueron proveídas. Las mayores tramitaciones se realizaron por las Defensorías Regionales Metropolitanas Norte y Sur, con un 18 por ciento (43 mil 228) y 23 por ciento (53 mil 242) de las tramitaciones efectuadas, respectivamente.

Del total de tramitaciones efectuadas, el 72 por ciento correspondieron a escritos automáticos (tipo) y el 28 por ciento restante a escritos libres, es decir redactados por el defensor, en oposición a los escritos tipos.

El impacto y satisfacción de estas mejoras jurídico-informáticas fue medido a través de una encuesta a nuestros defensores, quienes ratificaron la importancia y utilidad de estas nuevas herramientas, lo que demuestra que el trabajo coordinado entre los distintos departamentos de la institución es un camino que trae beneficios a todos los usuarios y va acorde a la dirección impresa desde la Defensoría Nacional.

Por otra parte, 2017 marcó un logro fundamental en materia de interconexión con el Poder Judicial, al incorporar directamente a nuestro sistema las consultas de causas que antes se efectuaban a través del Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Judicial (SIAGJ), perteneciente a los tribunales de justicia.

Hasta antes de este desarrollo los defensores penales públicos debían entrar a los dos sistemas para efectuar consultas, con el consiguiente gasto de tiempo e inestabilidad de funcionamiento. Además, para poder acceder al SIAGJ los defensores debían contar con una clave, que era proporcionada por el Poder Judicial y con un tiempo limitado.

Actualmente y gracias a esta nueva aplicación, todos los defensores pueden efectuar consultas a las causas a través de nuestro sistema, el que trae directamente la información contenida en el SIAGJ, y dichas consultas las pueden hacer desde cualquier lugar, incluso desde el tribunal, pudiendo descargar sus documentos y actas de audiencia, presentaciones, notificaciones, sentencias, listado de intervinientes, así como

acceder a toda la información disponible, como por ejemplo los plazos asociados a dichas causas.

Sin duda, este avance, completamente disponible a partir de septiembre de 2017, acrecienta las utilidades que para nuestra institución y las demás del sistema provienen de estar interconectados y trabajando de manera coordinada.

También durante 2017 se efectuaron avances sustanciales en la relación interinstitucional con el Ministerio Público en materias tecnológicas, suscribiéndose un acuerdo para el uso avanzado del SIAU (Sistema de Atención de Usuarios) por los defensores penales públicos. En esta línea se ha trabajado la acreditación masiva de causas para facilitar el acceso de los defensores, mejorando asimismo la cantidad de gestiones consultables y progresivamente transformando a esta plataforma del Ministerio Público en un sistema de utilidades mutuas.

Asimismo, durante 2016 se avanzó en proyectos de interconexión con diversos servicios, como el Registro Civil, básicamente para mejorar el uso de la información proveniente de los tribunales de justicia, empleándose tales datos en la creación

automática de causas a partir de la información original aportada por estas instituciones, para superar así paulatinamente la duplicidad en nuestros registros. Este trabajo continuó durante 2017, para perfeccionar cada vez más y de mejor manera nuestro sistema informático.

Este año se ha desarrollado con cinco defensorías locales del país un proyecto piloto para la creación automática de causas que ingresen por control de detención, observándose los comportamientos y la forma de extraer y explotar la información que proviene de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), para estar en condiciones de iniciar en 2018 una aplicación masiva, que permita a nuestros defensores y sus asistentes crear las causas de manera automática desde la información del Poder Judicial, ganando tiempo y fiabilidad en su tarea.

Estos proyectos continúan en la línea del análisis que la institución lleva a cabo sobre la necesidad de dotarse de un nuevo sistema informático, que potencie la interconexión y el uso de tecnología en un esquema que agregue valor a la defensa y al trabajo de calidad que desarrollan los defensores públicos y el personal de la Defensoría.



VIII.2 OPERACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE LA LEY N° 19.718

Tenemos la concepción de que los procesos de evaluación y control mediante la operación de los instrumentos de la Ley N° 19.718 -y la integración de sus resultados a la gestión de las defensorías que prestan el servicio- constituye un desafío primario en la construcción de un sistema de gestión de calidad. Este sistema, con la información señalada, más la de otros mecanismos de control, debería permitir mejorar progresiva e incrementalmente el rendimiento de los servicios de defensa.

Son precisamente los instrumentos de control establecidos en el Título VI de la ley institucional las primeras fuentes que deben ser empleadas en el sistema, y sus hallazgos e información deben asociarse a la actividad para mejorar el desempeño.

A continuación se expone la operación de estos instrumentos durante 2017.

VIII.2.1 Informes semestrales y finales

La Defensoría tiene en operaciones una aplicación informática que permite generar de manera

automatizada los informes semestrales y finales establecidos por ley como mecanismo de control de los prestadores de defensa penal pública. Si bien originalmente estos contenidos eran para información con relevancia estadística, al día de hoy el desarrollo de los sistemas informáticos y su capacidad de reportar *on line* los avances de las tareas de la Defensoría contienen gran parte de la información relevante, lo que ha permitido automatizar dicha emisión.

Esto se inscribe en la línea de avanzar en el reemplazo de soportes físicos o de papel, que era la modalidad con que dichos informes se emitían antes de la automatización de su generación. Esto permite mayor disponibilidad y usabilidad de la información, puesto que una vez emitidos por los prestadores (locales o licitados) y efectuadas las observaciones que se requiera por los emisores y defensores regionales, éstos quedan disponibles para ser consultados de manera amplia por los prestadores.

Durante 2017 se generaron, a través de esta aplicación, 611 informes semestrales y 436 informes finales. En 2018 el desafío es mejorar la aplicación para su consulta pública y para

incorporar aquellos informes de defensa especializada (penitenciaria) que aún no están automatizados.

VIII.2.2 Inspecciones

En términos de resultados, durante 2017 se efectuaron procedimientos programados de inspecciones de defensa generales, temáticas o administrativas. En cuanto a las primeras, se efectuaron 132 procedimientos en todo el país, con un total de mil 980 causas analizadas. En cuanto a las inspecciones administrativas, se realizaron 30 procedimientos a nivel país, con una orientación que durante 2017 se mantuvo en una actividad complementaria a la labor de las auditorías externas, con foco en el seguimiento de los hallazgos.

En materia de inspecciones temáticas de defensa se efectuaron procedimientos respecto de programas pilotos de defensa especializada de mujeres indígenas extranjeras en prisión preventiva y de defensa de personas condenadas a penas sustitutivas no privativas de libertad, ambos de la región de Tarapacá.

Asimismo, se efectuó un procedimiento en el Centro Penitenciario Femenino (CPF) San Joaquín, cuya finalidad fue analizar la prestación de defensa con perspectiva de género respecto de 55 mujeres que se encontraban cumpliendo condena en dicho centro penitenciario. Como corolario de esta actividad, la Unidad de Inspecciones entregó a la institución una propuesta de protocolo para la prestación de defensa con perspectiva de género.

El año concluyó con una actividad en la Región Metropolitana cuya finalidad fue observar el funcionamiento de la zona de tránsito del Centro de Justicia de Santiago (CJS) y la gestión relacionada con la cobertura y prestación de defensa en audiencias en tribunales de toda la región. Para esta actividad se contó con la participación de todo el equipo de inspectores y profesionales del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR).

Como conclusión de los análisis efectuados durante 2016, se determinó la necesidad de ajustar el funcionamiento del sistema de inspecciones, por lo que 2017 estuvo destinado a afinar los proyectos de modificación de las instrucciones vigentes, obteniendo a través

de instancias participativas la opinión tanto de inspectores como de los equipos de regiones y directivos de la Defensoría Nacional.

De esta forma, se concluyó el año con la dictación de las Resoluciones Exentas N° 511 y 537, de 13 y 21 de diciembre de 2017, respectivamente. La primera de ellas modifica la regulación de sistema de inspecciones, estableciendo que tanto para la preparación de los procedimientos de inspección como en la resolución de observaciones a los informes se solicitarán antecedentes a los jefes regionales de Estudios o defensores locales jefes, según sea el caso.

Otra adición relevante radica en que la decisión regional respecto de los casos de desempeños calificados con reparo mayor o insuficiente deberá ser comunicada por los Defensores Regionales al Defensor Nacional en el plazo de 20 días.

A su vez, la Resolución Exenta N° 537 perfeccionó la metodología para la elaboración de los informes de inspección de defensa, formalizando como gestión del procedimiento de inspección la asistencia a audiencias de los inspectores

y estableciendo que la evaluación final corresponderá al análisis de la muestra completa de inspección, eliminando las calificaciones a propósito de conductas u omisiones determinadas, relevando el juicio experto y el criterio del inspector al momento de asignar la evaluación final del informe.

VIII.2.3 Auditorías externas

Los desafíos de la institución para el área de auditorías externas se centraron en obtener datos útiles para las defensorías regionales con la mayor cobertura posible, con muestras robustas y entrega oportuna de los datos, buscando la generación de herramientas que colaboren a la gestión institucional y que incidan en mejorar la calidad del servicio prestado.

Los proyectos de auditoría externa ejecutados durante 2017 sumaron seis, de los cuales uno corresponde a un proyecto plurianual que inició su ejecución en 2015 y dos corresponden a proyectos que seguirán generando resultados en 2018. Los seis proyectos relevantes de 2017 fueron:

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2017						
Área de auditoría	Nombre auditoría externa	Monto total programado del proceso de compra M\$	N° de meses contrato	Total presupuesto (anual 2017)	N° meses ejecución 2017	Saldo del contrato 2018 M\$
Área de relación con el cliente	Calidad-Satisfacción (continuidad)	299.997.568	36	131.590.908	12	0
Área de defensa técnica	Gestiones mínimas primera audiencia	170.000.000	6	170.000.000	6	0
	Indicadores de defensa	64.000.000	24	22.400.000	6	41.600.000
Área gestión/ procesos	Análisis avanzado de datos	30.000.000	5	30.000.000	5	0
	Contratos y pagos 2017	224.244.000	24	80.043.401	12	144.200.599
Área evaluación entorno	Medición percepción	32.732.000	8	9.820.000	1	22.912.000

Las materias tratadas en cada uno de ellos fueron las siguientes:

MATERIAS EVALUADAS 2017		
Área de auditoría	Nombre auditoría externa	Descripción del servicio
Área de relación con el cliente	Calidad-satisfacción (continuidad)	Medición trimestral de la satisfacción (neta) de los usuarios de la DPP, en las áreas de atención en oficinas, en tribunales y en recintos privativos de libertad, para la totalidad del país, con un sistema de alertas para casos específicos con evaluación negativa en aspectos de satisfacción.
Área de defensa técnica	Gestiones mínimas primera audiencia	Evaluación del nivel de cumplimiento del 'Manual de actuaciones mínimas de primera audiencia para defensores penales públicos', aprobado por R.E. N° 153 de 2016, para la totalidad del país.
	Indicadores de defensa	Verificación de reportes de actuaciones de defensa informadas por los prestadores en el sistema de la DPP (SIGDP), en contraste con la información registrada en el Sistema informático del Poder Judicial (SIAGJ)
Área gestión/procesos	Análisis avanzado de datos	Determinar la completitud, exactitud y correlación de los principales indicadores institucionales (49 indicadores)
	Contratos y pagos 2017	Verificación de la mantención de las condiciones contractuales ofertados por los prestadores de defensa regular en el llamado 21, y de la gestión de pago efectuada por las unidades regionales, sobre contratos de defensa regular vigentes (llamados 19-20-21-22)
Área evaluación entorno	Medición percepción	Medir la percepción del servicio, el grado de conocimiento y de confianza que tienen sus usuarios de la Defensoría Penal Pública, y la población general.

El detalle de las acciones asociadas a cada una de las mediciones referidas se aborda a continuación, así como sus resultados más relevantes:

Área de relación con el cliente

a) Auditoría Externa (AE) de calidad de la atención

La continua medición en el área de satisfacción usuaria ha permitido a la Defensoría mejorar objetivamente su relación con el usuario del servicio de defensa pública, utilizando precisamente la opinión de éste para priorizar los aspectos que tienen mayor incidencia en la sensación de satisfacción. El 2017 fue el último año de un contrato a 36 meses, mediante el cual se buscaba transitar desde una medición anual a contar con información oportuna y con muestras robustas, construidas con la opinión de nuestros usuarios, a través de mediciones trimestrales en los distintos ámbitos en que se presta el servicio de defensa penal pública y con un sistema de alertas tempranas sobre casos concretos.

Esta modalidad permitió analizar los indicadores globales y regionales en su evolución trimestral

y acercarse a la identificación de las acciones de gestión necesarias para mejorar la calidad del servicio desde las defensorías regionales.

De esta manera, durante 2017 la Defensoría finalizó -y decidió su instalación definitiva mediante una nueva contratación pública- la medición de satisfacción a 36 meses bajo la metodología de tracks trimestrales de satisfacción de usuarios, con levantamiento de muestras vía encuestas cara a cara en juzgados de garantía, centros de reclusión y oficinas, con cobertura nacional y estratificando por cada una de las defensorías regionales, área de medición, sexo y edad del imputado-condenado-usuario y con análisis estadísticos descriptivos, bivariados y multivariados diferenciados para cada uno de estos segmentos.

Para cubrir con un nivel de representatividad suficiente y un error aceptable en términos de estimación e inferencia estadística, se efectuaron un total de 25 mil 200 encuestas en los tres años. En el último, vale decir 2017, se hicieron 12 mil 121 encuestas, con 3 mil encuestas trimestrales aproximadamente, distribuidas en las 16 defensorías regionales y en las tres áreas



de evaluación, entre imputados, condenados y familiares de éstos, distribuidos en las áreas de atención en tribunales, en centros de reclusión y atención en oficinas y módulo isla del Centro de Justicia de Santiago (CJS).

Además de la entrega de resultados vía reporte web, se realizaron en los tres años 25 talleres de trabajo y sensibilización de resultados, de los cuales 16 se efectuaron en 2017, con los equipos directivos y de defensores de cada región, en torno a la búsqueda de estrategias de superación

de los aspectos evaluados como deficitarios. Todo lo anterior, en la lógica del ciclo de calidad y los principios de evaluación continua, del análisis y gestión sobre la base de resultados y toma de medidas correctivas respecto de aspectos críticos mal evaluados y de resorte del defensor penal público.

Como se observará en la siguiente tabla, la Defensoría presenta un comportamiento consistente en el trabajo con sus usuarios, lo que se ve reflejado en el aumento lento pero

sistemático de la percepción positiva sobre la calidad del servicio que tienen quienes lo reciben. El mayor desafío lo presenta la satisfacción del cliente privado de libertad, que requiere una atención especial y empática de nuestros defensores, a fin de paliar en la mejor medida la gravosa limitación al derecho a la libertad a la que se ven expuestos, ya sea a través de la medida cautelar de prisión preventiva o en condena privativa de libertad.

Como puede apreciarse, a propósito de los esfuerzos institucionales en el área de imputados privados de libertad -que, se estima, son el grupo más vulnerable en cuanto a sus derechos, ya que socialmente se ha entendido malamente que aquellos no sólo pierden su derecho a libertad, sino prácticamente todas sus garantías y derechos fundamentales- se logró aumentar a un 30 por ciento la percepción de satisfacción con el servicio que presta la Defensoría a ese usuario, encontrándose éste aún con la medida vigente.

Para avanzar en esta mejora, los esfuerzos institucionales se han orientado a mejorar la calidad de la entrevista que sostiene el defensor

público con el imputado mientras éste se encuentra privado de libertad, probando para ello distintos mecanismos tales como modificar la regularidad de las visitas carcelarias, establecer la obligatoriedad de éstas antes de audiencias relevantes, establecer contenidos mínimos de las entrevistas carcelarias con registros verificables pero, por sobre todo, sensibilizando al defensor sobre la relevancia del contacto con el usuario.

A su vez, el aspecto mejor evaluado se refiere a la atención en oficinas, donde se supera ampliamente y en todos los años de medición el 50 por ciento de satisfacción, que es considerado por Procalidad -institución sin fines de lucro que se plantea como objetivo el fortalecimiento en las empresas e instituciones públicas chilenas a través de un decisivo enfoque hacia el cliente- como el desempeño de los servicios públicos, y el 65 por ciento que es definido como el estándar de satisfacción para todos los sectores evaluados. Este buen desempeño determinó que el área de atención en oficinas fuera evaluada durante 2017 en dos de los cuatro trimestres de las mediciones correspondientes, focalizando los esfuerzos en aspectos más deficitarios del servicio.

AUDITORÍA EXTERNA CALIDAD DE LA ATENCIÓN -SATISFACCIÓN							
Área de Evaluación Encuestados		2015		2016		2017	
		Encuesta- dos	Satisfacción %	Encuesta- dos	Satisfacción %	Encuesta- dos	Satisfacción %
Privados de libertad	Prisión preventiva	682	18,9	1556	28,2	2931	31
	Condena- dos	406	10,1	2014	-3,7	1529	15.1
Tribunales	Tribunales	1893	58,7	4420	55,7	6050	61
Oficinas	Oficinas	948	85,9	915	89,2	715	88.7
	Módulo Isla	69	78,3	92	84,8	942	81.2
Subtotales		3.998		8.997		12.121	

A su vez, el error muestral que arrojaron las distintas áreas para 2017, con un 95 por ciento de confianza, varió entre 1 por ciento y 3,5 por ciento, según se muestra en el siguiente cuadro, lo que nos permite afirmar que, en efecto, las mejoras logradas en esta área son contundentes.

Área de Evaluación		2017		
		Encuestados	Satisfacción %	Error muestral al 95 % de confianza
Privados de libertad	Prisión Preventiva	2.931	31.3%	2.0%
	Condenados	1.529	15.1%	3.0%
Tribunales	Tribunales	6.050	61 %	1.0%
Oficinas	Oficinas	715	89.7%	3.5%
	Módulo Isla	942	81.2%	3.0%
Subtotales		12.167		

Área de defensa técnica

a) Auditoría Externa (AE) de cumplimiento de gestiones mínimas de primera audiencia

Durante 2017 se efectuó la tercera medición en esta área de prestación del servicio, que a su vez correspondió a la primera en que se contrastaba la conducta del defensor en primera audiencia con las gestiones mínimas establecidas en el manual respectivo. La medición se efectuó sobre el nivel de cumplimiento de las gestiones indispensables en la etapa procesal de primera audiencia, fueran éstas de audiencia programa-

da o de control de detención, verificadas en un juzgado de garantía, excluyendo en ambos casos la comparecencia del imputado producto de una orden judicial de detención; sobre el registro que de esas primeras gestiones debe efectuarse en la carpeta del caso y sobre la existencia y contenido de las minutas utilizadas para derivar una causa de primera audiencia desde una atención de defensor de turno o especializado a un titular.

De este modo, y bajo la modalidad de observación no participante, un auditor acompañó al defensor en su labor desde el primer contacto con el cliente (para el caso de las audiencias de control

de detención), hasta el término de la primera audiencia. Ello fue posible en 4 mil 922 casos a nivel país, en los que el imputado autorizó la presencia del evaluador, de los cuales 4 mil 142 correspondieron a casos de control de detención y 780 a audiencias programadas. A su vez, se revisaron registros de primera audiencia en 3 mil 508 carpetas de causas y 2 mil 916 minutas de derivación, dando cobertura en esta fiscalización a la totalidad de las regiones.

Para determinar el nivel de cumplimiento, se estableció una batería de variables, valoradas de manera equivalente en tres momentos de la actuación del defensor ante una primera audiencia judicial: antes, durante y al término de la misma.

Los resultados nos permiten focalizar aspectos deficitarios en la prestación del servicio que están en la esfera de competencia de la Defensoría y priorizar nuestros esfuerzos en el reforzamiento de determinadas actuaciones.

El escaso tiempo para efectuar una primera entrevista, especialmente en las audiencias correspondientes a controles de detención, gravita de una manera importante en la calidad del servicio que se presta en esa audiencia, ya que la posibilidad de dar un trato digno al usuario y recabar la información necesaria para la defensa requiere



contar precisamente con ese tiempo, lo que corresponde a un desafío no solo para el defensor, sino para el sistema de justicia en general.

b) Auditoría Externa (AE) de indicadores de defensa

En esta área se contrataron seis informes semestrales de auditoría, destinados a contrastar la información correspondiente a nueve indicadores de defensa, de los cuales tres corresponden a indicadores de control -cumplimiento de actuaciones mínimas de todo defensor- y seis a indicadores de pago variable, por ejecución de determinadas actuaciones u obtención de determinados resultados en su gestión de defensa. Para ello se debía contrastar la información que registraban los defensores en el sistema informático interno de la Defensoría (SIGDP) con la existente en el sistema informático del Poder Judicial (SIAGJ), lo que permitía concluir el grado de veracidad de la información.

Durante 2017 se contó con el primer informe semestral de indicadores de defensa, que consideró la revisión de 11 mil 389 actuaciones registradas entre enero y junio de 2017 por los defensores de todo el país.

Los resultados indican que, respecto de los indicadores de control, se presenta un altísimo nivel de conformidad de casi un 98 por ciento. A su vez, para el caso de los variables, se encuentran niveles de cumplimiento menores a los presentados por los de control, concentrándose un menor nivel de conformidad en el indicador variable denominado “Recurso de nulidad contra sentencias condenatorias desfavorables en juicio oral ordinario y simplificado”, debido principalmente a que la categoría de “desfavorable” definida por la institución, y por ende, contra la que se valora adicional y económicamente la interposición del recurso, no está internalizada por la mayoría de los defensores.

Área de gestión/procesos asociados a la defensa

a) Análisis avanzado de datos

El objetivo de este trabajo fue realizar un análisis de los datos utilizados por la Defensoría Penal Pública (DPP) para la construcción de los indicadores que forman parte de la batería de reportes que periódicamente sirven de insumos para la evaluación de la calidad del servicio de defensa.

En una primera aproximación se contabilizaron 153 indicadores asociados con el giro del nego-

cio. Para ello debía comprobarse la completitud y exactitud de la fuente de información utilizada para el desarrollo de los mismos, por lo que debió priorizarse haciendo foco en un modelo de sólo 43 indicadores a los que, a su vez, debió excluirse dos tipos de éstos: indicadores de satisfacción (correspondientes a 19) e indicadores manuales (correspondientes a 2), con lo cual quedaron 22. En una agrupación final se concentró el trabajo en 17 indicadores.

El resultado de esta evaluación nos permitirá mejorar la forma de procesamiento de datos que actualmente registra el sistema informático interno. Sin embargo, se propuso un reordenamiento de los indicadores, basado en las zonas de riesgo de la prestación del servicio.

b) Auditoría Externa (AE) de contratos y pagos, periodo 2017

Durante 2017 se ejecutó la primera parte de la evaluación de las condiciones de los contratos de externalización de defensa -asociadas con infraestructura de atención de usuarios, calificación y adecuación de los profesionales de apoyo de las oficinas licitadas, condiciones de empleo y remuneración tanto de defensores como de asis-

tentes y, en general, del personal ofertado-, esta vez sobre aquellos que provenían del 21° llamado de defensa regular, y la revisión de los pagos efectuados por las defensorías regionales a los prestadores de defensa contratados bajo el régimen de licitación pública o convenio directo de defensa regular. La revisión consideró el censo de la totalidad de los contratos vigentes de defensa regular (161 a nivel país) y 92 convenios directos.

Sobre la base de esta revisión se pudo establecer que el ambiente de control existente en las unidades regionales para la supervisión del servicio externalizado fluctúa entre bajo, medio y alto, concentrándose la evaluación en un alto nivel de control interno, especialmente en lo relacionado con el pago efectuado. Sin embargo, en este último aspecto los hallazgos se concentraron en la distribución del pago variable que efectúa el prestador a su equipo de trabajo.

En cuanto a la revisión efectuada sobre el mantenimiento de las condiciones contractuales de los contratos suscritos con los prestadores, los hallazgos muestran brechas de cumplimiento en dos aspectos principalmente:

- Infraestructura ofertada por el prestador.

- Horarios de atención de público.

La totalidad de los hallazgos de esta medición fueron expuestos a los directivos regionales, quienes suscribieron planes de mejora que apuntan no solo a subsanar la falencia detectada sino a prevenir la ocurrencia de la misma.

Área evaluación de entorno

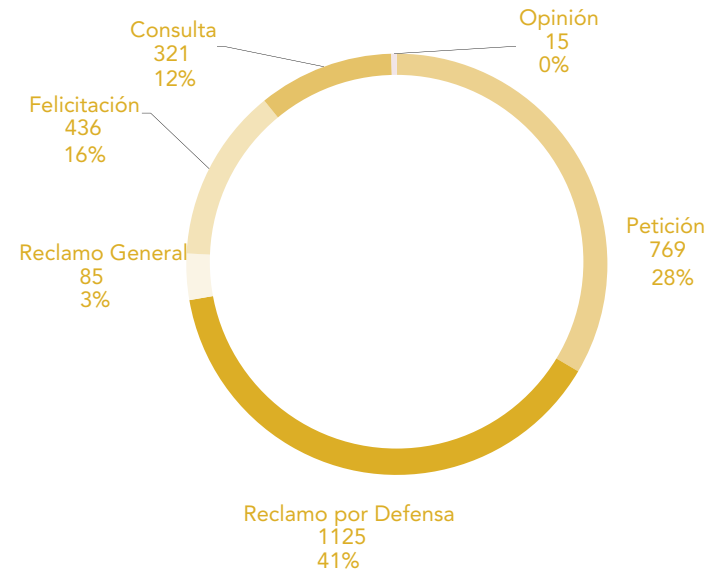
- Auditoría Externa (AE) de medición de entorno**

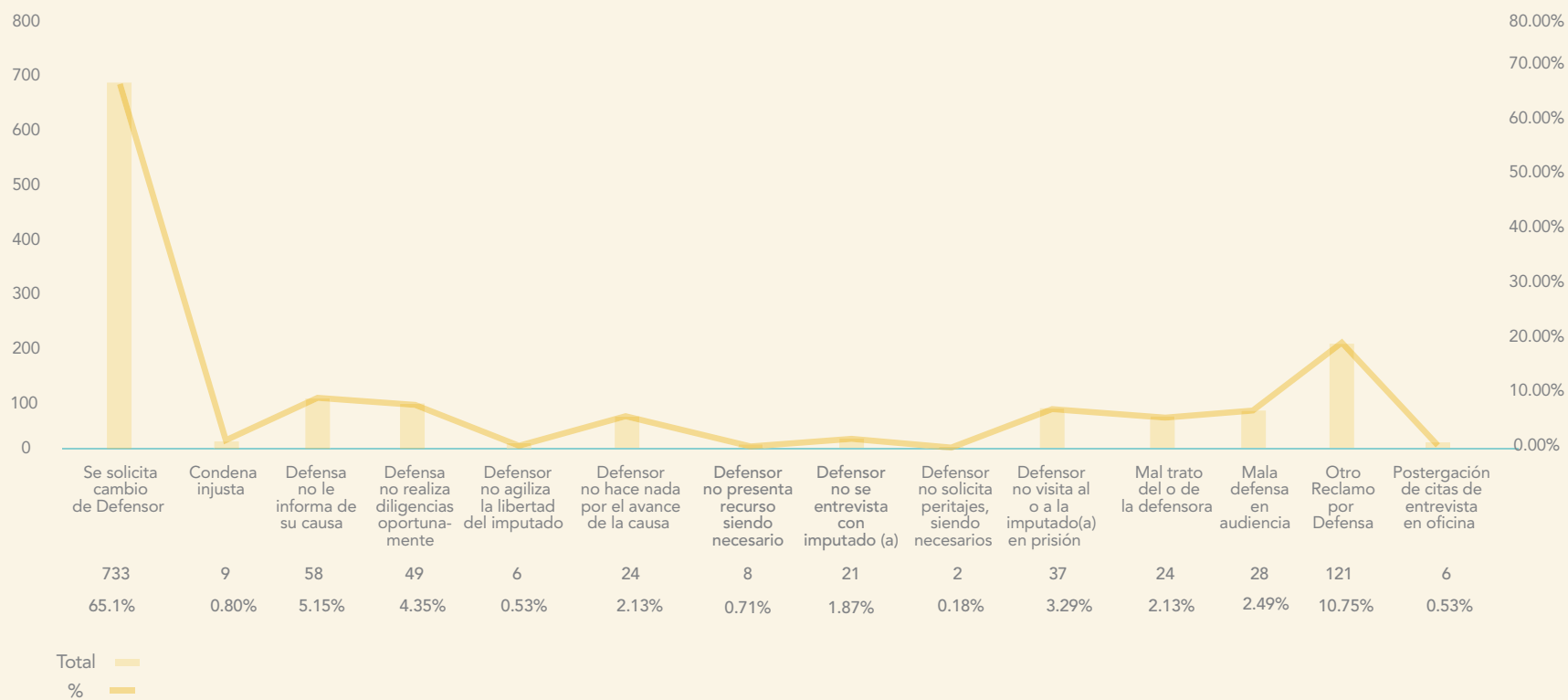
El objetivo de esta medición -cuyo terreno se realizará durante 2018- es determinar el grado de conocimiento y confianza que tienen los usuarios y la población general respecto de la Defensoría Penal Pública, sobre una muestra de mil 200 casos de la población en general.

VIII.3 RECLAMACIONES

Durante 2017 se ingresaron al sistema 2 mil 751 solicitudes ciudadanas, 322 menos que en 2016. De ellas, mil 125 casos correspondieron a reclamos por defensa conforme a la Ley N° 19.718. Se registraron, asimismo, 769 peticiones y 436 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Total
Consulta	321
Felicitación	436
Opinión	15
Petición	769
Reclamo General	85
Reclamo por defensa	1125
Total	2751





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 2017, se pudo observar que más de la mitad de éstos se realizaron por solicitud de cambio de defensor (65,2 por ciento), ingresos que fueron tratados en forma disímil por cada defensoría regional, a saber: algunas los trataban como peticiones y otras como reclamo por defensa, lo que obedeció a las características de cada región y a las prácticas diferenciadas desarrolladas en éstas, tanto en la administración del sistema como en la relación misma con el usuario.

Debido a lo anterior y de conformidad con la programación del DECR, durante 2017 se profundizó en el desarrollo de medidas destinadas a uniformar los criterios aplicados en las regiones, tanto desde el punto de vista de la calificación de las presentaciones de los usuarios como de las gestiones propias del procedimiento y formalidad de los actos administrativos resolutorios.

Luego de esto, se concluyó con una evaluación cualitativa de todos los procedimientos iniciados desde octubre de 2017, alcanzando a 166 resoluciones exentas y 162 ingresos calificados

como “peticiones” en el sistema informático de gestión OIRS. Los resultados de la evaluación presentan una mejora en materias relevantes, tales como que en los procedimientos se realiza investigación respecto del desempeño integral del defensor en la causa; que se entrevista al imputado privado de libertad y se produce contacto con el imputado, o al menos se hacen diligencias para lograrlo, cuando se trata de imputados libres.

Por último, tras la evaluación final, se detectaron no sólo las mejoras antes señaladas, sino también se identificó las regiones y los aspectos que requieren una intervención mayor, los que podrán ser gestionados durante 2018.

VIII.4 OTROS MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Además de las modalidades establecidas por ley y en virtud de su misión y visión, la institución ha desarrollado otros instrumentos que contribuyen a asegurar la calidad de las prestaciones que forman parte del quehacer institucional.

Los esfuerzos en esta área no son menos relevantes que los desplegados en las líneas de trabajo

ya expuestas y complementan la base que cimienta los actuales esfuerzos de integración del Sistema de Calidad de la Defensoría Penal Pública.

VIII.4.1 Talleres de calidad de la defensa (DECR – defensorías regionales)

Uno de los objetivos presentes del DECR es avanzar en la eficaz integración de los mecanismos de control y evaluación en la gestión y operación de las defensorías regionales y sus unidades operativas (defensorías locales y licitadas), para

contribuir a mejorar continuamente la calidad de la defensa.

Se busca contribuir a este objetivo a través de la realización continua y sostenida de los llamados ‘Talleres de calidad de la defensa’, organizados por el DECR con los equipos directivos regionales y con los equipos de defensores licitados convocados por las defensorías regionales. Esta iniciativa permite una retroalimentación permanente de las regiones con los departamentos técnicos de la Defensoría



Nacional, por lo que constituyen una instancia de integración para el trabajo de éstos, lo que resulta fundamental para obtener mejoras sostenidas en la calidad de la defensa prestada.

Durante 2017 se llevaron a cabo estas iniciativas en todas las regiones del país, enfatizándose los aspectos referidos a mostrar cómo se orientan mediciones e información a analizar y a reforzar aquellas áreas en que está presente con mayor fuerza el concepto de valor público.

Esta construcción de valor público tiene como insumo prioritario la percepción usuaria que se tiene sobre nuestra tarea, obtenida de manera regular a través de nuestra encuesta de satisfacción de usuarios que, con mediciones trimestrales en todas las regiones del país, da cuenta de las percepciones de nuestros imputados y sus familias sobre el servicio que se presta en tribunales, oficinas, y respecto de la atención a personas privadas de libertad en los recintos en que permanecen. De esta manera, aislando series de preguntas de satisfacción, se determina los aspectos a través de cuyo incremento se puede esperar mejorar de manera importante la satisfacción usuaria.

Con este método, que integra el análisis de todos los mecanismos de evaluación, se identificaron tres áreas fundamentales:

- Generación de entrevista previa a la audiencia, si esta se efectúa o no, tanto en imputados en libertad como en prisión preventiva.
- Entrega de información, tanto al finalizar la audiencia como durante las entrevistas o visitas, incluida la información traspasada de un defensor a otro para a delegación de las causas.
- Condiciones técnicas de la defensa. Se trata de aspectos de la defensa técnica de cada causa o de manera agregada que son altamente incidentes en las percepciones usuarias.

Respecto de estas tres áreas se analizaron la información de inspecciones, índice global de calidad, análisis de riesgos, reclamaciones y satisfacción usuaria, para enriquecer la batería de instrumentos y acciones que la Defensoría Regional puede aplicar en la gestión determinada.

VIII.4.2 Índice global de calidad (IGC)

Desde 2014 el 'Índice de calidad global de la Defensoría Penal Pública' se ha desarrollado como una herramienta para medir impactos y asistir a construir un sistema de calidad de la Defensoría Penal Pública.

El IGC es una herramienta que combina mediciones de diversas clases, las que son asociadas a: condiciones técnicas de defensa, gestión de defensa y satisfacción de usuarios. Dada la amplitud de estas mediciones y las distintas áreas que son evaluadas, esta herramienta permite homologar las escalas de medición, llevándolas a valores comunes y comparables entre sí, a objeto de arribar a un número final (cuyo valor va desde 0 a 1) llamado 'Índice global de calidad'.

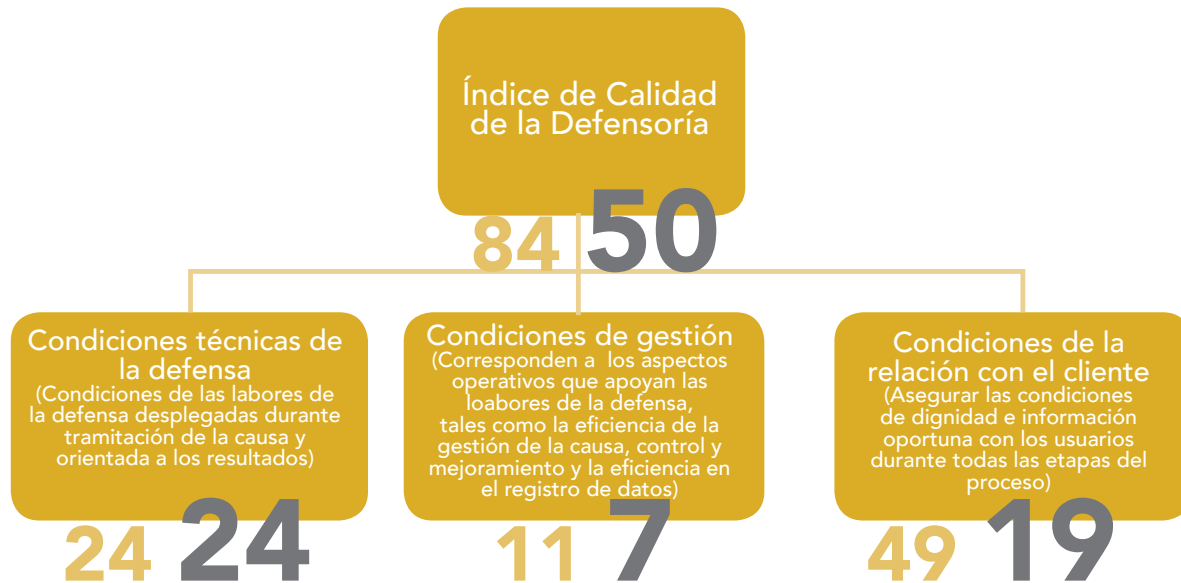
La disposición de estas mediciones y su combinación, como también los ponderadores que a cada uno se le atribuyó, fueron fruto de un trabajo interdisciplinario y participativo, lo que permitió concebir tanto las áreas a evaluar (criterio-sub-criterio) como sus ponderaciones e indicadores asociados a cada uno de ellos, desde un amplio consenso técnico, logrando bajo esta premisa el diseño global final de esta herramienta.

Actualmente, y dado que el IGC ha venido midiéndose desde hace un tiempo, se cuenta con una serie de datos de mediciones correspondientes a los siguientes períodos:

- Segundo semestre de 2014.
- Primer semestre de 2015.
- Segundo semestre de 2015.
- Primer semestre de 2016.
- Segundo semestre de 2016.
- Primer semestre de 2017.

Estos resultados han sido entregados bajo la modalidad de los talleres de calidad regional desarrollados por el DECR en los períodos respectivos y, asimismo, se están disponibilizando en los informes semestrales de calidad regional a través de la aplicación que hoy se encuentra en marcha blanca para la construcción de un sistema de gestión de calidad.

Durante 2017 se realizaron ajustes y modificaciones al IGC, reduciéndose los indicadores del índice desde 88 a 50 en total. Se generó, además, una propuesta de generación de una banda de medición para comportamientos normales dentro del índice. La siguiente figura esquematiza las áreas más importantes de los ajustes, con la comparación del número de Indicadores IGC inicial (en color rojo) e IGC ajustado (color negro).



Asimismo, se hizo explícita la necesidad de incluir en la medición del índice el establecimiento de una 'Banda normal de cumplimiento', que permita una mejora en la presentación de los datos y un reflejo consecuente de la gestión regional en el impacto que se produce en el índice.

Mediante esta banda se buscará atribuir mayor estabilidad a los comportamientos regionales, ya

que los desempeños positivos no constituirán una cifra única, compleja de alcanzar y que, de manera relativamente arbitraria, clasifica de una parte a los "buenos prestadores" y de otra a los que no tienen esta calidad, lo que resulta al menos injusto, teniendo en cuenta las características especiales de la prestación de defensa penal pública y las particularidades de las regiones y sus zonas de prestación de servicio.

La reducción del número de mediciones que componían el índice implicó la reducción de un tercio de sus indicadores. Esto consideró que sus tres criterios principales sufrieran variaciones:

- Por una parte, si bien el criterio de condición técnica de la defensa mantuvo su número de indicadores totales, sufrió la inclusión de un importante nuevo indicador para 'Teoría del caso' y, por otro lado, la eliminación de otro indicador relativo a condenados, lo que equilibró el número.
- Por otra, el criterio de 'Condiciones de gestión' se reduce en cuatro indicadores, que son tanto aquellos referidos a condenados como aquel perteneciente al Modelo de Operación Eficiente (MOE), por lo que pasó de tener once indicadores a sólo siete.
- Finalmente, la reducción mayor se operó en los indicadores que anteriormente componían las 'Condiciones de relación con el cliente', que pasaron de 49 a 19 indicadores, reduciéndose en casi dos tercios su número.

Los resultados de ÍGC así formulados resultan ser más exigentes, como se puede observar en la imagen siguiente:

Resultado IGC 1er semestre 2017	
Modelo IGC vigente	59 %
Modelo IGC modificado	53 %
Diferencia	-6 %

La diferencia de resultados entre ambos modelos del IGC se concentran en el criterio I ('Condiciones técnicas de defensa') y en el criterio III ('Condiciones de relación con el Cliente'. Éste último es el criterio más profundamente modificado de las mediciones, en la búsqueda de lograr que sea consistente con la metodología en que ocupamos la información en otros de nuestros instrumentos.

Asimismo, se orientó la satisfacción usuaria a los ámbitos principales de la medición (tribunales y condenados), asociándose con acciones de los defensores y la percepción que sobre las mismas tienen los usuarios. La idea es que se efectúen mediciones sobre acciones incidentes o correlacionadas con mejoramiento, a fin de entregar una herramienta de gestión a las unidades operativas, para que puedan ejercer acciones que finalmente impacten en sus cifras de calidad. 🌟





IX. CONTROL DE LEGALIDAD

IX. CONTROL DE LEGALIDAD

Concebida como un órgano de control de legalidad de los actos administrativos emanados o dictaminados por las distintas autoridades de la institución, la Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ) de la Defensoría Penal Pública fue creada el 11 de junio de 2007, mediante la dictación de la Resolución Exenta N° 1.413, del Defensor Nacional.

Los profesionales que la integran tienen el deber de resguardar que el respeto a la legalidad sea en equilibrio con el apego a los principios que rigen el funcionamiento de la administración y considerando los valores que respaldan el actuar público, es decir la responsabilidad, transparencia,

eficiencia, probidad administrativa y publicidad de los actos.

Funciones particulares de competencia de esta unidad son, entre otras, las de orientar sobre el sentido y alcance de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el actuar del servicio, visar actos administrativos y convenios nacionales e internacionales en que sea parte la Defensoría Penal Pública, actuar como ente coordinador de los abogados encargados de la asesoría jurídica en las defensorías regionales y responder consultas sobre diversos temas, a requerimiento de los distintos departamentos y unidades de la Defensoría Nacional.

En su jefe, el abogado Álvaro Paredes Garrido, además de aquellas consistentes o inherentes al cargo, recaen otras funciones particulares y especialmente encomendadas, como son las de oficiar de ministro de fe de la institución, integrar en forma permanente el Consejo del Servicio de Bienestar de la Defensoría y ejercer la secretaría técnica del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.

Durante 2017 la UAJ llevó a cabo el control de legalidad de más de 2 mil 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 (Docmaster), registro universal de la institución, al que por el momento se encuentran agregadas las unidades del nivel central de la institución desde agosto de 2015.

Respecto de la meta asociada al Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) a que se encuentra adscrita la unidad, es decir la 'Elaboración y difusión de un repertorio de pronunciamientos jurídicos emitidos en los años 2014 a 2016', cabe destacar el cumplimiento del cien por ciento de la meta comprometida como instrumento de gestión, orientada al desempeño eficiente y eficaz de la función pública.




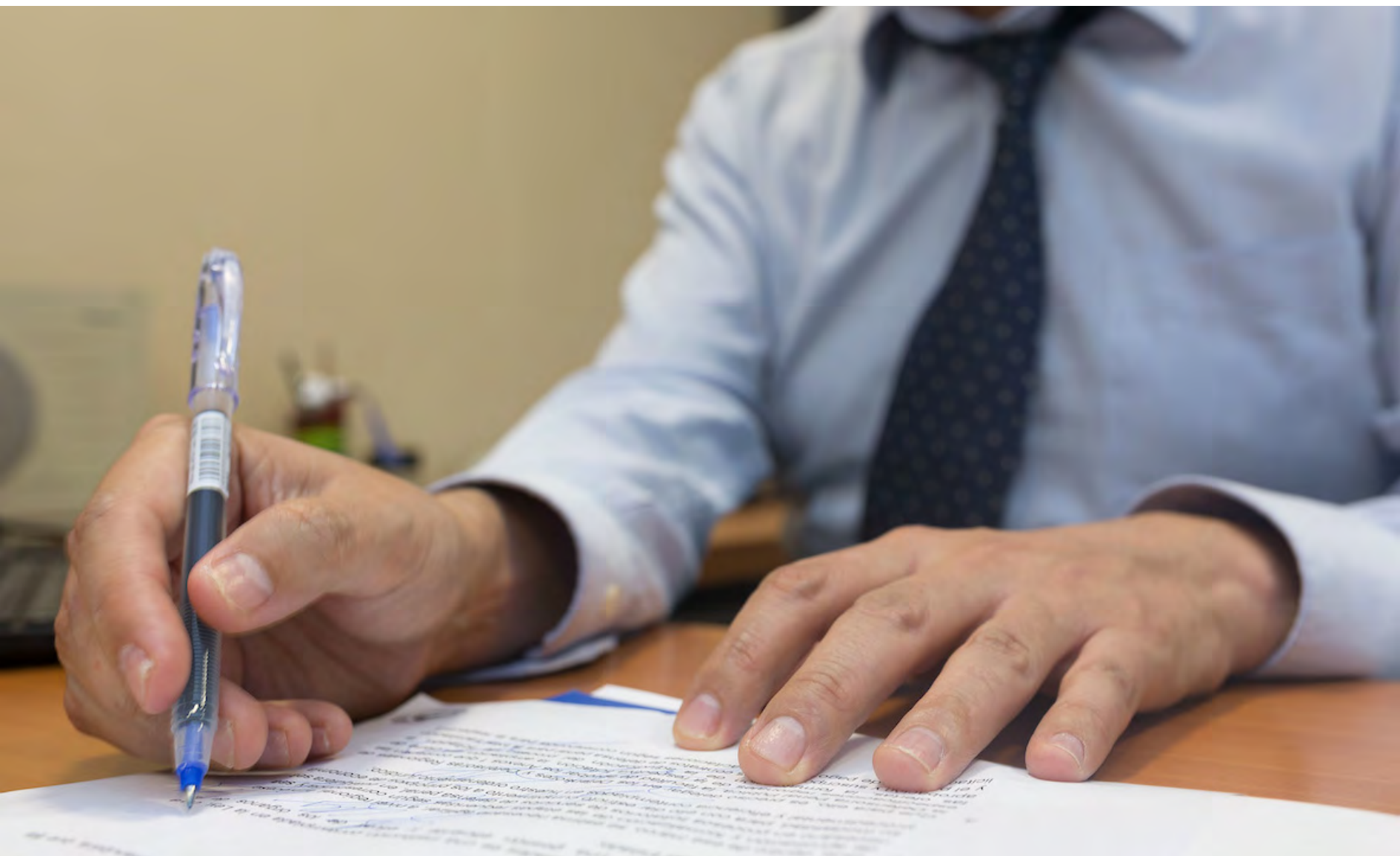
Conjuntamente con el control de legalidad y desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública, esta unidad ha debido coordinar los requerimientos de acceso a la información -también conocida como “transparencia pasiva y activa”- desde su origen y hasta conseguir que el ciudadano o usuario obtenga una respuesta satisfactoria. Así, durante 2017 la UAJ gestionó un total de 113 solicitudes, con un 100 por ciento de respuesta dentro del plazo legal, aunque 112 de ellas fueron respondidas en un plazo inferior o igual a 15 días hábiles, lo que representa un 99 por ciento de las solicitudes respondidas en un plazo inferior al establecido por el legislador

Durante 2015, además, entró en vigencia la Ley N° 20.730, que regula el *lobby* y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, contexto en que su aplicación y coordinación corresponde a la Unidad de Asesoría Jurídica. En este ámbito, durante 2017 se registraron 47 audiencias, 414 viajes y 6 donativos.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año, es necesario destacar la reunión ordinaria y presencial que se celebró en agosto en Santiago, instancia que se eligió para llevar a cabo una completa capacitación de los asesores jurídicos

regionales en todos aquellos aspectos relacionados con: reclamos y sancionatorios, control interno, administración y finanzas, responsabilidad del Estado en materia de protección de datos a la luz de la Ley N° 19.628, de responsabilidad del Estado en materia de subcontratación, licitaciones, ley de transparencia a la luz de la jurisprudencia judicial y constitucional, y prescripción en materia administrativa. Cabe enfatizar la participación en esa jornada de destacados profesionales y docentes, lo que permitió generar un enriquecedor debate entre los asistentes.

Durante el encuentro, el jefe de la unidad valoró el trabajo de todos y cada uno de los asesores jurídicos regionales. La cita permitió también fortalecer la coordinación entre los miembros del equipo UAJ de la Defensoría Nacional y los asesores jurídicos de las distintas defensorías regionales, impulsando la unificación de criterios jurídicos y la mejora continua para enfrentar nuevos desafíos en la gestión institucional, con una mirada transversal y mancomunada con otras unidades del nivel central. También incluyó la entrega de un reconocimiento e incentivo al asesor jurídico más destacado del año, como una forma de promover estándares de calidad en el ejercicio del cargo. 







X. GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

X. GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional de la Defensoría Penal Pública tiene como objetivo o misión “contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, mediante el desarrollo de estrategias en gestión de personas, en un clima laboral que fomente los valores, prácticas colaborativas y alto desempeño acorde al marco regulatorio”.

Funciones estratégicas del departamento:

- Proponer, desarrollar y optimizar las políticas y los procesos de gestión de personas de la institución.
- Asesorar, entregar herramientas y marco de acción a las defensorías regionales en el ámbito de la gestión de personas.
- Desarrollar prácticas orientadas a la excelencia y eficacia, promoviendo los roles estratégicos a nivel nacional.
- Contribuir al desarrollo de canales y redes de comunicación efectivos para mejorar el trabajo colaborativo, la excelencia funcionaria, la oportunidad de información y el sentido de pertenencia.

X.1 PERSONAL

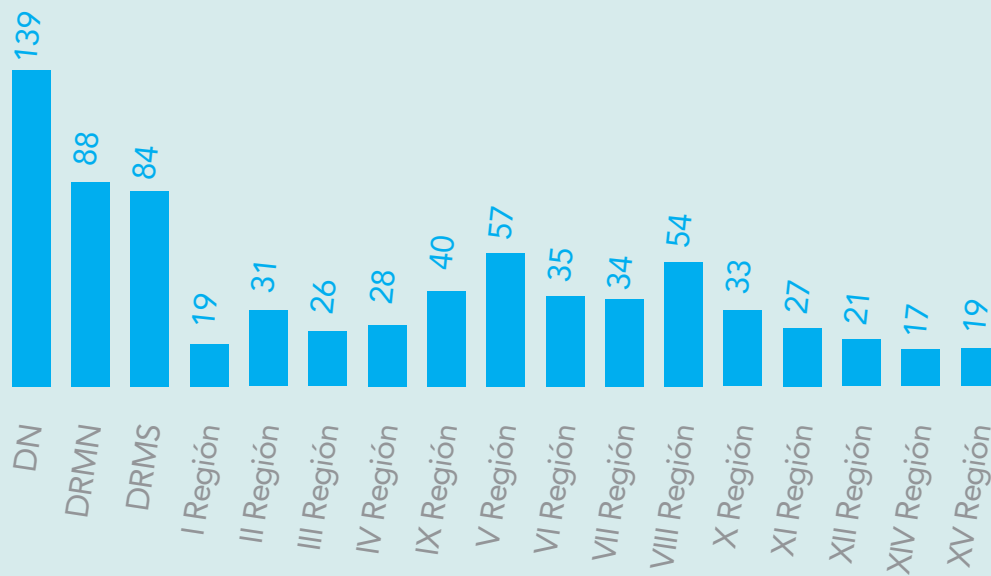
X.1.1 Dotación de personal

Al 31 de diciembre de 2017, la dotación efectiva de la Defensoría Penal Pública era de 752 funcionarios, de los cuales el 82 por ciento se encuentra en las oficinas regionales y el 18 por ciento restante en las dependencias de la Defensoría Nacional.

Adicionalmente, a diciembre de 2017, cinco personas se desempeñaban a honorarios a suma alzada, cumpliendo labores de asesoría especializada en distintas áreas de la institución.



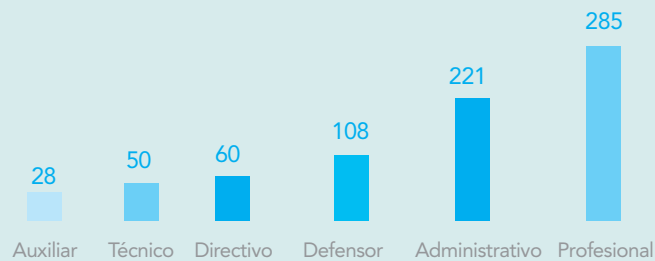
X.1.2 Distribución de la dotación por unidad laboral



X.1.3 Distribución de la dotación por estamento

De la distribución de la dotación total, el 38 por ciento corresponde al estamento profesional, seguido por el estamento administrativo (29 por ciento) y por los defensores locales (14 por ciento). Los estamentos con menor representatividad corresponden al de directivos (8 por ciento), técnicos (7 por ciento) y auxiliares (4 por ciento).

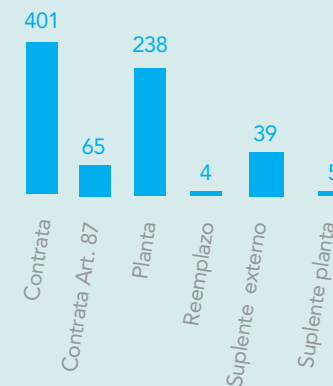
La distribución de la dotación por estamento se refleja en el siguiente gráfico:



X.1.4 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 53 por ciento de la dotación, en comparación con los funcionarios de planta, que representan el 42 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:

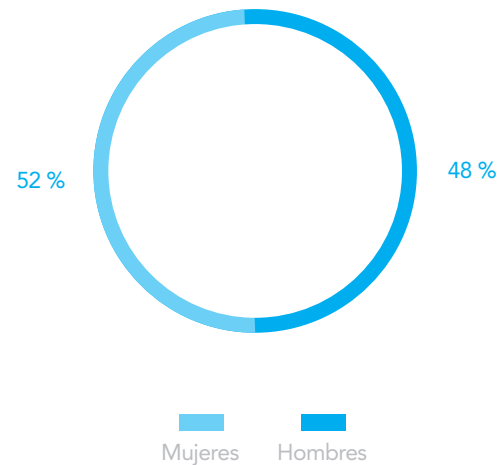




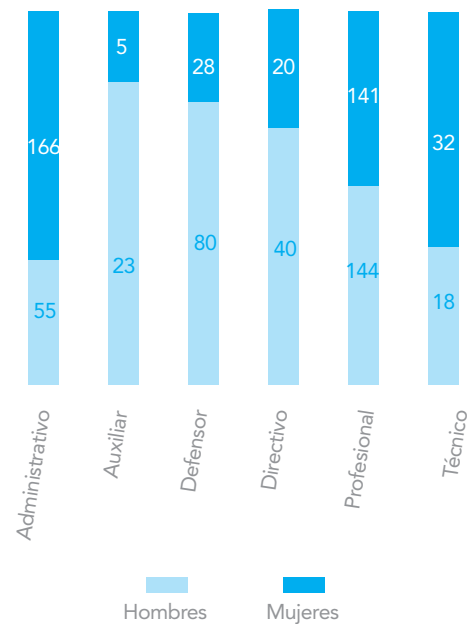
Cabe señalar que el grupo de las contratadas (401) se incluyen los 195 defensores locales que, de acuerdo con la Ley N° 19.718 de la Defensoría Penal Pública, son permanentemente a contrata, por lo que este número desciende a casi la mitad (206).

X.1.5 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.

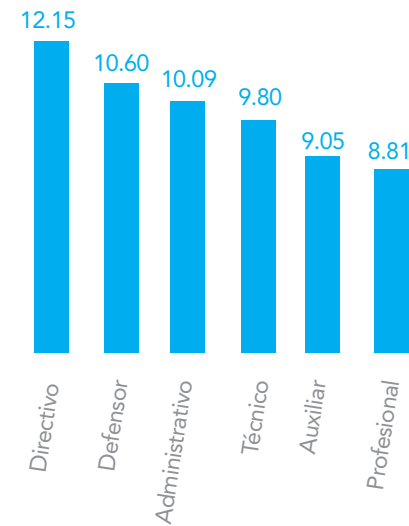


Asimismo y considerando la distribución de género en cada uno, se evidencia que la mayor diferencia se focaliza en el estamento administrativo, donde predominan las mujeres (71 por ciento), en comparación con los estamentos de directivos y con los empleos de defensor local, en los que los hombres tienen una mayor representatividad, con 67 por ciento y 74 por ciento, respectivamente.



X.1.6 Dotación de personal según antigüedad

La antigüedad promedio de los funcionarios de la Defensoría es de 9 años, siendo los estamentos profesional y auxiliar los que tienen la menor antigüedad, con 8,8 y 9 años, respectivamente. En tanto, los defensores locales tienen una permanencia aproximada de 10,6 años, mientras que la de los directivos es de 12,15 años en la institución. El detalle de la antigüedad por estamento se expone en el siguiente gráfico:



X.2 SELECCIÓN DE PERSONAS

A continuación se presentan cuáles fueron los principales hitos y logros del área de selección de personas de la Defensoría durante 2017:

Sostenido aumento en el número de concursos

En total, en el transcurso de 2017 se ejecutaron 52 procesos concursales de oposición y antecedentes, de tercer nivel jerárquico, de promoción, de ingreso a la planta y procesos de

selección internos y externos, lo que contempló un total de 83 vacantes provistas.

Frente a la política permanente del actual Defensor Nacional, de promover oportunidades y movilidad de los funcionarios de planta, se han realizado de manera periódica y anual concursos de promoción, lo que se traduce en un mecanismo concreto de reconocimiento a la trayectoria y al desempeño de nuestros funcionarios. La cuarta versión de esta convocatoria (2017) contempló un total de 9 cargos del estamento profesional.



En este mismo periodo, se convocó un llamado de concurso de ingreso a la planta, el cual proveyó un total de 5 cargos (1 directivo y 4 profesionales).

Un nuevo llamado a proveer cargos de defensor local, defensor local adolescente y defensor local

jefe contempló un total de 27 vacantes.

Finalmente, se convocó un total de 11 cargos directivos (3 directores administrativos regionales, 2 jefes regionales de Estudios y 6 defensores regionales).

N°	Tipo Concurso	Cargo	Lugar de Desempeño	N° de cargos	Cargos Provistos
1	Promoción (planta) profesionales	Promoción	No aplica	10	10
2	Promoción (planta) profesionales	Promoción	No aplica	9	9
3	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Los Ríos	1	1
4	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Biobío	1	1
5	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Tarapacá	1	En proceso de nombramiento
6	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Atacama	1	En proceso de nombramiento
7	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Aysén	1	En proceso de nombramiento

8	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensor Regional	Magallanes	1	En proceso de nombramiento
9	Tercer nivel jerárquico (contrata)	Director(a) administrativo (a) regional	Magallanes	1	1
10	Tercer nivel jerárquico (contrata)	Director(a) administrativo (a) regional	Antofagasta	1	1
N°	Tipo Concurso	Cargo	Lugar de Desempeño	N° de cargos	Cargos Provistos
11	Tercer nivel jerárquico (contrata)	jefe(a) regional Estudios	Atacama	1	1
12	Tercer nivel jerárquico (contrata)	Jefe(a) regional Estudios	Los Ríos	1	1
13	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensores locales	III-V-VIII-IX-X-XI-XII-DRMN-DRMS	17	17
14	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensores locales jefes	II-IV-V-IX	4	4
15	Ingreso a la planta, estamento profesional	Grado directivo 5	Región Metropolitana	1	1
16	Ingreso a la planta, estamento profesional	Grado profesional 5	Región Metropolitana	2	2
17	Ingreso a la planta, estamento profesional	Grado profesional 6	Región Metropolitana	1	1

18	Ingreso a la planta, estamento profesional	Grado profesional 8	Región Metropolitana	1	1
19	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensores locales	II-III-IV-V-VIII-IX-XI-DRMS	15	En proceso de nombramiento
20	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensores locales adolescentes	I-II-III-IV-V-VI-VIII-X-XV	9	En proceso de nombramiento
21	Oposición y antecedentes (contrata)	Defensores locales jefes	III-V-XI	3	En proceso de nombramiento
22	Selección interno (contrata)	Profesional Departamento Estudios y Proyectos	Defensoría Nacional	1	1
23	Selección mixto (honorarios)	Profesional área Selección	Región Metropolitana	1	1
N°	Tipo Concurso	Cargo	Lugar de Desempeño	N° de cargos	Cargos Provistos
24	Selección mixto (contrata)	Auxiliar estafeta	Región Metropolitana	1	1
25	Selección mixto (suplente)	Administrativo área Selección	Región Metropolitana	1	En proceso de evaluación curricular
26	Selección mixto (reemplazo)	Administrativo área de Capacitación	Región Metropolitana	1	En proceso de evaluación curricular
Totales				87	54

Los resultados arrojados muestran un aumento progresivo en la cantidad de concursos y vacantes provistas durante 2017, lo que da cuenta del compromiso por fomentar a nivel institucional la provisión de cargos que resguardan el desarrollo de carrera y la movilidad de nuestros funcionarios y funcionarias, en coherencia con la gestión de la actual administración y de la política del Departamento de Gestión de las Personas y Desarrollo Organizacional.

X.3 GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Al área de Desarrollo Organizacional le cabe 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.

X.3.1 Principales logros en Desarrollo Organizacional:

a) Plan estratégico de gestión de personas

En 2017 se puso en práctica el Plan Estratégico de Gestión de Personas que se elaboró durante 2016. Así, durante el año se trabajó en el

desarrollo de 6 líneas de acción: desarrollo informático, indicadores, participación, clientes, comunicaciones y estructura.

En esta última línea de acción fue donde se logró el mayor avance, pues se reestructuró el departamento agrupando áreas y relevando en su estructura materias que permitan un mayor desarrollo del área, como calidad de vida y desarrollo organizacional.

Adicionalmente, se cambió la denominación al departamento como 'Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional', dejando atrás 'Recursos Humanos'. Tras ser aprobados mediante resolución exenta, todos estos cambios fueron ampliamente difundidos a nivel nacional.

b) Programa de habilidades directivas para tríadas

Durante 2017 el 'Programa de habilidades directivas' mantuvo su objetivo de contribuir al desarrollo de quienes ejercen roles en la dirección de la institución, pero a través de un cambio importante. Por primera vez desde su

creación, el foco estuvo en la consolidación de las tríadas de directivos regionales -compuestas por el defensor regional, el director administrativo regional y el jefe regional de Estudios-, buscando potenciar sus habilidades para generar un trabajo colectivo en la dirección de sus equipos y que incluya la aplicación de herramientas de comunicación, resolución de conflictos, motivación y retroalimentación en su quehacer diario.

En esta versión se contó con la participación de nueve regiones, con un total de 27 directivos, quienes contaron con el apoyo de dos consultoras externas con amplia experiencia en la construcción de equipos y el trabajo con directivos.

A través de metodologías de talleres y *coaching* se abordaron los desafíos que enfrentan los líderes de la institución en línea con los objetivos de la organización, con énfasis en la gestión del clima organizacional y los resultados arrojados por la encuesta Istatas 21, en un trabajo que será continuado en 2018.

c) Proyecto de integración del subsistema privado de defensa

Durante 2017 la unidad tomó el desafío de apoyar el trabajo de la Defensoría Regional Metropolitana





Norte (DRMN) en esta materia, actualizando y profundizando el diagnóstico ya realizado e incorporando a la mesa de trabajo al equipo directivo de la región, los defensores locales jefes y representantes de los departamentos y unidades del nivel central, conformando así un equipo de trabajo cuyo objetivo es enriquecer el plan de fortalecimiento del sistema mixto del nivel central y reforzar los ejes trabajados con cada región.

El plan de trabajo ha sido colaborativo y ha contado con el aporte de defensores licitados y locales. En el desarrollo del mismo se han obtenido aprendizajes clave con focos nuevos como la facilitación a los actores del sistema de defensa para asumir su rol como prestadores privados, facilitar procesos administrativos e incorporar alianzas clave para acercar al sistema distintos procesos como inspección y formación, entre otros.

d) Aplicación de metas individuales y 'Sistema de gestión del desempeño'

Durante 2017 se cerró el primer ciclo de gestión del desempeño, desarrollado bajo el nuevo reglamento especial de calificaciones. En este proceso se incentiva un cambio cultural, avanzando desde un sistema centrado en la evaluación -donde sólo

evaluamos el desempeño- a uno orientado a la gestión del desempeño, que involucra planificar, conducir y evaluar el desempeño de las personas que componen los equipos de trabajo.

Además de tener como eje central la promoción de instancias de retroalimentación entre jefaturas y colaboradores, se incorporó la fijación de metas como nuevo factor de evaluación. Esto significó la puesta en marcha de distintos procesos, como la realización de talleres de socialización, entrega de material de apoyo, atención de consultas y monitoreo de la ejecución global en el Sistema de Gestión de Personas (Sigper).

De igual forma, y por segunda vez, se aplicó una encuesta para conocer las percepciones sobre el proceso de evaluación de desempeño con énfasis en la retroalimentación, logrando un 72 por ciento de participación.

Es importante mencionar que los aprendizajes logrados permitieron que el proceso sea mejorado continuamente, facilitando el cumplimiento de plazos y el posicionamiento de la evaluación de desempeño como un elemento clave para el desarrollo de los funcionarios y la consecución de los objetivos institucionales.

e) Programa de inducción institucional con participación de defensores licitados

Durante 2017 las inducciones para colaboradores licitados comenzaron a ser realizadas íntegramente por las defensorías regionales, con el apoyo del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional. Esto ha significado un beneficio fundamental en términos de oportunidad en su realización, cobertura y frecuencia en su realización, junto con empoderar a los equipos directivos y contribuir a la integración de todos los actores del sistema mixto público-privado de defensa pública.

A la fecha, 11 defensorías regionales han desarrollado actividades de esta naturaleza, con más de 200 participantes a nivel nacional. En las regiones restantes su ejecución ha sido programada para los meses en que entren en operación los nuevos contratos de defensa licitada, dejando atrás el inevitable desfase que ocurría al realizarse sólo una vez y de manera centralizada.

f) Comités paritarios, accidentabilidad y procedimientos de actuación

El PMG de Higiene y Seguridad 2017 implicó la

medición de la tasa de accidentabilidad, que en esta ocasión alcanzó a 1,84 por ciento, lo que si bien significó un alza respecto de la tasa alcanzada el año anterior (1,34 por ciento), señala que el servicio ha sido capaz de establecer gradualmente una gestión eficiente de los accidentes.

Durante 2017 se constituyó un nuevo comité paritario, que ha asumido un rol central en la investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (requisito del PMG vinculado a la materia). Al mismo tiempo, la encargada de Higiene y Seguridad y los miembros del Comité Paritario Permanente (CPP) validaron un procedimiento de actuación frente a accidentes, el cual pasaría a ser operado durante 2018.

g) Proceso de detección de necesidades de capacitación

Durante 2017 se puso en práctica la metodología de detección de necesidades de capacitación, la que había sido piloteada en tres defensorías regionales a fines de 2016. El mecanismo se logró activar en noviembre en todas las regiones, proceso que fue liderado por los encargados regionales de Gestión de Personas y Desarrollo

Organizacional bajo la metodología de *focus group*, incorporando la participación de los distintos estamentos. Las regiones, a su vez, generaron informes de necesidades, varias de las cuales fueron consideradas en las propuestas de 'Plan anual de capacitación (PAC) 2018'.

h) Medición de la transferencia de la capacitación

Durante 2017 se midieron cinco cursos dentro de la metodología de PMG de medición de transferencia: tres del ámbito técnico ('Programa monitores de litigación', 'Academia indígena' y 'Academia de defensa penal juvenil'), más dos programas vinculados a gestión de personas (programa de habilidades directivas por tríadas y programa de transformación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional). La orientación durante el año fue simplificar los procesos de medición y análisis, estableciendo con anticipación metodologías de medición y su ejecución.

i) Gestión de la capacitación

La institución centró su estrategia de capacitación en fortalecer las habilidades de los funcionarios



y defensores licitados, con el propósito de contribuir a optimizar el servicio de prestación de defensa penal de calidad, a través del uso eficiente de las herramientas institucionales y de gestión.

Progresivamente ha habido una mayor participación de defensores y administrativos en las distintas instancias de capacitación, en especial en los ámbitos técnicos. En actividades como la 'Academia de defensa penal juvenil', la 'Academia general', la 'Academia de primeras

audiencias' y la 'Academia penitenciaria', entre otras, su participación ha sido protagónica y mayoritaria.

Es relevante mencionar que durante 2017 se constituyó un nuevo comité bipartito de capacitación, el que comenzó a operar a fines de año en la revisión de las propuestas del PAC enviadas por regiones y unidades del nivel central. Al respecto, el comité elaboró un informe con ejes de trabajo propuestos para los dos años en que tendrá vigencia.

Los resultados del plan de capacitación fueron los siguientes:

1. Total de actividades de capacitación realizadas en 2017	144
2. Porcentaje de actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje	10,42%
3. Total de participantes en actividades de capacitación en 2017	1.749
4. Funcionarios/as capacitados/as en 2017	654
5. Porcentaje de funcionarios capacitados según dotación 2017	91,98%

Resumen de antecedentes presupuestarios de la glosa de Capacitación 2017:

1. Presupuesto asignado por glosa para capacitación institucional	\$ 203.965.000
2.- Presupuesto ejecutado	\$ 199.226.807
3.- Porcentaje del presupuesto ejecutado	97,68%
4.- Presupuesto sin ejecutar año 2017	\$4.134.193
5.- Porcentaje del presupuesto sin comprometer respecto del total	2,32%

X.4 ÁREA DE BIENESTAR: ESPACIO DE SOLIDARIDAD INSTITUCIONAL

El Área de Bienestar y Calidad de Vida de la Defensoría Penal Pública es una organización solidaria, a la que se pueden ir incorporando de manera voluntaria todos los funcionarios y funcionarias de planta y contrata de la institución, y que administra los recursos que se generan a través de los aportes mensuales de sus afiliados y de la institución, 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).

Se caracteriza porque los afiliados y afiliadas efectúan aportes diferenciados de acuerdo con sus respectivas remuneraciones, aunque reciben idénticas prestaciones, independiente del aporte realizado. Estas prestaciones se extienden a sus cargas familiares legales reconocidas por la institución.

El artículo 1° de su reglamento establece que el propósito del área es "proporcionar a sus afiliados y a su cargas familiares legalmente reconocidas, en la medida que sus recursos así lo permitan, asistencia médica, económica, social y cultural.

Además, propenderá al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del personal de la institución, de acuerdo con las políticas generales de Bienestar y de Gestión de Personas que dicte la Defensoría Penal Pública'.

X.4.1 Administración

La característica esencial del Área de Bienestar y Calidad de Vida es su gestión compartida y participativa, lo que se ve reflejado en su funcionamiento y administración, que son de responsabilidad del Consejo Administrativo de Bienestar, conformado paritariamente por tres representantes institucionales y tres representantes de los afiliados y que se compone de la siguiente forma:

- Defensor Nacional, quien lo preside.
- Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Jefe de la Unidad de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.
- Dos representantes de los afiliados, elegidos en votación universal cada dos años.

- Un representante de la organización gremial con mayor número de afiliados a Bienestar.

Durante 2017 el Consejo Administrativo de Bienestar sesionó en la forma y frecuencia establecidas en su reglamento, adoptando acuerdos en temas de políticas generales y administración del área, las cuales se detallan a continuación:

- Revisión y aprobación de estados financieros correspondientes a 2017, para ser remitidos a la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso), los que fueron aprobados por el ente fiscalizador.
- Seguimiento y control de la ejecución presupuestaria mensual, efectuando balances trimestrales.
- Seguimiento y análisis de la gestión del seguro complementario de salud, su utilización por los afiliados y el análisis de su impacto en la ejecución presupuestaria del área.
- Apoyo en el desarrollo de la cuarta versión de los 'Juegos deportivos de la Defensoría', realizados entre el 22 y el 24 de noviembre de 2017 en Frutillar (región de Los Lagos), que se enmarcan en el 'Programa de calidad de vida de la Defensoría'. Dicha instancia, en la que se logró una participación de 500 funcionarios, permitió reforzar las prácticas saludables, la integración entre funcionarios y el trabajo en equipo.
- Propuesta al consejo de la distribución de los aportes, de la definición de criterios y de procedimientos de asignación de recursos del ítem facultativo, destinados a las distintas actividades del año, dirigidas a fortalecer la calidad de vida de los funcionarios.
- Gestión del plan de actividades en el marco de celebración institucional de navidad, que implicó -entre otras acciones- la formulación de bases técnicas y administrativas para la celebración y la adquisición de juguetes y alimentación para la fiesta de navidad de los afiliados y sus cargas familiares, en todas las regiones del país.



- Desarrollo del 'Protocolo de acompañamiento de funcionarios durante licencias médicas con un período de duración superior a un mes', y cuyo objetivo es realizar un acompañamiento a los funcionarios que estén pasando por alguna dificultad que impacte negativamente en su estado de salud. Entre las gestiones realizadas se encuentran la orientación respecto del uso del seguro complementario de salud, de los beneficios y de los subsidios, junto con recomendaciones que pueda requerir el funcionario.
- Se elaboró un plan de acción propuesto para sistematizar un apoyo a funcionarios que presenten prácticas de consumo que puedan afectar su calidad de vida y desempeño.
- A la fecha, el área cuenta con dos afiliados jubilados, quienes luego de conocer todos los beneficios a lo que pueden continuar accediendo, optaron por permanecer en el servicio.
- Por último, en 2017 destacó un cambio en la administración del seguro dental, cuya gestión comenzó a realizarse en

forma interna, de modo que en lugar de ser administrada por el ente prestador del seguro complementario, pasó a ser parte de la gestión interna del Área de Bienestar y Calidad de Vida. Con ello, se logró un ahorro de 2 millones de pesos mensuales por este ítem, por lo que se pudo aumentar el valor asignado de otros beneficios otorgados a los funcionarios.

X.4.2 Afiliados, afiliadas y grupos familiares

Al finalizar 2017 el Área de Bienestar y Calidad de Vida de la Defensoría Penal Pública logró cautivar a un total de 672 afiliados activos, lo que equivale al 89 por ciento de los funcionarios de planta, contrata y suplentes que se desempeñan en la institución.

Cabe considerar además, que en su conjunto, la población usuaria a la que se enfoca el área está constituida por los afiliados y sus cargas familiares, constituyéndose en un universo de usuarios que alcanza un total de mil 315 personas. El detalle se expone a continuación:



USUARIO (A)	N°
Afiliados y afiliadas	672
Cargas familiares	653
Total usuarios (as)	1.315

X.4.3 Estructura general de gastos de 2017

El presupuesto anual del área está conformado por las siguientes fuentes de ingresos:

- Aportes de los afiliados activos,
- 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 2017 la inversión administrada por el área, considerada como gastos y/o egresos, ascendió a 360 millones 2 mil 659 pesos, que se orientaron reglamentariamente de manera prioritaria a apoyar a los usuarios en prestaciones de salud en forma directa e indirecta, configurando el cien por ciento del valor de la prima del seguro de vida, salud, catastrófico y dental, que otorga cobertura a afiliados y cargas familiares. Cabe precisar que, en promedio, a cada afiliado y a sus cargas respectivas se le aportó una suma de 543 mil 810 pesos.





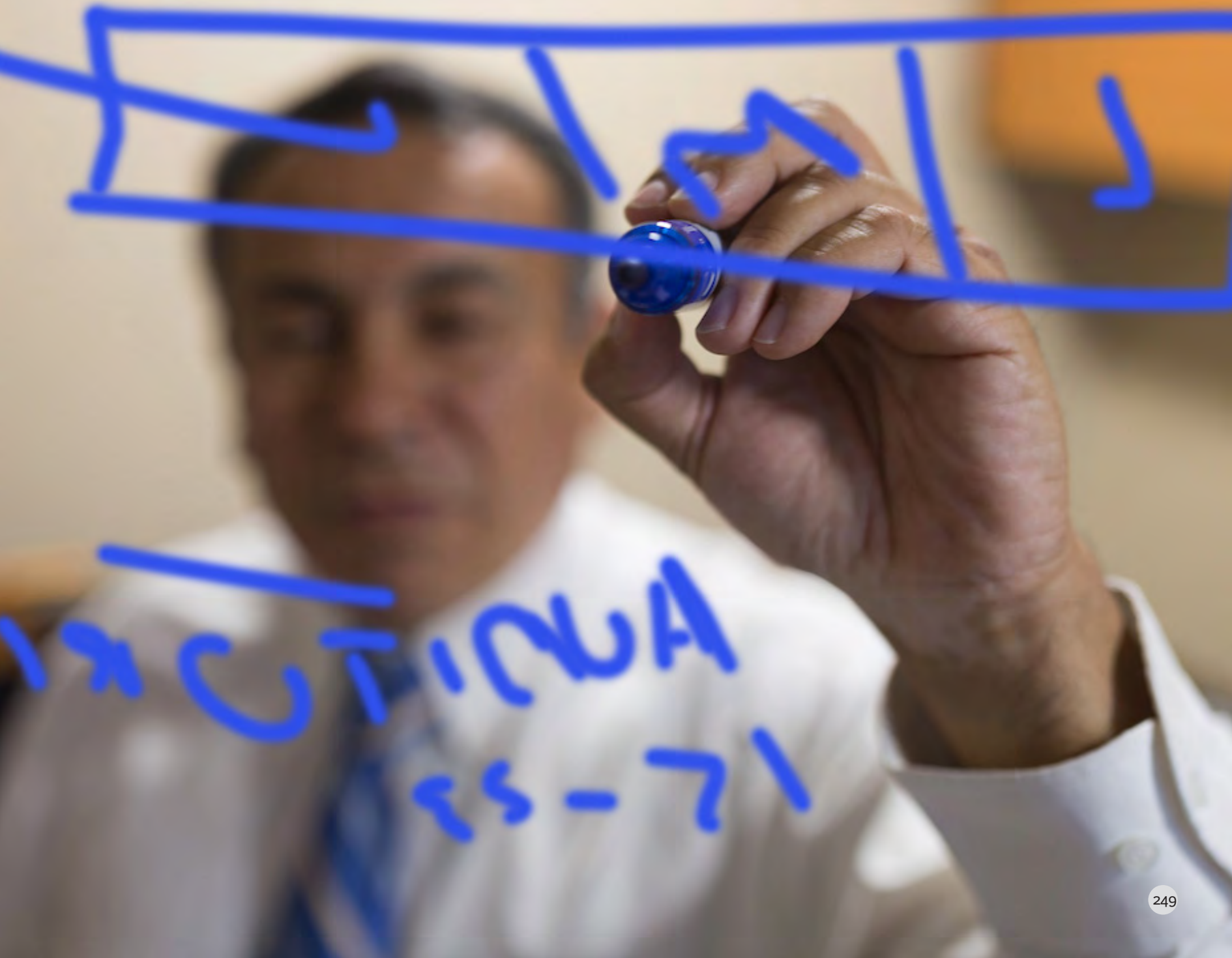
XI. UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

XI. UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

A la Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la Defensoría Penal Pública le corresponde otorgar apoyo al Defensor Nacional mediante la proposición de políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión institucional y el resguardo de los recursos que le han sido asignados.

Entre otras funciones, destacan las siguientes:

- Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- Verificar la existencia, confiabilidad y oportunidad de sistemas adecuados de información.
- Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas emanadas 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 Unidad de Auditoría Interna está conformada por dos profesionales auditores y una secretaria de apoyo administrativo. El trabajo se despliega en 16 defensorías regionales y ocho departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, es decir 24 centros de responsabilidad en total. Durante 2017 el trabajo se ejecutó en cuatro líneas de acción:

XI.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA

El plan anual de auditoría se subdivide en tres tipos de informes:

Auditorías gubernamentales

Definidas por instructivo presidencial y coordinadas a través del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Cai-gg) en materias de prioridad, de acuerdo con los objetivos del gobierno y que son aplicadas en forma transversal a los servicios del sector público.

Auditorías ministeriales

Definidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en función del análisis

de riesgos del sector y que son transversales a todos los servicios del ámbito.

Auditorías institucionales

Determinadas según análisis de criticidad de los procesos institucionales, en el marco de la matriz de riesgos de la Defensoría Penal Pública y otros temas de interés de la dirección del servicio. Estas auditorías son aprobadas por el Defensor Nacional, según propuesta presentada por la UAI.

En 2017 se efectuaron 13 procesos de auditorías internas, que abarcaron tres defensorías regionales en forma directa y siete departamentos del nivel central (43,4 por ciento del universo). Tuvieron como tema central procesos del área de negocios de la institución, como es el caso de la gestión de licitaciones de defensa penal, gestión del servicio de defensa licitada, cumplimiento de obligaciones contractuales con prestadores externos de defensa y revisión del sistema de reclamos y sanciones, como también de otros procesos de soporte en las áreas de tecnologías de la información, financiero contable y gestión de personas. Todo lo anterior involucra que transversalmente se han revisado aspectos de las 16 defensorías regionales.

El detalle de los procesos auditados según tipo de auditoría es el siguiente:

N°	Tipo de auditoría	Materia / proceso auditado
1	Gubernamentales	Aseguramiento al proceso de gestión de riesgos.
		Aseguramiento del 'Sistema de control interno de organizaciones gubernamentales'.
		Aseguramiento al proceso de compras públicas.
		Seguimiento del aseguramiento al proceso de compras públicas.
		Auditoría de seguimiento al proceso de gestión de riesgos.
2	Ministeriales	Auditoría al sistema de control interno en donde pueda afectarse la probidad e imagen del servicio.
		Revisión del sistema de control interno respecto del ausentismo laboral.
3	Institucionales	Defensoría Regional del Biobío: administración de recursos materiales y financieros.
		Sistema de pago variable del servicio de defensa licitada.
		Gestión de defensa licitada, cumplimiento de obligaciones contractuales.
		Gestión de defensa licitada etapa ejecución de contrato y pago.
		Gestión de auditorías externas de los servicios de defensa penal pública.
		Proceso de contratación del servicio de defensa licitada en las Defensorías Regionales Metropolitanas, llamado 21.

El resultado de cada una de estas auditorías fue una propuesta de recomendaciones y la suscripción y desarrollo de compromisos por los centros auditados para subsanar las observaciones y/o debilidades detectadas. Respecto de estos últimos se realiza seguimiento permanente y algunos de ellos según el nivel de avance se dan por concluidos dentro del mismo año calendario de la auditoría realizada.

XI.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS SUSCRITOS POR CENTROS AUDITADO

De los 40 compromisos pendientes de ejecución definidos para el periodo 2017, 20 acciones de mejora se materializaron en 2016 (50 por ciento del total) y 19 se concretaron en 2017 (47,5 por ciento). Así, sólo uno quedó en estado pendiente de ejecución (2,5 por ciento).

El resultado global (97,5 por ciento de cumplimiento) se explica por un interés permanente de la dirección del servicio en cuanto a recoger las observaciones que se identifiquen y tomar las acciones pertinentes para mitigar y dar solución oportuna a los hallazgos de auditoría.

De hecho, es una práctica regular que los centros de responsabilidad den cumplimiento a sus obligaciones en el último trimestre del año y que finalmente la Unidad de Auditoría Interna realice acciones de seguimiento de manera continua y permanente para revisar y validar según los medios de verificación comprometidos, generando reportes trimestrales de cumplimiento al Defensor Nacional, con la finalidad de proveer información respecto del nivel de avance y cumplimiento, aportando así al proceso de toma de decisiones para anticipar eventuales dificultades en la fase de ejecución.

La Unidad de Auditoría Interna elabora y presenta informes trimestrales del estado de avance o de cumplimiento de los compromisos suscritos por los centros auditados así como del estado de avance del 'Plan de auditoría', de tal forma que la dirección del servicio se mantenga informada y tome decisiones oportunamente.

XI.3 APOORTE Y DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

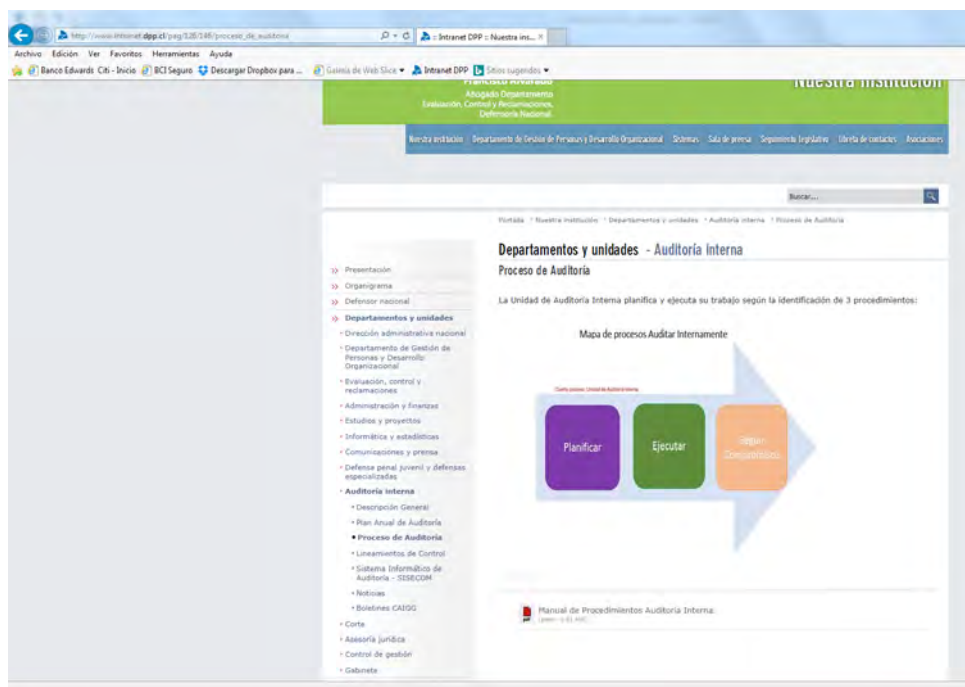
Durante 2017 se estableció el objetivo de actualizar y formalizar la documentación del proceso de

auditoría interna de acuerdo con la metodología adoptada a nivel general en la Defensoría Penal Pública.

El trabajo consistió en diagnosticar los procesos para identificar las materias a desarrollar, elaborar un plan de trabajo y, finalmente, elaborar un manual de procedimientos, formalizarlo y difundirlo.

Al efecto, el documento fue aprobado y difundido a las Defensorías Regionales según Oficio del Defensor Nacional N° 863 del 28 de diciembre de 2017.

El manual se encuentra disponible para consulta permanente en la página intranet del Servicio, sección Auditoría Interna, según se muestra a continuación:



XI.4 APOYO EN INSTANCIA DE VALIDACIÓN DE METAS Y COMPROMISOS

INSTITUCIONALES

Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

La Unidad de Auditoría Interna realizó una revisión permanente y asesoría respecto de los niveles de avance y cumplimiento del 100 por ciento de las metas suscritas por las 16 Defensorías Regionales y las unidades y departamentos de la Defensoría Nacional, es decir 22 centros de responsabilidad.

Adicionalmente, el equipo de Auditoría Ministerial de Justicia realizó un proceso de validación, cuyo resultado fue la total aprobación, luego de haber revisado aleatoriamente el 46 por ciento de las metas registradas en el CDC. Adicionalmente, este equipo ministerial reconoció la calidad del trabajo realizado producto de la estrategia de colaboración con los centros auditados.

Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG)

Auditoría Interna participó con una meta en el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2017 de



la Defensoría, logrando su validación al 100 por ciento, según lo acreditó como red de expertos el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg). Esta meta se refería a realizar acciones de seguimiento y validación en la ejecución de compromisos suscritos en el proceso de auditoría, según recomendaciones formuladas por la Unidad de Auditoría Interna y que son un aporte en la mitigación de situaciones de riesgo en proceso tanto del área de negocios como de soporte del servicio.

Transparencia activa

Se realizaron revisiones constantes para certificar el cumplimiento de esta exigencia legal, al tiempo que se presentaron sugerencias y aportes para la actualización, difusión y mejora de la información institucional, según las exigencias del Consejo para la Transparencia.

Incorporación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)

La Unidad de Auditoría Interna realizó un proceso de asesorías y seguimiento permanente para

asegurar la puesta en práctica del proceso de convergencia hacia las NICSP, sobre la base de los lineamientos e instrucciones de la Contraloría General de la República.

Informes trimestrales de acciones de control interno

La unidad emitió reportes trimestrales de información en los ámbitos financiero-contable, de compras, de procesos investigativos y de declaraciones de interés y patrimonio del equipo directivo del servicio, constatando que la información entregada estuviera completa y fuera exacta.

-Convenio de Desempeño Individual (CDI)

Se realizó seguimiento, evaluación y validación al Convenio de Desempeño Individual (CDI) del Defensor Nacional al finalizar su tercer año de gestión, con un cumplimiento de 100 por ciento en los seis objetivos comprometidos, según el siguiente detalle:


- Fortalecer la cobertura y calidad de la defensa penal para mejorar atención de imputados velando por el respeto a su voluntad e intereses (20 por ciento).
- Optimizar un sistema de cobertura real y de calidad en defensa penitenciaria en el ámbito de la ejecución penal, brindando atención especializada a personas condenadas (20 por ciento).
- Optimizar la calidad de la defensa en materia de responsabilidad penal adolescente para brindar una atención especializada a imputados menores de edad (10 por ciento).
- Contribuir con la defensa de los derechos indígenas para mejorar atención a imputados pertenecientes a pueblos originarios (10 por ciento).
- Fortalecer el rol de la Defensoría Penal Pública en la comunidad mediante la difusión de derechos, gestión del conocimiento y política comunicacional. (20 por ciento).

- Involucrar a la Defensoría Penal Pública en los proyectos y lineamientos de trabajo de la 'Comisión nacional de coordinación del sistema de justicia penal', para contribuir a los desafíos del programa de gobierno (20 por ciento).

-Inspecciones y auditorías de la Contraloría General de la República

En el periodo de enero a julio de 2017 y conforme a su plan anual de fiscalización, la Contraloría General de la República revisó el 'Programa de licitaciones de defensa penal Pública'.

En julio se recepcionó el informe final N° 335, lo que significó once observaciones que fueron tratadas oportunamente por la dirección del servicio, dando respuesta mediante oficios N° 555 y N° 710, de fechas 25 de agosto y 31 de octubre, respectivamente.

Finalmente, cabe destacar que tanto el informe final de Contraloría como la respuesta del servicio se encuentran publicadas en el banner de Transparencia Activa, sección Auditoría al Ejercicio Presupuestario. 







XII. GESTION PRESUPUESTARIA

XII. GESTION PRESUPUESTARIA

El Departamento de Administración y Finanzas (DAF) es responsable de apoyar el servicio de defensa penal pública a través de tareas como brindar soporte administrativo y financiero para el desarrollo de sus estrategias o satisfacer 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.

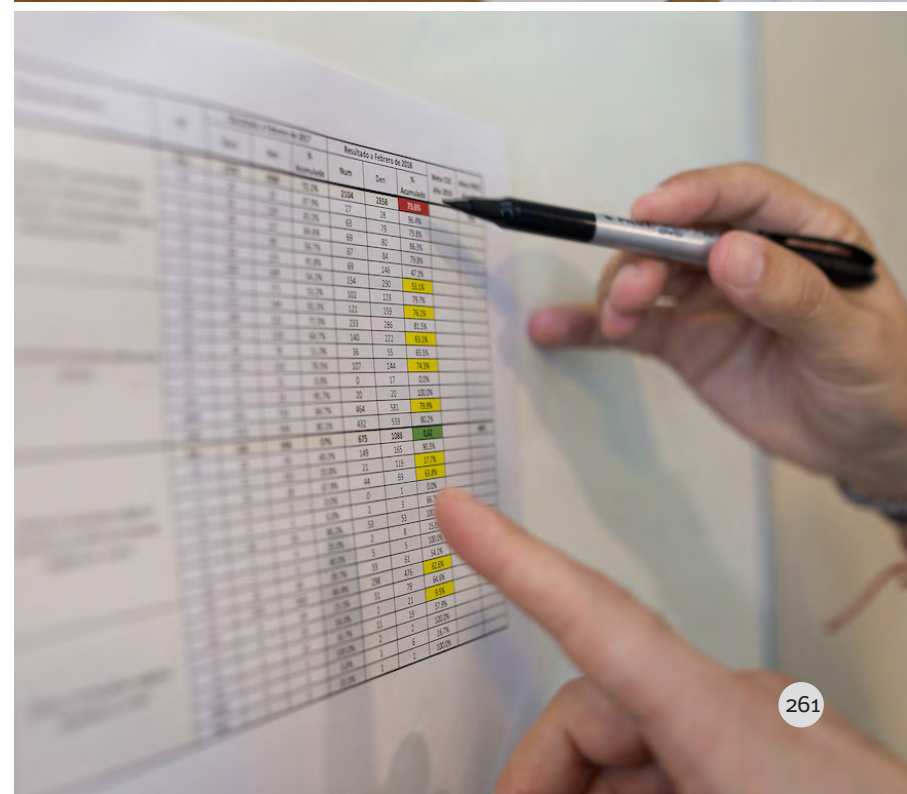
Dentro de sus funciones principales se contempla:

- 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.
- 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.
- Elaboración del proyecto exploratorio y del 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.
- Servicio de mantenimiento de inmuebles y proyectos de infraestructura.

XII.1 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La Ley N° 20.981, del 15 de diciembre de 2016, autorizó un presupuesto para 2017 de 55 mil 14 millones 297 mil pesos (M\$ 55.014.297), lo que significó un aumento de 3,8 por ciento respecto del año anterior, por los mayores recursos incorporados en materia de aumento de cobertura de defensa general por mil 296 millones 101 mil



pesos (M\$ 1.296.101), impacto de la Ley N° 20.603 en peritajes por 438 millones 784 mil pesos (M\$ 438.784), instalación de nuevas Defensoría Locales en Alto Hospicio, Mejillones y Puerto Williams por 294 millones 282 mil pesos (M\$ 294.282) y continuidad operacional y apoyo tecnológico por 308 millones 8 mil pesos (M\$ 308.008) para la reposición de mobiliario, máquinas y equipos, equipamiento informático, un vehículo, además de mejoramiento de infraestructura y servicios informáticos, entre otros.

Durante 2017 el presupuesto autorizado en la ley se modificó de acuerdo con los siguientes decretos:

- **Decreto N° 346, del 15 de marzo 2017**, que incorporó el saldo inicial de caja con los compromisos devengados al 31 de diciembre 2016, por un total de 293 millones 226 mil pesos (M\$ 293.226) en el subtítulo de servicio de la deuda, correspondiente a resoluciones de contratos de servicios de defensa penal pública.
- **Decreto N° 406, del 31 de marzo de 2017**, que rebajó el presupuesto por instrucciones de la Dipres, por un monto total de 179 millones 200 mil pesos (M\$ 179.200) que afectó el subtítulo 24, específicamente el 'Programa de licitaciones de defensa penal pública', para ser reasignados a otros servicios públicos.
- **Decreto N° 486, del 18 de abril 2017**, que también incorporó saldo inicial de caja para financiar parte de las indemnizaciones por incentivo al retiro por 93 millones 674 mil pesos (M\$ 93.674), ya que la diferencia de 16 millones 807 mil pesos (M\$ 16.807) se incorporó con la parte que le correspondió a la Caja de Compensación Los Andes, totalizando 110 millones 481 mil pesos (M\$ 110.481), con lo que se incrementó el presupuesto vigente, siendo el pago total de indemnizaciones por 124 millones 642 mil pesos (M\$ 124.642).
- **Decreto N° 556, del 5 de mayo 2017**, que reasignó presupuesto del 'Programa de licitaciones de defensa penal pública' por 27 millones 928 mil pesos (M\$ 27.928) para financiar el mayor gasto por el traspaso de auxiliares al estamento administrativo.
- **Decreto N° 746, del 2 de junio 2017**, incorporó saldo inicial de caja por 123 millones 168 mil pesos (M\$ 123.168) para

financiar la diferencial de reajuste de remuneraciones y los bonos y aguinaldos conforme a la ley establecida.

- **Decreto N° 972 del 7 de julio de 2017**, reasignó recursos, traspasando 10 millones 500 mil pesos (M\$ 10.500) desde mobiliario a máquinas y equipos, para las adquisiciones principalmente de equipos de climatización de regiones.
- **Decreto N° 1.037, del 14 de julio de 2017**, reasignó el reajuste de glosas de la Ley de Presupuestos por un total de un millón 909 mil pesos (M\$ 1.909), sin modificar el presupuesto vigente.
- **Decreto N° 1.527, del 24 de octubre 2017**, que si bien no modificó el presupuesto, sí incrementó el número de personas de la dotación, ya que se traspasó a cuatro personas de honorarios a calidad de contrata por un monto de 12 millones 962 mil pesos (M\$ 12.962).
- **Decreto N° 1556, del 26 de octubre de 2017**, que reasignó recursos para proyecto informático por 29 millones 160 mil pesos (M\$ 29.160), financiados con excedentes de auditorías externas producto de declaraciones desiertas de llamados a licitación de las mismas.
- **Decreto N° 1.777, del 30 de noviembre de 2017**, que incorporó recursos por 187 millones 498 mil pesos (M\$ 187.498) para financiar en el subtítulo 21 reemplazos por licencias médicas, mantención en infraestructura, equipos de climatización, equipamiento y licencias informáticas.
- **Decreto N° 1.830, del 4 de diciembre de 2017**, que incorporó un millón de pesos (M\$ 1.000) para financiar el Bono de Atacama.
- **Decreto N° 1.921, del 13 de diciembre de 2017**, que aumentó los recursos en sueldos por 953 millones 640 mil pesos (M\$ 953.640), correspondiente al 'Bono institucional de la asignación de modernización', financiados en parte con saldo inicial de caja por 196 millones 763 mil pesos (M\$ 196.763).
- **Decreto N° 2.054, del 22 de diciembre de 2017**, que aumentó los recursos en sueldos por 64 millones 596 mil pesos (M\$ 64.596), correspondiente a lo faltante para financiar el reajuste de diciembre.



De acuerdo a lo anterior, el presupuesto a diciembre ascendió a 56 mil 568 millones 706 mil pesos (M\$ 56.568.706), mientras que el gasto devengado al 31 de diciembre alcanzó a 56 mil 379 millones 637 mil pesos (M\$ 56.379.637) equivalente al 99,7 por ciento de ejecución.

Estos recursos permitieron financiar principalmente el gasto en personal, que corresponde al 51 por ciento del gasto total acumulado y que incluye las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 720 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias.

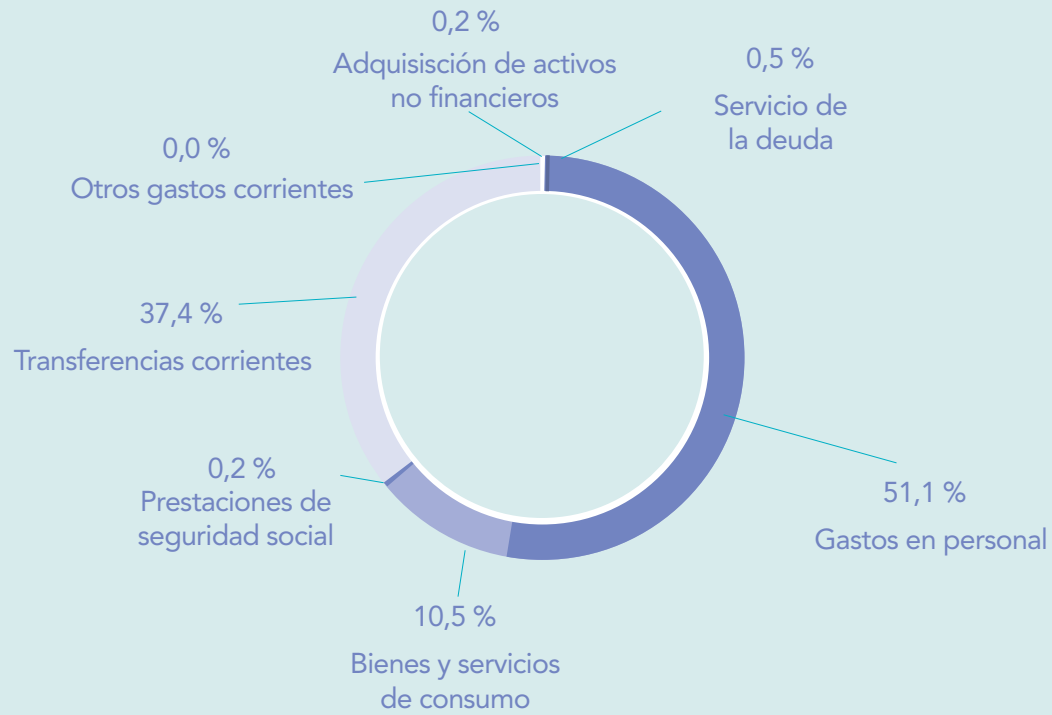
Por otra parte, el gasto del 'Programa de licitaciones de defensa penal pública' representó un 33 por ciento, con una dotación efectiva al 31 de diciembre de 2017 de 553 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública. El restante 16 por ciento estuvo compuesto por los gastos de operación, prestaciones previsionales, peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros.

A continuación se presenta un cuadro con el detalle de ejecución presupuestaria en miles de pesos, a niveles de ítems asignados en la Ley de Presupuestos y un gráfico con la distribución del gasto devengado:

Ejecución acumulada al 31 de diciembre de 2017

DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Ley de Presupuestos Año 2017	Ppto. Vigente 2017	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
TOTAL INGRESOS	55.014.297	56.568.706	56.607.241	100,1%	-38.535
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	16.807	16.807	100,0%	0
Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro	0	16.807	16.807	100,0%	0
OTROS INGRESOS CORRIENTES	164.917	289.791	625.203	215,7%	-335.412
Recuperaciones y reembolsos por Licencias médicas	155.442	280.316	533.650	190,4%	-253.334
Multas y Sanciones Pecunarias	1.474	1.474	70.147	4759,0%	-68.673
Otros	8.001	8.001	21.406	267,5%	-13.405
APORTE FISCAL	54.846.707	55.552.604	55.258.400	99,5%	294.204
Remuneraciones	27.601.517	28.359.394	28.359.394	100,0%	0
Resto	27.245.190	27.193.210	26.899.006	98,9%	294.204
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.673	2.673	0	0,0%	2.673
Vehículos	2.673	2.673	0	0,0%	2.673
SALDO INICIAL DE CAJA	0	706.831	706.831	100,0%	0
	Ley de Presupuestos Año 2017	Ppto. Vigente 2017	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
TOTAL GASTOS	55.014.297	56.568.706	56.379.637	99,7%	189.069
GASTOS EN PERSONAL	27.601.517	28.817.966	28.814.490	100,0%	3.476
- Sueldos	26.599.540	27.827.042	28.249.392	101,5%	-422.350
- Honorarios	123.590	110.868	97.164	87,6%	13.704
- Trabajos Extraordinarios	178.197	178.543	88.888	49,8%	89.655
- Viáticos Nacionales	681.307	682.630	363.680	53,3%	318.950
- Viáticos al Exterior	18.883	18.883	15.366	81,4%	3.517
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.833.549	5.942.009	5.940.630	100,0%	1.379
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	124.642	124.642	100,0%	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	21.503.352	21.266.158	21.082.094	99,1%	184.064
Aplicac. Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	1.527.532	1.527.532	1.527.061	100,0%	471
Auditorías Externas	509.696	480.536	444.402	92,5%	36.134
Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública	18.815.002	18.607.874	18.470.505	99,3%	137.369
Programa de Concesiones Ministerio de Justicia	650.898	649.992	639.991	98,5%	10.001
AIDEF	128	128	67	52,3%	61
BLODEPM	96	96	68	70,3%	29
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	906	906	100,0%	0
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	75.879	123.799	123.649	99,9%	150
Vehículos	16.480	16.480	16.480	100,0%	0
Mobiliarios y Otros	37.026	26.526	26.524	100,0%	2
Maquinas y Equipos	6.522	29.242	29.231	100,0%	11
Equipos Informáticos	15.851	45.251	45.137	99,7%	114
Programas Informáticos	0	6.300	6.278	99,6%	22
SERVICIO DE LA DEUDA	0	293.226	293.226	100,0%	0
Deuda Flotante	0	293.226	293.226	100,0%	0

Distribución del Gasto M\$ 56.379.637



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, los viáticos nacionales del período 2017, además de los trabajos extraordinarios realizados entre diciembre de 2016 y noviembre de 2017.

Además, se pagaron las remuneraciones con el bono institucional de la asignación de modernización, diferencial de reajuste, bonos de escolaridad, vacaciones, aguinaldos y 'bono Atacama', de acuerdo con las disposiciones legales al efecto.

Los recursos del subtítulo de 'Bienes y Servicios de Consumo', con una ejecución también del 100 por ciento, permitieron cubrir la operación de las 16 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 mantención, además de suministros, pasajes y arriendos de inmuebles.

El presupuesto se distribuyó en un 52 por ciento en las distintas defensorías regionales y en un 48 por ciento en la Defensoría Nacional, siendo en ésta última donde se concentran los contratos de suministros y servicios informáticos para todo el país, que representan aproximadamente el 87 por ciento de lo asignado a la unidad central.

Además, este subtítulo contempló dos glosas presupuestarias, una referida a los gastos de capacitación, con una ejecución de 199 millones 227 mil pesos (M\$ 199.227), y la otra relacionada con los gastos de atención a comparecientes, con una ejecución de 126 millones 463 mil pesos (M\$ 126.463).

En el subtítulo de 'Prestaciones de Seguridad Social' se ejecutaron gastos por concepto de indemnización por incentivo al retiro por 124 millones 642 mil pesos (M\$ 124.642), correspondientes a cuatro funcionarios que dejaron de prestar funciones en la institución.

En el subtítulo de 'Transferencias Corrientes' los recursos asignados tuvieron como objetivo financiar principalmente los gastos del 'Programa de licitaciones de defensa penal', además de los

peritajes, 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 37 por ciento del gasto ejecutado.

La mayor incidencia en la ejecución del subtítulo se explica en el 'Programa de licitaciones de defensa penal', que representó el 88 por ciento del gasto del subtítulo y con el cual se cubrieron 497 jornadas de abogados externos que entregan los servicios de defensa penal pública y 56 jornadas de abogados en materia de defensa penitenciaria (número de jornadas al 31 de diciembre de 2017)

La ejecución del programa alcanzó a 18 mil 470 millones 505 mil pesos (M\$ 18.470.505), equivalentes al 99,3 por ciento del presupuesto vigente de 18 mil 607 millones 874 mil pesos (M\$ 18.607.874). El detalle del gasto devengado del 'Programa de licitaciones de defensa penal es el siguiente:

Ejecución a diciembre 2017 del 'Programa de licitaciones de defensa penal pública M\$	
Regiones	Ejecución
Arica-Parinacota	547.564
Tarapacá	789.459
Antofagasta	1.071.713
Atacama	445.355
Coquimbo	857.666
Valparaíso	1.890.087
O'Higgins	1.236.928
Maule	992.120
Biobío	1.780.053
La Araucanía	1.038.878
Los Ríos	485.455
Los Lagos	1.002.914
Aysén	135.147
Magallanes	305.157
DRM Norte	2.902.703
DRM Sur	2.978.091
Dirección Nacional (*)	11.214
Totales	18.470.505

(*) Publicaciones del llamado a licitación y otros.



El segundo componente de gasto en incidencia del subtítulo son los peritajes, con un 7 por ciento, que son efectuados por prestadores externos, conforme lo establece el art. 20 letra h) de la Ley N° 19.718, para ayudar a la gestión de defensa penal pública.

Los recursos ejecutados alcanzaron a mil 527 millones 61 mil pesos (M\$ 1.527.061), equivalentes al 100 por ciento del presupuesto autorizado, que se distribuye en las 16 defensorías regionales. Con dicho monto se logró financiar un total de 13 mil 306 peritajes. El gasto por tipo de peritaje se presenta en la siguiente tabla:

Nivel de gasto por tipo de Peritaje año 2017		
Tipos de Peritajes	Gasto \$	% sobre el total
Peritajes investigacion de accidentes	5.159.000	0,3%
Informes en derecho	5.110.000	0,3%
Peritajes asistente social	618.214.417	40,5%
Peritajes psicológicos	422.474.491	27,7%
Peritajes psiquiátricos	136.251.500	8,9%
Peritajes medico legista	54.749.972	3,6%
Peritajes fotográficos	773.000	0,1%
Peritajes investigación criminalistica	110.091.600	7,2%
Peritajes neurológicos	2.606.500	0,2%
Peritajes transito	623.000	0,0%
Otros peritajes	25.313.658	1,7%
Peritajes toxicológico	111.022.829	7,3%
Peritajes antropológico	12.326.500	0,8%
Peritajes traducción sordomudo	5.235.000	0,3%
Peritajes informáticos	2.070.000	0,1%
Peritajes balísticos	15.040.000	1,0%
Totales	1.527.061.467	100%

Respecto de las auditorías externas, que tienen como objetivo controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten servicios de defensa penal pública, 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 444 millones 402 mil pesos (M\$ 444.402), de un presupuesto vigente de 480 millones 536 mil pesos (M\$ 480.536), equivalentes a un 92,5 por ciento en el nivel de ejecución y un 2 por ciento de incidencia en el subtítulo de 'Transferencias Corrientes' y que involucró las siguientes auditorías:

- a) **Área de relación con el cliente o de atención de usuarios**
 - **Auditoría Externa (AE) de satisfacción:** con la empresa *Activa Research*, por 131 millones 591 mil pesos (M\$131.591), correspondientes a parte del valor total del contrato de arrastre por 300 millones de pesos (M\$ 300.000). Con la ejecución del año se dio por concluido el total del contrato.
- b) **Área de estándares de defensa vigentes o área de defensa técnica**
 - **Auditoría Externa (AE) de indicadores de defensa:** con la empresa *Activa Research*. Monto total del contrato por 64 millones de pesos (M\$ 64.000), según Resolución Exenta N° 343, del 8 de agosto de 2017. Se pagaron 22 millones 400 mil pesos (M\$ 22.400), quedando un saldo para continuar en 2018 de 41 millones 600 mil pesos (M\$ 41.600).
 - **Auditoría Externa (AE) de gestiones mínimas de primera audiencia:** contrato ejecutado en su totalidad con la empresa *Intellity Consulting* por 170 millones de pesos (M\$ 170.000).
- c) **Área de contratos y procesos asociados a la prestación del servicio o área de gestión**

- **Auditoría Externa (AE) de análisis avanzado de datos:** contrato ejecutado en su totalidad con la empresa auditora externa *Price Waterhouse Coopers Auditores Consultores*, por 30 millones 548 mil pesos (M\$ 30.548).
 - **Auditoría Externa (AE) de contratos y convenios:** mediante Resolución Externa N° 78, del 14 de marzo de 2017 y previa licitación pública se aprobó contrato con la empresa auditora externa *Intellity Consulting*, por un valor total de contrato de 224 millones 344 mil pesos (M\$ 224.344). En 2017 se pagó la suma de 80 millones 43 mil pesos (M\$ 80.043), quedando un saldo de 144 millones 301 mil pesos (M\$ 144.301) para los años siguientes.
- d) **Área evaluación comunidad:** con la Pontificia Universidad Católica de Chile, por un valor total del contrato por 32 millones 732 mil pesos (M\$ 32.732), según Resolución Exenta N°522, del 18 de diciembre 2017. Durante 2017 se ejecutó la suma de 9 millones 820 mil pesos (M\$ 9.820), quedando un saldo de 22 millones 912 mil pesos (M\$ 22.912) para 2018.

Además, se pagaron las cuotas de aporte a los organismos internacionales, por un total de 135 mil pesos (M\$ 135), para la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) y el Bloque de Defensores Públicos del Mercosur (Blodepm), y la transferencia al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de 639 millones 991 mil pesos (M\$ 639.991) para el pago del subsidio fijo de operación y el sistema de climatización por la concesión del Centro de Justicia de Santiago (CJS), representando ambas un 3 por ciento del gasto de subtítulo.

En el subtítulo de 'Otros gastos corrientes' el gasto correspondió a la indemnización que se pagó por 906 mil pesos (M\$ 906) producto de la compensación de daños a terceros, ordenada por una sentencia ejecutoriada, por haberse acogido demanda laboral en el Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Constitución (región del Maule), condenándose a la Defensoría Penal Pública como demandada solidaria, al pago de indemnización por juicio laboral caratulado RIT-M-7-2016, por trabajadora del ex proveedor de servicio de aseo "Empresa Delgado y Romo Ltda.".

La ejecución del subtítulo de 'Adquisición de activos no financieros' alcanzó un 99,9 por ciento, equivalente a un gasto de 123 millones 649 mil pesos (M\$ 123.649), que correspondió a la renovación de un vehículo de la Defensoría Regional del Biobío, adquisición y reposición de mobiliario, equipos de aire acondicionado principalmente en regiones, además de equipamiento y licencias informáticas.

Finalmente, en materia de 'Ingresos presupuestarios', los recursos percibidos en 2017 obedecieron a:

En el subtítulo 'Transferencias corrientes' correspondió registrar un ingreso de parte de la Caja de Compensación Los Andes, correspondiente al fondo de retiro por los gastos ejecutados por concepto de indemnización por incentivo al retiro de cuatro funcionarios de la institución, conforme lo establece la legislación. Dicho monto implicó un total de 124 millones 642 mil pesos (M\$ 124.642), de los cuales 16 millones 807 mil pesos (M\$ 16.807) se financiaron con los recursos que se ingresaron a este subtítulo.





En el subtítulo 'Otros ingresos corrientes' la ejecución alcanzó a 625 millones 203 mil pesos (M\$ 625.203), sobre un presupuesto vigente de 289 millones 791 mil pesos (M\$ 289.791). Estos mayores ingresos percibidos correspondieron en gran parte a la mayor recuperación de licencias médicas.

En 'Aporte fiscal' el presupuesto se incrementó por un total de 885 millones 97 mil pesos (M\$ 885.097), correspondiente al 'Bono Atacama', bono institucional y mayores recursos para financiamientos de mejoramiento de infraestructura y equipamiento de climatización e informática, mediante los Decretos N° 1.830, N° 1.921 y N° 1.777 respectivamente. Asimismo, se incorporó una rebaja efectuada por la Dipres de 179 millones 200 mil pesos (M\$ 179.200), según el Decreto N° 406. Con lo anterior, el presupuesto vigente alcanzó a 55 mil 552 millones 604 mil

pesos (M\$ 55.552.604), de los cuales se recibió el 99,5 por ciento del mismo.

El subtítulo 'Venta de activos no financieros' no presentó ejecución, dado que si bien el presupuesto era de 2 millones 673 mil pesos (M\$ 2.673), no se alcanzó a percibir el ingreso por enajenación de un vehículo renovado en 2016 de la Región de Aysén, dado que aún se encontraba en tramitación el proceso involucrado.

XII.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 (DAF) cumple con las siguientes metas:

Meta CDC 2017	Descripción meta	Descripción
Meta N° 1	Mejorar el tiempo de respuesta en la gestión de los documentos procesados por el DAF en el sistema DocMaster.	Minimizar el tiempo de respuesta de requerimientos de unidades registrados en sistema documental de correspondencia DocMaster con meta menor a 2,5 días. El registro de 2017 fue de 2,3 días en promedio, cumpliendo la exigencia de lo comprometido.
Meta N° 2	Diseñar e implementar un nuevo sistema de pago de atención a comparecientes.	El sistema se encuentra en operaciones en todas las defensorías regionales con gran éxito para los usuarios intervinientes. El propósito fundamental de este sistema es facilitar a los defensores penales la “Solicitud de gastos a comparecientes” en el SIGDP y el control de pagos por las encargadas de la UAGD en el sistema administrativo SEGFAC.
Meta N° 3	Tiempo promedio de atención a los requerimientos urgentes de servicios generales	Entregar respuesta oportuna a los requerimientos de SSGG es la finalidad de esta meta. En 2017 el tiempo promedio fue de 1,7 días para los requerimientos “urgentes”, cumpliendo la meta menor a 2 días en la unidad de SSGG.

b) **Iniciativas de gestión e hitos importantes DAF**

Durante 2017 el Departamento de Administración y Finanzas realizó las siguientes actividades:

- **Disminución en los tiempos de pago a proveedores**

En el periodo 2017 la Defensoría Penal Pública cursó el pago de 21 mil 236 fac-

turas de proveedores (incluyendo boletas y otros), con un plazo promedio de pago de 9,2 días contados desde la fecha de emisión del documento hasta el pago final al proveedor. Las acciones de mejora continua de los procesos administrativos en la gestión de pago permiten una mejora en los indicadores y una estandarización a nivel nacional. 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

El indicador mide el tiempo en días desde que la factura es emitida por el proveedor, revisada por el encargado de la compra, se emite el cheque o transferencia en Contabilidad y se hace la posterior entrega al proveedor.

- **Compras y control de contratos**

Durante 2017 el área de compras y contratos habilitó en las defensorías regionales un sistema de evaluación de contratos del subtítulo 22 para aquellas contrataciones realizadas vía mercado público, conforme a una metodología de evaluación desarrollada por la DAF durante 2016.

El objetivo principal es dar cumplimiento al imperativo legal establecido en el artículo 12 de la Ley de Compras (“cada institución establecerá una metodología para evaluar anualmente los resultados de los contratos celebrados, así como el rendimiento de los bienes y servicios que adquiere”). Esto permitirá complementar el control y seguimiento, y dejar registro del desempeño que presentan los contratos durante el período de vigencia.

El sistema se encuentra alojado en un aplicativo informático integrado en el Sistema de Gestión Administrativa (SEGFAC), que contempla un registro técnico que identifica los compromisos

que se suscriben (capacitación, reuniones de coordinación, estados de avance, mantenciones, entre otras cosas, según corresponda), un seguimiento anual o evaluación técnica, que consta de una encuesta para el administrador de contrato que mide el desempeño del contrato sobre la base de preguntas respecto de los aspectos administrativos y técnicos y, por último, integra una encuesta de satisfacción de usuarios, para conocer la percepción de quienes tienen una relación más cercana a la prestación de servicios o entrega de productos contratados.

Adicionalmente, el área de compras incorporó en los procesos de compras realizados en Mercado Público la aplicación de la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal, particularmente en las contrataciones de servicios de sala cuna y jardín infantil, en los cuales se protegerán los datos sensibles de las funcionarias que utilizan estos servicios (nombres y RUN de sus hijos, establecimientos y direcciones).

- **Inmuebles**



Durante 2017 la Defensoría se abocó a mejorar los espacios de atención de público y acercar la institución a localidades apartadas, asegurando la prestación del servicio de defensa de mayor calidad en todo el territorio nacional.

En este sentido durante el año se habilitaron además oficinas por traslados de las Defensorías Locales en Puerto Varas, Puerto Natales y Curicó.

El 2017 marcó el inicio de un proyecto de inversión del edificio Defensoría Penal Pública en Temuco. Lo anterior se plasmó en la concesión de uso gratuito de un terreno por la Seremi de Bienes Nacionales a los pies del cerro Ñielol. En dicho lugar se proyecta la construcción de un inmueble que asegure la presencia institucional y la adecuada atención del público en la región, bajo una perspectiva armónica, sustentable y de respeto a las tradiciones culturales de la zona, las condiciones climáticas y el entorno natural que le rodea.

- **Mejoramiento de los niveles de cumplimiento de indicadores DAF.**

Durante el año se realizó un seguimiento de aquellos indicadores claves en los procesos administrativos y financieros de

las defensorías regionales y la Defensoría Nacional. Lo anterior permitió mayor estandarización en los procesos regionales y el mejoramiento de los niveles de cumplimiento de cada indicador.


El resumen anual es:

Indicadores relevantes de la Gestión Administrativa y Financiera

N°	Nombre Indicador	Resultado 2017	Meta
1	% Ejecución Presupuestaria	99,7%	≥ 99,7%
2	Días Promedio Pago Proveedores (desde fecha emisión a pago)	9,2 días	≤10 días
3	Tiempo de actualización del pago en el sistema "Segfac"	1,0 días	≤ 2,0 días
4	% contratos con información de respaldo en sistema "Segfac"	100%	100%
5	% Contratos correctamente evaluados	69%	> 40%
6	% de rendición Fondo Fijo	100%	100%
7	% Licitaciones sin Oferentes	2,4%	≤ 5%
8	% de actividades No-Programadas.	17%	≤ 25%
9	% de actividades programadas y Ejecutadas.	98%	> 95 %
10	% Desviación del Activo Fijo entre Addempiere y Sigfe 2.0	0%	0%

El cumplimiento de todas las metas propuestas en 2017 por las defensorías regionales refleja un buen nivel de comunicación y compromiso de los funcionarios que intervienen en los procesos administrativos.

- **Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)**

Desde 2017 la Defensoría Penal Pública llevó a cabo sus sistemas de registro contables y administrativos considerando el cumplimiento de las Normativas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP). 





XIII. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

XIII. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

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.

XIII.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU IMPACTO EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Durante 2017 la institución siguió avanzando en el desafío que constituye la base de nuestra plataforma de desarrollo estratégico institucional, denominada “Defensoría colectiva” y entendida como eje central para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, promoviendo el desarrollo, la participación y la ocurrencia de diálogos entre las diversas instancias de la institución (departamen-



tos y unidades de la Defensoría Nacional, diversos estamentos funcionarios, defensoría regionales y subsistema privado).

En este periodo la concepción de la institución como una comunidad de conversación se consolidó como un paso certero hacia la efectividad y permanencia del desarrollo estratégico institucional, enfatizando la creación de significados compartidos y el compromiso de las personas de la institución con su desarrollo, asegurando el consenso y la participación.

El avance en el diseño y desarrollo de productos y actividades integradas en las cinco líneas de desarrollo estratégico que ordenan y jerarquizan las actividades de carácter estratégico institucional ha sido la base para alcanzar los objetivos previstos, que se orientan al cumplimiento de los cuatro objetivos estratégicos institucionales.

En el ámbito del aprendizaje, la incorporación del concepto de inteligencia colectiva significó la definición de nuevos roles, con vistas al involucramiento de todos en el desarrollo de una cartera de productos con dimensión estratégica: la comunicación y socialización, la integración de la lógica del trabajo colaborativo, la incorporación de

conocimientos técnicos en gestión de proyectos y la capacidad de construir una metodología para abordar diagnósticos y construir participativamente soluciones coherentes y consistentes.

Resulta relevante destacar que estos proyectos transversales de nivel estratégico, permiten pensar la prestación de defensa pública desde su sentido primario hasta sus estándares, pasando por sus soportes informáticos y la gestión de personas y procesos. Esto corresponde a un aprendizaje que integra la historia institucional, junto con una mirada de cara al futuro, pero bajo el ordenamiento de los propósitos, procesos, actividades y mecanismos de evaluación y diseño de instancias de mejora continua.

Los productos y actividades ejecutados en 2017 son los siguientes:

I. EJE ESTRATÉGICO PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA MIXTO (7 productos):

Objetivo 1: asegurar la cobertura de defensa penal de modo eficiente y efectivo en todo el territorio nacional.

- **Acciones:** se elaboró un mapa de gestión territorial, que en su estructura

contempla las oficinas de la Defensoría y de los servicios relacionados como Gendarmería, Sename y Tribunales; las distancias entre recintos; la cobertura por zona; la distribución de los tipos de defensa especializada en el país; los tipos de contratos; los costos del servicio por zona, el perfil de defensores, índice de producción de las zonas, datos de jueces y fiscales, entre otros insumos. Incluye proyecto de mejoramiento del indicador de 'Defensores vigentes', actividad en desarrollo con entrega a marzo de 2018.

Objetivo 2: estandarizar la gestión y los procesos del sistema mixto.

- **Acciones:** consta de cuatro productos identificados ('Manual de defensores locales jefes', 'Ficha integral del imputado', bases unificadas para todos los tipos de defensa y el 'Sistema de programación de turnos'. El objetivo incluye seis productos, de los cuales dos ya se ejecutaron en 2017 y el resto está programado para junio de 2018.

Objetivo 3: fortalecer la integración, compromiso y cohesión de la gestión de personas entre ambos subsistemas.

- **Acciones:** a la fecha se ha ejecutado el 100 por ciento de las actividades planificadas (2 de 2). Los productos más importantes desarrollados en 2017 fueron los documentos asociados al 'Sistema de atención de usuarios' (modelo, procesos y protocolo de atención de público) y una propuesta de estrategia de integración de los equipos de defensa (instructivo unificado de prueba habilitante, metas del sistema de evaluación del desempeño y perfiles de cargo para defensores locales jefes y defensores locales, respectivamente).

II. EJE ESTRATÉGICO GESTIÓN DE PERSONAS Y PROCESOS (7 productos):

Objetivo 1: contribuir al desarrollo de programas estratégicos de capacitación

- **Acciones:** entre los resultados más importantes figura la aplicación de metodología DNC en tres regiones piloto (Tarapacá,



Los Lagos, Biobío), la integración a proceso central (Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional y Departamento de Estudios y Proyectos), la modificación de la nueva metodología de detección de necesidades de capacitación y su aplicación en el DEP. En contenidos del 'Plan anual de capacitación 2017' destaca la primera versión de la 'Academia de gestión' para profesionales del área y para defensores locales jefes, la generación de programas de desarrollo de competencias para la atención de usuarios (defensores y asistentes), la instalación de un programa de monitores de litigación, la descentralización de las 'Academias penitenciarias', la expansión

de cobertura de viajes del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) para agendas legislativas, la definición y actualización de perfiles de defensor local jefe, defensor penal público y asistente administrativo de defensoría local.

Objetivo 2: contribuir a la gestión del desempeño individual.

- **Acciones:** destaca el término y aprobación del documento 'Catálogo de metas 2017', incluyendo alcances técnicos y metodológicos, la descripción de su proceso de diseño participativo, los significativos avances en el desarrollo del plan de monitoreo del funcionamiento del cumplimiento de metas para equipos

directivos regionales y el documento con propuesta del proceso de construcción de metas para equipos directivos regionales.

Objetivo 3: levantar y estandarizar procesos claves.

- **Acciones:** durante este periodo destacó el término del informe de evaluación de los procesos clave seleccionados para 2017. Se elaborarán manuales o informes de cada proceso, como también un informe de la capacitación en gestión de procesos, que contendrá objetivos, participantes, alcances metodológicos y resultados, entre otros aspectos relevantes para su perfeccionamiento.

III. EJE ESTRATÉGICO DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (7 productos)

Objetivo 1: establecer estándares como orientaciones generales en materia de defensa técnica, gestión y atención de usuarios.

- **Acciones:** destacan en este periodo los avances en la elaboración de los documentos técnicos que contienen i) El diseño, ii) El informe de ejecución de actividades y iii) El informe de cumplimiento del 'Programa de capacitación piloto en atención de usuarios' y aspectos relevantes para su perfeccionamiento y el 'Informe de diagnóstico situación base y propuesta con la estrategia de capacitación elaborada para descentralizar actividades de capacitaciones.

Objetivo 2: Establecer definiciones operativas en materia de atención de usuarios, gestión y defensa técnica pertinentes y consistentes con los estándares para su concreción y operatividad

- **Acciones:** durante este periodo se han desarrollado significativos avances en la generación de los Documentos de manuales de operación y procedimientos en materia de gestión de defensa, los manuales de actuaciones mínimas en materia de defensa técnica y la Propuesta de diseño sistema de atención de usuarios.

Objetivo 3: establecer un conjunto de mediciones que permitan evaluar correctamente las definiciones operativas en los tres ámbitos del servicio de prestación de defensa.

- **Acciones:** este eje de desarrollo estratégico ha avanzado de acuerdo con lo programado en la construcción de un documento con definición de mediciones atinentes a los ámbitos de defensa técnica, gestión de defensa y atención de usuarios, en concordancia con los manuales y procedimientos definidos al afecto. También se elaboró un documento del sistema de gestión de la calidad de la DPP.

IV. EJE ESTRATÉGICO PERFECCIONAMIENTO PLATAFORMA TECNOLÓGICA (17 productos)

Objetivo 1: Desarrollar un sistema estable e integrado de gestión de la información y soluciones tecnológicas útiles para los defensores, de manera participativa y que posean estabilidad e integración, y sentar las bases para el desarrollo de un nuevo sistema.

- **Acciones:** se han iniciado y desarrollado las primeras versiones del diseño y puesta

en marcha de la carpeta digital e institucional y se han iniciado los diagnósticos y diseños para el perfeccionamiento del sistema de apoyo institucional para la gestión de defensa. Destacan avances en la generación de los siguientes productos, contemplándose su término para junio de 2018:

- a) **Módulo de tramitación electrónica en Sigdp**, que permita generar escritos base (tales como solicitudes de apercibimiento de cierre de investigación, cuenta de órdenes de detención, sobreseimientos, etc.) y enviarlos digitalmente al tribunal que corresponda, además de revisar el correcto registro de gestiones.
- b) **Extensión del módulo de tramitación electrónica**, para registrar la respuesta de tribunales ante una tramitación electrónica realizada desde SIGDP.
- c) **Portal único**, que reúna las actuales funcionalidades administrativas dispersas en los distintos sistemas institucionales.
- d) **Sistema de inteligencia de negocios**, de apoyo a la gestión y toma de decisiones, a nivel nacional

y regional, sobre la base del análisis de información en línea dispuesta a través de un Cubo BI (*Business Intelligence*).

e) **Informe de desarrollo**, resultados y objetivos alcanzados, desafíos y proyecciones y áreas de mejora de los productos entregados.

f) **Ficha de proyecto de inversión**, para el diseño y construcción de un nuevo 'Sistema de gestión de defensa penal' (Sigdp) para la Defensoría Penal Pública.

Objetivo 2: Promover, comunicar y difundir el uso de la tecnología y un sistema de soluciones participativas para la defensa.

- **Acciones:** durante 2016 se completó el proceso de desarrollo y habilitación de una plataforma permanente de difusión de novedades en sistemas y de módulos de capacitación y auto capacitación. Desde junio de 2017 se ha avanzado en el diseño para la concreción del proyecto de difusión del conocimiento técnico para el uso de los sistemas informáticos institucionales, que contiene el diagnóstico de la situación base, la descripción del público objetivo, las orientaciones técnicas y metodológicas, estrategias y mecanismos de capacitación, un plan de acción e indicadores de resultados, entre otros elementos relevantes.

b) Informe de desarrollo, resultados y objetivos alcanzados, desafíos y proyecciones y áreas de mejora del modelo de capacitación

a) Proyecto de difusión del conocimiento técnico para el uso de los sistemas informáticos institucionales, que contiene el diagnóstico de la situación base, la descripción del público objetivo, las orientaciones técnicas y metodológicas, estrategias y mecanismos de capacitación, un plan de acción e indicadores de resultados, entre otros elementos relevantes.

b) Informe de desarrollo, resultados y objetivos alcanzados, desafíos y proyecciones y áreas de mejora del modelo de capacitación

Objetivo 3: Mejorar y ampliar la interconexión de datos y asegurar su uso en el sistema con información cierta de fuentes originarias y que elimine progresivamente los soportes físicos, pasando a la gestión digital de documentos electrónicos, para la habilitación de la carpeta digital

- **Acciones:** generar una solución institucional para la tramitación electrónica, consi-



derando la interconexión y el inicio del diagnóstico para el diseño y habilitación de la carpeta digital institucional. El Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) ha avanzado en la concreción de las actividades que integran la Etapa 1 y proyecta el término de la etapa 2 para junio de 2018.

Etapa 1:

a) **Habilitación de los primeros servicios que estarán disponibles en el escritorio virtual:**

- 1) Servicio de creación automática de causas (controles de detención y primera audiencia), con información obtenida directamente desde los tribunales de justicia, a través de la Corporación de Administrativa del Poder Judicial (CAPJ).
- 2) Servicio de consulta de histórico de causa (SIAGJ), para obtener los datos de una causa, e incorporarlos al sistema, asociados a cada tribunal en la que haya sido atendida y el registro histórico de las gestiones asociadas a la misma, con incorporación de la información al sistema Sigdp.
- 3) Servicio de consulta de sentencias asociadas a una causa en particular. Este servicio será especialmente útil para los defensores penitenciarios, dado que les permitirá acceder a información de las causas de los condenados a los que estén atendiendo.

4) Servicio de acreditación de defensor como titular de una causa, con el fin de poder acceder a información y documentos asociados a una causa en particular, a través del sistema SIAU del Ministerio Público.

Etapa 2:

b) **Desarrollo del escritorio virtual para el defensor**, que consolide los servicios desarrollados en la etapa 1, haciéndolos accesibles a través de distintos tipos de dispositivos que cuenten con acceso a internet.

V. EJE ESTRATÉGICO POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL (5 productos)

Objetivo 1: evaluar la recepción e integración de los mensajes y lineamientos institucionales para establecer brechas y recomendaciones.

- **Acciones:** Con el objetivo de elaborar el diagnóstico del impacto real de las actuales estrategias comunicacionales y la elaboración de propuestas de líneas acción para enriquecer la estrategia comunicacional hacia el interior de la institución, y de mejorar la percepción de los mensajes institucionales entre los funcionarios, di-

rectivos y defensores institucionales y licitados, durante 2017 este proyecto avanzó significativamente en la elaboración de los siguientes productos, cuyo término se proyecta para junio de 2018:

a) Documento con el diagnóstico interno nacional de percepción de mensajes institucionales, que contenga la metodología participativa y la descripción y resultado de las actividades realizadas (análisis de resultados de estudios internos anteriores, revisión de estrategias comunicacionales exitosas, encuentros con expertos en comunicaciones internas, talleres de comunicación interna dirigidos a profesionales de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) y del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional, realización de grupos de discusión a nivel nacional, integrando a funcionarios y defensores institucionales y licitados).

b) Documento de propuesta a la UCyP, con recomendaciones, orientaciones y líneas de acción para mejorar la eficiencia en la transmisión de contenidos de la estrategia comunicacional interna de la institución.

Este plan de comunicación interna, incluyó:

1) La elaboración, mediante una estrategia que incluye la participación de los usuarios institucionales y de la ciudadanía, de un análisis de los contenidos del primer estudio de percepción, identificando los elementos relevantes hacia los cuales debe orientarse la estrategia comunicacional institucional para el posicionamiento de la imagen de la institución en la comunidad nacional.

2) La identificación de los elementos relevantes para el diseño y la realización del segundo estudio, fundamentalmente aquellos que dicen relación con la eficiencia en la trasmisión del mensaje a la ciudadanía y la trazabilidad de los indicadores del primer informe.

3) Elaborar, mediante una estrategia que incluye la participación de los usuarios institucionales y de la ciudadanía, un análisis que -a partir del segundo estudio de percepción-, identifique los elementos relevantes sobre los cuales debe cimentarse la estrategia comunicacional institucional para el posicionamiento de la imagen de la institución en la comunidad nacional y el análisis de resultados de la estrategia institucional de posicionamiento institucional.

XIII.1.1 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 2017:

- **Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG):** establecido en el Decreto Supremo N° 290/2016, del Ministerio de Hacienda, que aprobó el programa marco del PMG para 2017.

Se reportó un cumplimiento de 100 por ciento de los indicadores del programa, que comprendió algunos de carácter estratégico, otros de desempeño transversal y la publicación de instrumentos que establecen incentivos de remuneraciones.

- **Convenio de Desempeño Colectivo (CDC):** regulado por el Decreto Supremo N° 983, que aprobó el reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Se informó el 100 por ciento de cumplimiento de las metas comprometidas por cada uno de los 22 centros de responsabilidad de la Defensoría, con la sola excepción de la Defensoría Regional de Los Ríos, equipo que obtuvo un 99,9 por ciento.

Por el nivel de cumplimiento de los instrumentos antes señalados, el personal de planta y contrata de la institución podrá acceder en 2018 al 100 por ciento del bono de modernización en su componente institucional y de equipos de trabajo.

- **Gestión de riesgos:** regulada por los requisitos técnicos fijados por el Consejo de Auditoría General de Gobierno (Caigg), contenidos en el Documento Técnico N° 70 de dicho organismo. Durante 2017 se dio cumplimiento a la totalidad de las actividades comprometidas.
- **Convenios de Desempeño Individual (CDI) Sistema de Alta Dirección Pública:**

Regulados por la Ley N° 19.882, y por el DS N° 172/2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del título VI de la Ley N° 19.882. Se reporta el 100% de las metas comprometidas en este instrumento de gestión.

a) Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017

El Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para la Defensoría Penal Pública se compone de tres objetivos de gestión suscritos por la institución:

Objetivo N° 1: cumplir las metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos e informar sin errores. En todos los indicadores se cumplió la meta establecida y todos ellos fueron correctamente medidos (ponderación 50 por ciento).

Objetivo N° 2: medir e informar correctamente los Indicadores de desempeño transversales. Los



ocho indicadores comprometidos fueron correctamente medidos e informados a la respectiva red de expertos (ponderación 40 por ciento).

Objetivo N° 4: publicar la formulación 2017 de los compromisos de gestión asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones y sus resultados en 2016. Se cumplió totalmente este compromiso (ponderación 10 por ciento).

A continuación se revisan los resultados obtenidos y se analizan los principales factores que los hicieron posibles.

Objetivo N° 1: Cumplir las metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos e informar sin errores.

El resultado de estos indicadores fue el siguiente:

Resultado de indicadores de desempeño de los productos estratégicos año 2017

N°	Nombre Indicador	Meta	Ponde- rador	Resultado Año 2017	Porcentaje Cumplimiento	Estado
1	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año t.	75%	15%	75.5% (17.142 / 22.690)	100,7%	Aprobado
2	Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t.	98.5%	15%	99.9% (1.122 / 1.123)	101,4%	Aprobado
3	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de medida cautelar solicitada dentro los 90 días corridos, respecto de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos desde última revisión de medida cautelar.	40%	10%	49,8% (18.406 / 36.985)	124,4%	Aprobado
4	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t.	50%	5%	70,4% (5.388 / 7.697)	140%	Aprobado
5	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	44%	5%	47% (42.523 / 90.554)	106,8%	Aprobado
	Total		50 %			

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

1.- Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles:

De 22 mil 690 imputados menores de edad, 17 mil 142 fueron atendidos por defensores penales públicos juveniles, lo que permitió alcanzar una cobertura de esta defensa especializada de 76 por ciento, cumpliéndose la meta en un 101,33 por ciento. Se presentó una desviación, que evidencia una baja en la demanda de imputados menores de edad en relación con todos los años anteriores.

Cabe señalar que el que no se incremente el numerador, esto es la atención por defensores especializados, pese a la baja de demanda, tiene que ver con factores que impiden una mayor cobertura y que por razones estructurales como la ubicación de la dotación de defensores especializados en el territorio nacional no hacen posible asumir una mayor cantidad de causas, pues éstos ven acotada su capacidad de responder a la demanda debido a la distribución y ubicación de los tribunales que atienden causas juveniles, lo mismo que por la programación de audiencias de salas que atienden causas de menores de edad.

Todo ello implica que, considerando la dotación fija de 50 defensores penal juveniles, para la institución no es posible maximizar la atención especializada producto de las restricciones descritas, manteniendo la tasa de cobertura. En efecto, según la definición señalada en la nota del indicador, solo se considera en la medición como defensor especializado juvenil a abogados contratados por la Defensoría como funcionarios y que corresponden a una dotación fija de 50 defensores para todo el país.

Cabe señalar que durante la mayor parte del año el desempeño había sido inferior a la tendencia histórica, lo cual se explicaba porque estos defensores reforzaron la etapa de ejecución, lo que significó una mayor carga de trabajo por las actuaciones realizadas principalmente con las redes de apoyo y Gendarmería en la etapa de cumplimiento de la condena, para evitar su quebrantamiento. Pese a ello, esto se revirtió en el último mes del año en la Región Metropolitana, lo que permitió subir el desempeño del indicador.

2.- Respuestas a reclamos de defensa penal:

De mil 123 reclamos de defensa penal presentados en 2017, mil 122 fueron respondidos

dentro del plazo máximo de 13 días hábiles, lo que permitió lograr un resultado de 99,9 por ciento, con lo cual se cumplió adecuadamente la meta.

Se muestra una desviación considerada irrelevante respecto de la meta y en relación al resultado efectivo del año anterior -que muestra una baja en la demanda de 14 reclamos-, que se explica principalmente por las regiones de Los Ríos y Los Lagos. Comparados con el periodo anterior, además, los reclamos recibidos exhiben una leve disminución.

Este buen resultado refleja que en las defensorías regionales se mantienen efectivas medidas de monitoreo y control sobre este indicador. Las respuestas a los reclamos recibidos constituyen un antecedente objetivo que ilustra acerca de la calidad de la defensa, ya que no sólo se realiza un trabajo orientado al cumplimiento de los plazos de respuesta, sino que se efectúan los análisis de cada reclamo para determinar si es posible identificar espacios de mejora en la calidad otorgada y/o percibida por los usuarios.

3.- Revisión de la medida cautelar de prisión preventiva antes de 90 días:

El resultado obtenido significó un sobre cumplimiento de 124,4 por ciento. Así, de un universo de 36 mil 985 imputados con 90 días en prisión preventiva, esta medida cautelar se revisó en 18 mil 406 casos, con lo cual se obtuvo una cobertura de 49,8 por ciento. Los resultados son similares a 2016, por lo que el sobre cumplimiento se debe principalmente a que se había proyectado una meta inferior, debido a que se estimaba un mayor número de imputados en prisión preventiva producto de modificaciones legales y no se sabía si la institución tendría la capacidad para responder o no a este incremento.

Al respecto, es posible señalar que la demanda aumentó en 14 por ciento (4 mil 658 imputados en prisión preventiva) y que las solicitudes de revisión también se incrementaron en un porcentaje similar (2 mil 360 solicitudes de revisión efectuadas), con lo que la absorción fue finalmente proporcional al aumento de demanda.

Con ello se exhibió el aumento de imputados en prisión preventiva explicado, por una parte, por las consecuencias de la aplicación de la Ley N° 20.931, que modificó la forma de determinación de las penas de los delitos contra la propiedad

por apropiación y facilitó las opciones procesales de otorgar órdenes de detención y medida cautelar de prisión preventiva. Por tanto, se confirma la consecuencia esperable de esta ley, en el sentido de que aumenta el número de personas imputadas que afrontan sus procesos penales bajo la medida cautelar de prisión preventiva.

4.- Imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas

De 7 mil 697 imputados indígenas, 5 mil 388 fueron atendidos por un defensor especializado en este tipo de usuarios, lográndose una cobertura de 70 por ciento. Se trata de un excelente resultado, considerando que este indicador busca equiparar los derechos de este grupo vulnerable, al entregar a los imputados pertenecientes a un pueblo originario una defensa especializada, que en algunas regiones del país es realizada por un equipo multidisciplinario, compuesto por un defensor especializado y un facilitador intercultural.

Este resultado es producto del esfuerzo que realizan los defensores públicos que se han especializado en defensa penal indígena en las

distintas regiones del país, ya que a pesar de que existen localidades sin cobertura de defensores especializados, el resultado regional es mayor al esperado. Por otro lado, los defensores locales jefes realizan un monitoreo constante para cumplir debidamente este indicador.

5.- Cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior:

De un total de 90 mil 554 imputados con solicitud de apercibimiento, 42 mil 523 presentaron el cierre de su causa en audiencia. Por tanto, se registró un sobre cumplimiento de 106,8 por ciento. Por tratarse de un indicador nuevo que debía insertarse en el incentivo monetario, se efectuaron mayores revisiones con las unidades de Estudios y los defensores penales públicos, con lo cual mejoró durante el año la comprensión de las gestiones que se deben realizar y su adecuado registro en el Sistema de Gestión de Defensa Penal (Sigdp), lo que permitió ir mejorando mes a mes los resultados.

Objetivo N° 2: Medir e Informar correctamente los indicadores transversales de desempeño:

El resultado de estos indicadores fue el siguiente:

Resultados de indicadores de desempeño transversales año 2017

Indicadores transversales	Medición año 2017	Estado
1. Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,84% (14 / 760.8)	Aprobado
2.- Porcentaje de medidas para la igualdad de género del programa de trabajo implementadas en el año t	100% (4/4)	Aprobado
3.- Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	99% (112 / 113)	Aprobado
4.- Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	2,38% (3 / 126)	Aprobado
5.- Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100% (5 / 5)	Aprobado
6.- Porcentaje de compromisos de auditorías implementados en el año t.	95% (19 / 20)	Aprobado
7.- Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	61% (69 / 114)	Aprobado
8.- Índice de eficiencia energética.	67,92 kWh/m2 (1.105.662.39/ 16.278)	Aprobado



Objetivo N° 4: publicar la formulación 2017 de los compromisos de gestión asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones y sus resultados en 2016:

Este compromiso del PMG implicaba publicar al 31 de diciembre de 2017 los resultados obtenidos por todos los mecanismos de incentivo de remuneraciones definidos por ley para el servicio y sus resultados en 2016, y que corresponden a los siguientes mecanismos:

Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG),
Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y
Convenios de Desempeño Individual (CDI)
Sistema Alta Dirección Pública.

Para estos fines, se ha creado en la página web institucional (www.dpp.cl) un link denominado **“Compromisos de Gestión Institucional”**, que lleva a la siguiente dirección electrónica: http://www.dpp.cl/transparencia/2015/compromisos_gestion.html, sitio en el cual se pueden revisar directamente los documentos comprometidos. Este compromiso fue aprobado en su totalidad.

b) Resultados Convenio de Desempeño Colectivo año 2017:

El Convenio de Desempeño Colectivo 2017 fue aprobado mediante la Resolución Exenta N° 446, del 7 de diciembre de 2016, y comprometió a 743 funcionarios, distribuidos en 22 centros de responsabilidad. Contiene un total de 84 metas, de las cuales 21 correspondieron al nivel central y 63 a metas de los equipos regionales, que consistieron en cuatro metas iguales para todas las defensorías regionales del país, excepto para la Defensoría Regional de Aysén, que tuvo tres.

Dado que todos los centros de responsabilidad cumplieron en un 100 por ciento las metas comprometidas para 2017 -con la sola excepción de la Defensoría Regional de Los Ríos que logró un 99,9 por ciento de cumplimiento-, todos los funcionarios contarán con el 100 por ciento del incremento de la asignación señalada en el artículo 7° de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones posteriores.

El detalle de los centros de responsabilidad con su dotación efectiva y su porcentaje de cumplimiento se presenta en la siguiente tabla:

Resultados Convenio Desempeño Colectivo año 2017

N° de equipo	Identificación equipo de trabajo	Porcentaje de cumplimiento	N° de funcionarios por equipo de trabajo	N° de Metas
1	Dirección Administrativa Nacional	100 %	26	4
2	Departamento Estudios y Proyectos	100 %	24	4
3	Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	100 %	33	4
4	Departamento Administración y Finanzas	100 %	23	3
5	Departamento Gestión Personas y D.O.	100 %	20	3
6	Departamento Informática y Estadísticas	100 %	13	3
7	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	100 %	18	4
8	Defensoría Regional de Tarapacá	100 %	19	4
9	Defensoría Regional de Antofagasta	100 %	29	4
10	Defensoría Regional de Atacama	100 %	24	4
11	Defensoría Regional de Coquimbo	100 %	27	4
12	Defensoría Regional de Valparaíso	100 %	55	4
13	Defensoría Regional Metropolitana Norte	100 %	87	4
14	Defensoría Regional Metropolitana Sur	100 %	85	4
15	Defensoría Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	100 %	36	4
16	Defensoría Regional del Maule	100 %	35	4
17	Defensoría Regional del Biobío	100 %	55	4

Nº de equipo	Identificación equipo de trabajo	Porcentaje de cumplimiento	Nº de funcionarios por equipo de trabajo	Nº de Metas
18	Defensoría Regional de La Araucanía	100 %	38	4
19	Defensoría Regional de Los Ríos	99.9 %	17	4
20	Defensoría Regional de Los Lagos	100 %	33	4
21	Defensoría Regional de Aysén	100 %	25	3
22	Defensoría Regional de Magallanes y Antártica Chilena	100 %	21	4
	Total general		743	84

En el caso de los compromisos suscritos por las defensorías regionales, al ser indicadores del ámbito de control “producto”, éstos guardan directa relación con la operación y giro del negocio, midiendo actuaciones de defensa o respuesta a usuarios, por lo que el avance en general durante el año correspondió a un 100 por ciento para todas las defensorías regionales.

En relación con los compromisos de los equipos de la Defensoría Nacional, la mayoría de las metas tienen relación con mediciones de procesos,

que requieren de programaciones previas para la ejecución de las actividades. Al respecto, se informa que la Unidad de Control de Gestión solicitó a cada uno de estos equipos que efectuaran la programación de sus actividades, a fin de asegurar el cumplimiento de sus compromisos. Programación que fue realizada en su totalidad y que sirvió de instrumento de control para la realización de las acciones que posibilitaron que cada equipo de trabajo diera cumplimiento a sus respectivas metas anuales.



Para el logro de estos buenos resultados fue fundamental el adecuado funcionamiento del sistema de control de gestión institucional, el cual 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.

Para el logro de estos buenos resultados se destaca el involucramiento de todos los integrantes de los equipos de trabajo: directivos, defensores

penales públicos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares, quienes desde sus respectivos roles y responsabilidades sustentaron durante todo el período el cumplimiento de cada una de las metas.

c) Resultados Gestión de Riesgos año 2017

Durante 2017 se dió cabal cumplimiento a las normas técnicas y a las instrucciones impartidas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg). Se elaboraron, informaron y difundieron a las instancias correspondientes todos los productos exigidos en la metodología establecida por el CAIGG en la materia, contenida principalmente en su Documento Técnico N° 70 de 2016.

Todos los centros de responsabilidad presentaron en las fechas programadas el estado de avance de sus planes y su evaluación cualitativa, utilizando para ello el sistema de control de gestión (GED).

En marzo y noviembre se realizó en todo el país el proceso de monitoreo y revisión de los planes de

tratamiento de riesgos, información que fue difundida internamente y remitida al Caigg.

Todos los centros de responsabilidad reportaron para 2017 el total cumplimiento de sus respectivos planes de tratamiento, cuyos resultados se consignan en la siguiente tabla:

Resultado ejecución planes de tratamiento de riesgos año 2017

Identificación equipo de trabajo	Fórmula de Cálculo	Resultado año 2017
Defensorías Regionales (16) (*)	(4 /4)	100.0%
Departamento Administración y Finanzas	(3 /3)	100.0%
Departamento Estudios y Proyectos	(3 /3)	100.0%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	(2 /2)	100.0%
Departamento Informática y Estadísticas	(3 /3)	100.0%
Departamento Gestión Personas y D.O.	(3 /3)	100.0%
Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	(2 /2)	100.0%

(*) La Defensoría Regional de Aysén solo comprometió 3 metas, y obtuvo un resultado de 100 por ciento.

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

Los cargos de la Defensoría Penal Pública adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes :

Nombre / Cargo	Periodo de vigencia CDI
Andrés Mahnke Malschafsky, Defensor Nacional	24 diciembre de 2014 al 24 de diciembre de 2017
María Cristina Marchant Cantuarias, Directora Administrativa Nacional	10 de junio de 2015 al 10 de junio de 2018
Marco Antonio Venegas Espinoza, jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR)	1° de enero de 2016 al 1° de enero de 2019
Rodrigo Capelli Mora, jefe Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional	1° de Febrero de 2016 al 1° de Febrero de 2019
Rubén Romero Muza, jefe Departamento de Estudios y Proyectos (DEP)	1° de Julio 2016 al 1° de Julio de 2019
Enrique Martínez Ramírez, Jefe Departamento de Administración y Finanzas (DAF)	1° de noviembre de 2016 al 1° de noviembre de 2019
Guillermo Briceño Páez, Jefe Departamento de Informática y Estadísticas (DIE)	1° de febrero de 2017 al 1° de febrero de 2020

Los altos directivos públicos ya señalados presentaron sus informes de cumplimiento anual y parcial en el tiempo y forma fijado, alcanzando todos ellos un resultado de 100 por ciento en el cumplimiento de sus metas.

En el caso del CDI del Defensor Nacional, por corresponder a un cargo de primer nivel jerárquico, se envió el informe de cumplimiento correspondiente a su tercer año de gestión al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos,

informe que fue debidamente aprobado por dicha instancia.

Para los cargos de segundo nivel jerárquico, sus informes parciales y anuales han sido revisados y retroalimentados por la Unidad de Control de Gestión y aprobados por su jefatura directa. La evaluación anual ha sido aprobada por el Defensor Nacional mediante la emisión una resolución exenta en que establece el grado de cumplimiento anual logrado en sus objetivos de gestión. 🌟







XIV. INFORMÁTICA

XIV. INFORMÁTICA

Al Departamento de Informática y Estadística (DIE) le corresponde diseñar, administrar y gestionar la ejecución y utilización de tecnología de información y comunicaciones de la Defensoría, debiendo velar por que se cumplan los niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad de los servicios informáticos y generando y validando la información estadística de la institución.

Además de lo señalado, sus principales labores se concentran en las siguientes actividades:

- Planificar el uso de la tecnología: revisar, actualizar y hacer seguimiento al plan tecnológico, revisar y actualizar los manuales de procedimientos, gestionar incidentes de seguridad de la información.
- Coordinar la continuidad operacional: formular y ejecutar el presupuesto, elaborar bases y contratos, administrar y evaluar contratos, coordinar el equipamiento tecnológico, poner en operación nuevos equipos y/o sistemas, dar soporte a la operación.
- Coordinar el desarrollo de sistemas: validar requerimientos, elaborar y gestionar el plan anual, realizar su desarrollo, efectuar pruebas técnicas, elaborar manuales y capacitar.
- Emitir información estadística: emitir informes cuatrimestrales y mensuales, emitir indicadores de gestión, responder peticiones de información.

En ese marco, las tareas y actividades desarrolladas durante 2017 fueron las siguientes:

XIV.1 PREPARACIÓN DE PLAN INFORMÁTICO 2017-2020

Corresponde a la preparación de un documento que establece una cartera de proyectos y actividades que serán ejecutadas en el largo plazo y coordinadas como un conjunto con las distintas áreas, con la finalidad de lograr productos de calidad para el apoyo de la gestión institucional. De esta manera se espera lograr la continuidad de los servicios tanto en su operación funcional como en su nivel de obsolescencia tecnológica.

En este ámbito, las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Se preparó la primera versión del Plan Informático 2017-2020 (marzo), se presentó al comité tecnológico institucional y se preparó una versión corregida, que consideró sus observaciones y comentarios (abril).
- Se preparó el Plan Anual 2017 de Sistemas Informáticos (marzo).
- Se preparó el Plan Anual 2017 de Servicios Tecnológicos (marzo).



- Se preparó el Plan Anual 2017 de Informes Estadísticos (abril).
- Se aprobó el Plan Informático de la Defensoría Penal Pública 2017-2020, mediante Resolución Exenta N° 524 del Defensor Nacional, de fecha 19 de diciembre de 2017.

XIV.2 SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE CARTERA DE PROYECTOS (ÁREAS DE DESARROLLO, ESTADÍSTICAS Y OPERACIONES)

Las actividades realizadas fueron las siguientes:

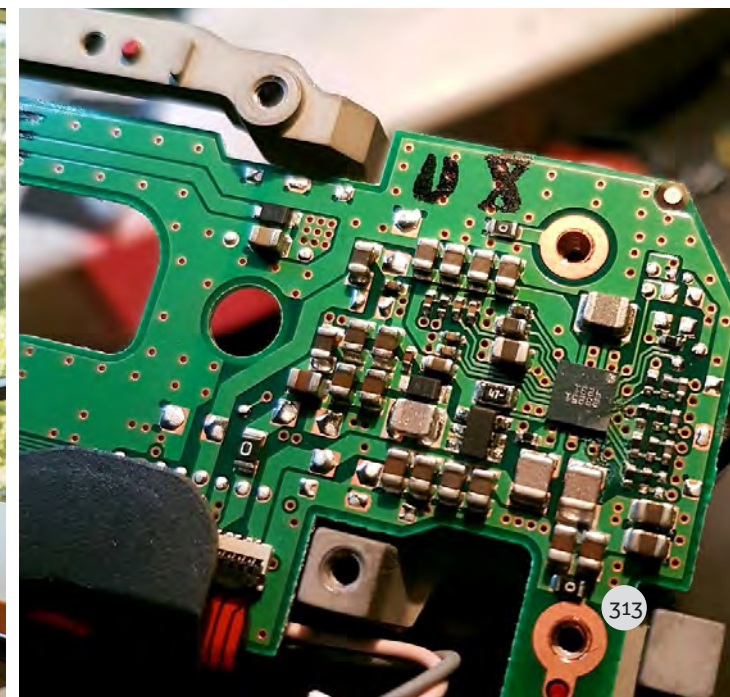
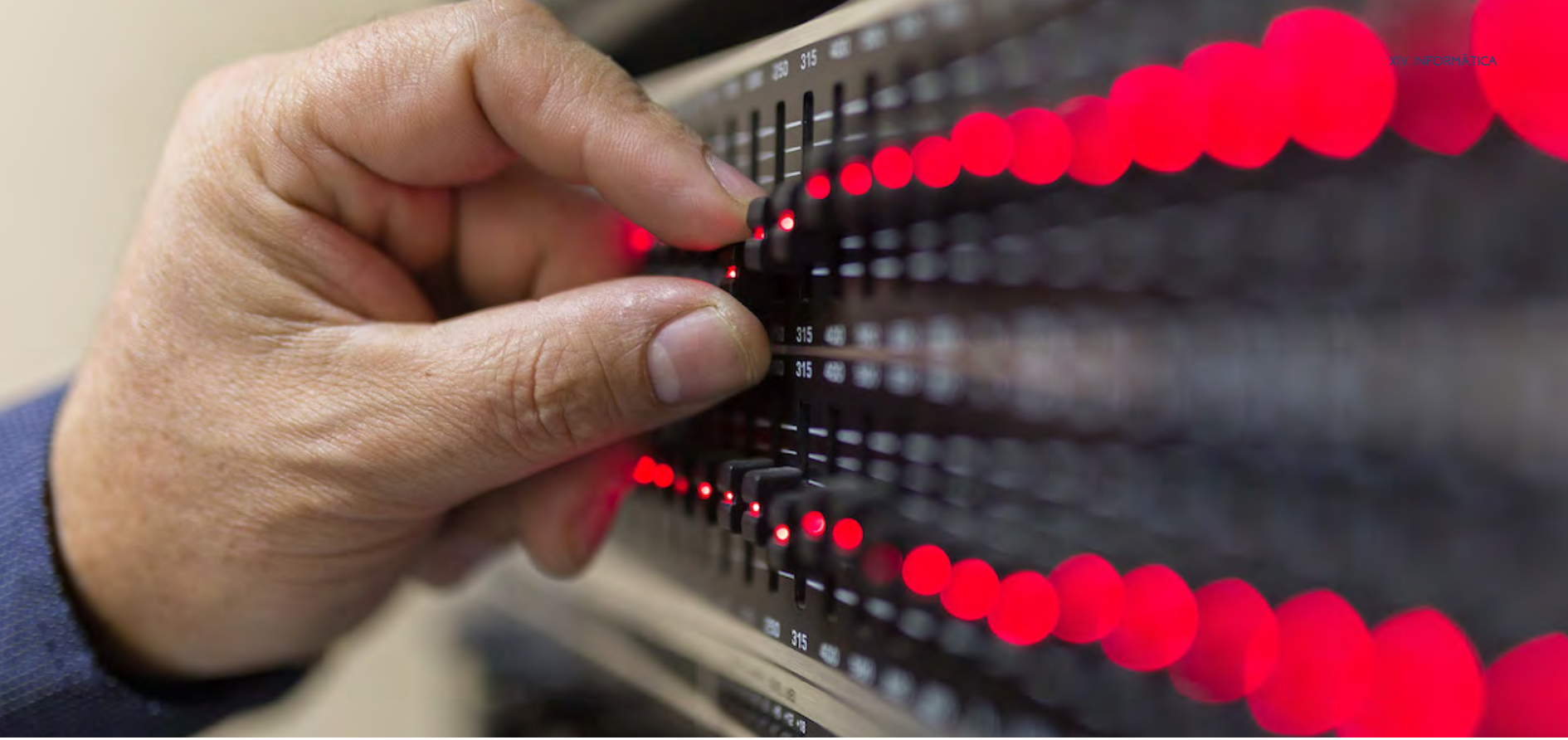
- Se prepararon dos informes de avance del Plan Anual de Sistemas Informáticos.
- Se prepararon dos informes de avance del Plan Anual de Servicios Tecnológicos.
- Se preparó un informe semestral de avance del Plan Anual de Informes Estadísticos.

XIV.2.1 Principales proyectos del área de Desarrollo

Durante 2017 se realizó una gran cantidad de ajustes y mejoras a los distintos sistemas informáticos

de la institución, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- **Desarrollo de sistemas automatizados de integración con la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ):** gracias a un convenio gestionado entre la Defensoría y la CAPJ, se logró el desarrollo funcional de una serie de servicios web (Webservices) que permiten a la Defensoría obtener información relevante para la gestión de los abogados defensores. Estos proyectos fueron activados en junio y a la fecha se encuentran operando normalmente en producción.
- **Inteligencia de negocios:** se plantea la necesidad de poner a disposición de los usuarios herramientas tecnológicas de uso intuitivo, que les permitan obtener información de forma autónoma, rápida y simple, a través de una interfaz fácil de usar, logrando de esta forma acelerar los procesos de gestión de defensa y/o el control de ella, dependiendo del uso que se dé a la información obtenida. Estas funciones se encuentran operativas desde septiembre y a la fecha se ha habilitado la



extracción de información de: ingreso de causas, causas en trámite, causas terminadas, peritajes y asignación de causas. Se espera el incremento de este set de opciones para los próximos meses.

XIV.2.2 TALLERES DE CAPACITACIÓN EN REGIONES

Producto de los constantes ajustes y el desarrollo de nuevas funcionalidades en los distintos sistemas, se realizaron actividades de capacitación en las diferentes localidades para lograr la correcta inducción y conocimiento para los usuarios en el uso de los distintos sistemas.

- Se realizaron talleres de capacitación en las siguientes ciudades: Arica, Iquique, Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco y Valdivia.

XIV.3 DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Esta sección se refiere a las actividades asociadas a mantener la continuidad de los principales servi-

cios tecnológicos de apoyo, dentro de los cuales destacan los servicios de enlaces de telecomunicaciones, computadores de escritorio, equipos multifuncionales e impresoras, equipos de telefonía celular, *Data Center* y anti virus, entre otros.

Las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Se aumentó al doble la capacidad de almacenamiento de las casillas del correo electrónico institucional.
- El 1° de abril de 2017 comenzó la etapa de operación del servicio de máquinas multifuncionales e impresoras, por un plazo de 36 meses.
- El 1° de mayo de 2017 comenzó la etapa de operación del servicio de plataforma central de servidores, por un plazo de 36 meses.
- El 1° de mayo de 2017 comenzó etapa de operación del servicio de anti virus, por un plazo de 12 meses.
- El 1° de diciembre de 2017 comenzó la etapa de operación del servicio de desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos, por un plazo de 60 meses.

- El 14 de diciembre de 2017 se adjudicó contratación del servicio de housing, seguridad y monitoreo vía convenio marco grandes compras, por un plazo de 36 meses. Se está trabajando en la elaboración del contrato respectivo.
- El 27 de diciembre de 2017 se tomó razón de la resolución que aprueba el contrato por el servicio de arriendo de equipos de alimentación eléctrica ininterrumpida, vía licitación pública por un plazo de 36 meses. Se está trabajando en la coordinación de su etapa de implementación. Su etapa de operación debe comenzar el 1° de mayo de 2018.
- El 28 de diciembre de 2017 se aprobó contrato por el servicio de soporte y mantención del sistema de gestión de Recursos Humanos, por un plazo de 36 meses, vía trato directo con empresa dueña de la propiedad intelectual.
- El 28 de diciembre de 2017 se aprobó contrato por el servicio de licenciamiento, soporte y actualización del software *Microsoft Enterprise Agreement*, por un plazo de 36 meses, vía convenio marco grandes compras.
- El 5 de enero de 2018 se aprobó y publicó las bases administrativas, técnicas y anexos de licitación pública para la contratación del servicio de actualización, soporte y mantención de sitios web de la Defensoría Penal Pública y servicios opcionales, por un plazo de 36 meses.
- En revisiones finales se encuentra contrato por el servicio de soporte y mantención del sistema de activo fijo, por un plazo de 36 meses, vía trato directo con empresa dueña de la propiedad intelectual.
- Se están efectuando revisiones finales a las bases de licitación pública para la contratación del servicio de telecomunicaciones, por un plazo de 60 meses.

XIV.3.1 Habilitación de servicios en nuevas oficinas

Durante 2017, por cambio de dirección, se instaló el cableado eléctrico, computacional y de iluminación para las nuevas oficinas institucionales situadas en las ciudades de Curicó, Puerto Varas y Puerto Natales.

Además, se renovó el cableado eléctrico, computacional y/o de iluminación de las oficinas ubicadas en Copiapó, Coquimbo, Isla de Pascua, Valparaíso, Quillota, Defensoría Nacional (Santiago),



Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional (Santiago), San Bernardo, Rancagua, San Fernando, Pichilemu, Temuco, Villarrica, Valdivia, Puerto Cisnes y Cochrane.

XIV.3.2 Auditorías a la aplicación del manual de procedimientos tecnológicos

Se realizaron auditorías a la aplicación del 'Manual de procedimientos tecnológicos' en las siguientes oficinas institucionales: Defensoría Regional del Maule y Defensoría Local de Talca, Defensoría Regional de O'Higgins, Defensoría Regional de Los Ríos y Defensoría Local de Valdivia, Defensoría Regional de Antofagasta, Defensoría Local de Calama y Defensoría Local de Tocopilla.

XIV.4. Desarrollo y aplicación de controles comprometidos en el PMG 2017

De acuerdo con el Decreto N° 290, del 25 de agosto de 2016, que aprobó el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los servicios en 2017, se cuenta con el indicador transversal para el sistema 'Seguridad de la información' dentro del área 'Calidad de servicio'. Para este indicador se considera un objetivo de gestión que impone a las instituciones la tarea de gestionar los riesgos de seguridad de los activos que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios, mediante la aplicación de controles basados en la norma NCh-ISO-27001 vigente.

Al cierre de 2017 se han desarrollado un total de 69 controles de seguridad de la información:

- 49 controles informados como desarrollados en 2015, 8 controles comprometidos en 2016, 6 controles comprometidos en 2017 y otros 6 controles que se realizaron en 2017, como resultado de los trabajos realizados para la ejecución de los 63 controles antes mencionados.

También se separó la versión 3 de un único manual de políticas y procedimientos, en la versión 4 de dos documentos. El primero contiene las políticas tecnológicas y de seguridad de la información y el segundo los procedimientos en las mismas materias:

- ‘Manual de políticas tecnológicas y de seguridad de la información’, versión 4.0, aprobado por el Comité de Seguridad de la Información de la Defensoría el 5 de diciembre de 2017, mediante resolución exenta N° 523 del Defensor Nacional, del 18 de diciembre de 2017.
- ‘Manual de procedimientos tecnológicos y de seguridad de la información’, versión 4.0, aprobado por el Comité de Seguridad de la Información de


la Defensoría el 5 de diciembre de 2017 y por la Directora Administrativa Nacional el 13 de diciembre de 2017.

Se encuentra vigente la ‘Política general de seguridad de la información’ en su versión 2:

- ‘Política general de seguridad de la información’, versión 2.0, aprobada mediante resolución exenta N° 373 del Defensor Nacional, del 24 de octubre de 2016, cuya vigencia fue ratificada por el Comité de Seguridad de la Información el 5 de diciembre de 2017.

XIV.5 Seguimiento a la aplicación del procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información

Las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Se definió contenido y formato de informe de seguimiento a la aplicación del procedimiento.
- Se prepararon dos informes de seguimiento a la aplicación del procedimiento. 



A stylized illustration of two people's faces in profile, facing each other. The person on the left has blue hair and a white hoop earring. The person on the right has orange hair and a dark red beard. The background is a solid green color. The title text is overlaid on the green background in white boxes.

DEFENSORIA EN REGIONES

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

ARICA Y PARINACOTA

Defensor Regional: Claudio Marcelo Gálvez Giordano

Director Administrativo Regional: Joanna Cerda Silva

Jefe de Estudios: Sergio Zenteno Alfaro

Defensoría Regional de Arica y Parinacota

Arturo Gallo 294, Arica Fono: (58) 258 30 40 ☎ 258 30 41.

Defensoría Local de Arica

Arturo Gallo 294, piso 1, Arica. Fono: (58) 2253088 ☎ 2253089.

Atiende las comunas de Arica, Camarones, Putre y General Lagos.

Defensores

Raúl Gil González Gabriel Apaza Vásquez (Defensor juvenil)

Empresa Licitada: Defensa Jurídica Ltda

Blanco Encalada 1142. Fono: (58) 2321570.

Atiende las comunas de Arica, Camarones, Putre y General Lagos.

Defensores

Violeta Álvarez Ramírez

Richard Salazar Pavez

Diego Álvarez Trigo

Paola Navarrete Contreras

Empresa licitada: Defensa penal Gonzalo Valenzuela Calderón E.I.R.L.

Patricio Lynch 228, piso 2. Fono: (34) 2313488.

Atiende las comunas de Arica, Camarones, Putre y General Lagos.

Defensores

Lea Costas Finkelstein

Gonzalo Valenzuela Calderón

Sofía Makaus Bravo

Melissa Figueroa San Martín

Defensoría Penitenciaria de Arica

Arturo Gallo 495, piso 2, Arica. Fono: (58) 2251510.

Atiende las comunas de Arica, Camarones, Putre y General Lagos.

Defensores

Geraldinne Díaz Peñailillo

Álvaro Jiménez Magnan

Convenios directos

Atienden las comunas de Arica, Camarones, Putre y General Lagos.

Defensores

Marlen Morales Sánchez

Arturo Gallo 495. Fono: 2-25027154.

Francisco Figueroa Maureira

Arturo Gallo 495. Fono: 2-25027154.

José Quiroga Robles

Blanco Encalada N° 1142 Fono: (58) 2321570

Jesús López Cancino

Blanco Encalada N° 1142 Fono: (58) 2321570

Convenios directos-defensa especializada Aymara e Indígena

18 de Septiembre 753. Fono: (58) 2432261.

Defensores

Rodrigo Torres Díaz (Defensor jefe oficina Aymara e Indígena)

Nicolás Arévalo Jara

Catalina Hidalgo Alvarado

TARAPACÁ

Defensor Regional: Marco Montero Cid.

Director Administrativo Regional: Marcelo Rivera Rodríguez.

Jefe de Estudios Regional: Gabriel Carrión Calderón.

Defensoría Regional de Tarapacá

Arturo Prat 1090, piso 2 y 3, Edificio Costanera, Iquique. Fonos: (57) 2471636 – 2429387

Defensoría local Iquique

Arturo Prat 1090, piso 2, Edificio Costanera, Iquique. Fono: (57) 2471636

Atiende las comunas de Iquique, Alto Hospicio, Pozo Almonte, Pica, Huara, Colchane y Camiña.

Defensores

Marcelo Lara Pol Defensor

Eduardo Cabrera Blest

Natalia Andrade Encalada

Oficinas de defensores penales públicos por convenio o licitación en Iquique

Paulina Aracena Andía

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Oficina 1, Iquique. Fono: (57) 2425720

Atiende la comuna de Iquique.

Jorge Bacián Román

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Oficina 1, Iquique. Fono: (57) 2426101
Atiende la comuna de Iquique.

Andrés Hidalgo Manríquez

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Oficina 1, Iquique. Fono: (57) 2426101
Atiende la comuna de Iquique.

Rolando Soto Johnson

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Oficina 1, Fono: (57) 2425720
Atiende la comuna de Iquique.

Cristina Rodríguez Alvarez

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Oficina 1, Iquique. Fono: (57) 2425720.
Atiende la comuna de Iquique.

Constanza Barrueto Bravo

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Oficina 1, Iquique. Fono: (57) 2425720.
Atiende la comuna de Iquique.

Ricardo Rivera Trujillo

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Oficina 1, Iquique. Fono: (57) 2426101
Atiende la comuna de Iquique.

Yon-Sin Sánchez Kong

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Oficina 1, Iquique. Fono: (57) 2426101.
Atiende la comuna de Iquique.

Joaquín Müller Salazar

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Of. 403, Iquique. Fono: (57) 2422082
Atiende la comuna de Iquique.

Pilar Sandoval Belmar

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Of. 403, Iquique. Fono: (57) 2422082
Atiende la comuna de Iquique.

Scarlett Muñoz Venegas

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Of. 601, Iquique. Fono: (57) 2420826
Atiende la comuna de Iquique.

Pamela Delucchi Henríquez

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Of. 601, Iquique. Fono: (57) 2420826
Atiende la comuna de Iquique.

Mario Villablanca Morales

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Of. 601, Iquique. Fono: (57) 2420826
Atiende la comuna de Iquique.

Nadia Rojas Barretas

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Of. 701, Iquique. Fono: (57) 22750686
Atiende la comuna de Iquique.

Fabián Espejo Carvajal

Calle Sotomayor 548, Edificio El Greco, Of. 701, Iquique. Fono: (57) 22750686
Atiende la comuna de Iquique.

Carolina Arancibia López

Sotomayor 625, Of. 1102, Iquique. Fono: (57) 2414103

Atiende la comuna de Iquique.

Claudio Rojas Piro

Sotomayor 625, Of. 706, Iquique. Fono: (57) 2420367

Atiende la comuna de Iquique.

Oficinas de defensores penales penitenciarios

Patricio Lynch 91, oficina 1004, Edificio Ticnamar, Iquique. Fono: 2416325

Atiende las comunas de Iquique, Pozo Almonte, Pica, Huara, Colchane y Camiña.

Defensores

María Francisca Sepúlveda Torres

Mei-Ling Pineda Rodríguez

Defensoría de Alto Hospicio

Avda. Ramón Pérez Opazo 3125, Edificio Consistorial, Tercer Piso, Alto Hospicio, Fono: 2531777

Atiende la comuna de Alto Hospicio

Defensores

Odilia Núñez Palma

Marcela Tapia Leiva

Defensoría de Pozo Almonte

Sagasca 38, Pozo Almonte. Fono: (57) 2278376

Atiende la comuna de Pozo Almonte.

Defensores

Carolina Lagos Jorquera

Benjamín Doizi Navarro.

ANTOFAGASTA

Defensora Regional: Loreto Flores Tapia

Director Administrativo Regional: Patricia Sagua Bravo

Jefe de Estudios Regional: Ignacio Barrientos Pardo

Defensoría Regional

Balmaceda 2536, piso 4, Antofagasta. Fonos: (55) 2430012 - (55) 2430013

Defensoría local de Antofagasta

Balmaceda 2536, piso 3, Antofagasta. Fono: (55) 2430011.

Atiende las comunas de Antofagasta, Mejillones y Sierra Gorda.

Defensores

José Mario Fuentealba Riquelme

Karin Rivas Navarro

Roberto Vega Taucare

Paula Bernal Fajardo (defensora juvenil)

Defensa Penitenciaria Antofagasta

Centro de Cumplimiento Penitenciaria de Antofagasta y Centro de Detención Preventiva de Taltal

Baquedano 239, oficina 416 Fono: 224160769

Defensora

Camila Leonicio Uribe

Defensa Penitenciaria Antofagasta

Centro de Cumplimiento Penitenciaria de Antofagasta y Centro de Detención Preventiva de Taltal

Washington 2562, oficina 411 / Fono: (55) 2227563 ☎ (55) 2288225

Defensora

Francheska Araya Carvajal

Defensa de Extranjeros y Migrantes

Uribe 636 oficina 318. Centro de Negocios Uribe. Fono: +56945710340

Defensor

Hugo Leon Saavedra

DEFENORTE Ltda. (Defensoría licitada)

San Martín 2634 Oficinas 31 y 32. Antofagasta. Fono: (55) 2227563 ☎ (55) 2288225

Atiende las comunas de Antofagasta, Mejillones, Taltal, Tocopilla y Sierra Gorda.

Defensores

Mauricio Suazo Araya

Christian Plaza Matamoros

Claudia Chaparro Luza

Valentina Kendall Craig

Justo Veneros Palta

Andrea Morata Gallardo

Christian Allendes González

Margarita Angulo Huerta

Gary Estay Baeza

Karina Trujillo Contreras

Claudia Godoy Pérez

Belén Bustos Cruz

Defensor Primeras Audiencias

Balmaceda 2536, piso 3. Fono (55)2430011

Defensor

Nelson Valdés Dahmen

Defensoría Local de Mejillones

Avenida Latorre 611. Mejillones. Teléfono: 55.2622589

Horario de Atención de 8:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 horas

Atiende a la Comuna de Mejillones

Defensor

Hugo Rodrigo Araya Peña

Defensoría local de Calama

Abaroa 1497, Calama. Fono: (55) 2315165.

Atiende las comunas de Calama, San Pedro de Atacama y Ollagüe.

Defensores

Hernán Díaz Verdugo

Alvaro Gazón Gajardo

Ledy Liquitay Muñoz (defensora juvenil)

Defensoría Penitenciaria Calama

Centro de Cumplimiento Penitenciaria de Calama y Centro de Detención Preventiva de Tocopilla

23 de marzo 2102. Calama. Teléfono 55-942280

Defensora

Viviana Luco Amigo

ROMA DEFENSORES LTDA

Pedro Aguirre Cerda 2298 Calama. Fono: (55) 2315592 ☎ (55)312506

Atiende las comunas de Calama, San Pedro de Atacama y Ollagüe.

Defensores

Claudia Lemus Galleguillos

Omar Zuleta Rojas

Alvaro Rosas Lizama

Alex Durán Orellana

Maximiliano González Herrera

Servicios Jurídicos Esperanza del Norte E.I.R.L. (Defensoría licitada)

Calle 23 de Marzo 210. Calama. Teléfono (55) 2942280- (55) 2942276

Atiende las comunas de Calama, San Pedro de Atacama y Ollagüe

Defensores

María Francisca González Werner

Pablo Verdejo Pimentel

Marcela Fuentes Montero

Defensora Primeras Audiencias

Abaroa 1497, Calama

Defensora

Javiera Iturriagada Wilder.

Defensoría local de Taltal

Arturo Prat 496, Taltal. Fono: (55) 2613151

Atiende la comuna de Taltal.

Defensora

Claudia Nieves López

DEFENORTE Ltda. (Defensoría licitada de Tocopilla y María Elena)

Colón 1340, Tocopilla. Fono: (55) 2417101.

Atiende las comunas de Tocopilla y María Elena.

Defensor

Francisco Gajardo Contreras

Defensor Licitado Tocopilla

Colón 1340, Tocopilla. Fono: (55) 2417101.

Defensor

Mario Osorio Farías

ATACAMA

Defensor Regional: Raúl Palma Olivares

Director Administrativo Regional: Patricio Gajardo Díaz

Jefe de Estudios Regional: Boris Hrzic Miranda

Defensoría Regional de Atacama

Chañarillo 480, Copiapó. Fonos: (52) 2233198 – 2233197.

Defensoría Local de Copiapó

Chañarillo 480, Copiapó. Fonos: (52) 2233198 - 2233197.

Atiende las comunas de Tierra Amarilla, Copiapó y Caldera.

Defensores

Violeta Villalobos Utreras

Marcia Guzmán Godoy

Ángel Guerrero Bustamante

Defensoría Penal Atacama SpA

Copayapú 1183, Copiapó. Fono: (52) 2247209

Defensores

Carlos Carreño Martínez

Javier Villegas Alfaro

Diana Marin Castañeda
Nayade Cifuentes Briceño
Marsella Rojas Cailly
Walter Pavéz Cortés

Defensoría Penitenciaria

Calle Atacama 541, of. 34, piso 3. Fono: (52) 2235696

Defensor

Sergio Jofré Salazar

Defensoría Local de Chañaral

Covadonga 378, Chañaral. Fono: (52) 2489845.

Atiende las comunas de Chañaral y Diego de Almagro.

Defensor

Ignacio Osorio Silva

Servicios Jurídicos Alejandro Villa Biott EYRL

Juan Martínez 1402, of.5 y 7, piso 2, Diego de Almagro. Fono: (52) 2441520.

Defensores

July Espejo Ogalde

Alejandro Villa Biott

Defensoría Local de Vallenar

Merced 750, Vallenar. Fono: (51) 2560699.

Atiende las comunas de Vallenar, Huasco, Freirina y Alto del Carmen.

Defensora

Karina Rojas Alcaya

Convenio Directo

Calle Ramírez 731, Vallenar. Fono: (51) 2611802.

Atiende las comunas de Vallenar, Freirina, Huasco y Alto del Carmen.

Defensor

Gregory Ardiles Bugueño

Convenio Directo

Calle Ramírez 731, Vallenar. Fono: (51) 2611802.

Atiende las comunas de Vallenar, Freirina, Huasco y Alto del Carmen.

Defensor

Felipe Menas Sandoval

COQUIMBO

Defensora Regional: Inés Rojas Varas

Director Administrativo Regional: Oscar Bazán Orjikh

Jefa Regional de Estudios: Yasna Rojas Rodriguez

Defensoría Regional de Coquimbo

Av. El Santo 1160. Fonos (51) 2219807 – (51) 2212239

Defensoría Local de La Serena

Av. El Santo 1160, La Serena. Fonos 51 / 2212239 – 2212015.

Atiende las comunas de La Serena, Vicuña, La Higuera y Paihuano.

Defensoras

Tatiana Barrientos Albrecht

Pía Bustos Fuentes
Paula Pérez Salinas

Estudio Jurídico Puga y Asociados Ltda. (Defensoría Licitada La Serena)

Las Rojas 1220, La Serena. Fono 51 / 2215478. Celular 984065501

Atiende las comunas de La Serena y La Higuera.

Defensora

Pamela Contreras Rojas

Gerelin Leita Santibañez. (Defensoría Convenio Directo La Serena)

Avda. Amunátegui 489, of. 329, piso 3, Ed. Portal Amunátegui, La Serena. Fono (51) 2781120

Atiende las comunas de La Serena y La Higuera.

Defensora

Gerelin Leita Santibañez

Fabiola García Larenas. (Defensoría Convenio Directo La Serena)

Colón 352, of. 222 y 223, Ed. Studio Office, La Serena. Fono (51) 2406026

Atiende las comunas de La Serena y La Higuera.

Defensora

Fabiola García Larenas

Anita Zepeda Cruz. (Defensoría Convenio Directo La Serena)

Colón 352, of. 222 y 223, Ed. Studio Office, La Serena. Fono (51) 2406026

Atiende las comunas de La Serena y La Higuera.

Defensora

Anita Zepeda Cruz

Francisca Ilabaca Mendez. (Defensoría Convenio Directo La Serena)

Benavente 1524, La Serena. Fono (51) 2488982

Atiende las comunas de La Serena y La Higuera.

Defensora

Francisca Ilabaca Mendez

Verónica Navarro Navarro. (Defensoría Convenio Directo Vicuña)

Carrera 284, of. 3 y 4, Vicuña. Fono 987500693

Atiende las comunas de Vicuña y Paihuano.

Defensora

Verónica Navarro Navarro

Defensoría Local de Coquimbo

Portales 311, of. 53, piso 5, Coquimbo. Fono 51 / 2321631.

Atiende las comunas de Coquimbo y Andacollo.

Defensores

Alejandro García García

José Riquelme Parrao

Defensores del Valle Ltda. (Defensoría Licitada Coquimbo)

Aldunate 840, piso 5, Coquimbo. Fonos 51 / 2674370 - 2780501

Atiende las comunas de Coquimbo y Andacollo.

Defensores

Armin Staub Suazo

Marco Cáceres Méndez

Francisco Salazar Castillo

Verónica Castro Ramírez

Bianca Pfeng Leal

Carlos Cerda Aguirre

Patricio López Díaz. (Defensoría Convenio Directo Coquimbo)

Henríquez 404, of. 7-A, piso 2, Coquimbo. Fono 51 / 2660192.

Atiende las comunas de Coquimbo y Andacollo.

Defensor

Patricio López Díaz

Defensoría Local de Ovalle

Pasaje Manuel Peñafiel 293, of. 204, piso 2, edificio Nuevo Centro, Ovalle. Fonos (53) 2633217 - 2633218.

Atiende las comunas de Ovalle, Río Hurtado, Monte Patria, Punitaqui y Combarbalá.

Defensores

Gerardo Tagle Sepúlveda

Mauricio Jara Soto

Jurín y Lagunas Abogados Asociados (Defensoría Licitada Ovalle)

El Tangué 560, Ovalle. Fono (53) 2622789.

Atiende las comunas de Ovalle, Río Hurtado, Monte Patria, Punitaqui y Combarbalá.

Defensores

Hugo Lagunas Gallardo

Marco Jurín Rakela

Carlos Tello Luza

Christian Bouchette Mancilla (Defensoría Penal Juvenil Ovalle)

Pasaje Manuel Peñafiel 293, of. 312, piso 3, edificio Nuevo Centro, Ovalle. Fono: (53) 2622789.

Atiende las comunas de Ovalle, Río Hurtado, Monte Patria, Punitaqui y Combarbalá.

Defensor

Christian Bouchette Mancilla

Servicios Jurídicos Flores y Tello Ltda. (Defensoría Licitada Illapel)

Mariano Latorre 263, Illapel. Fono (53) 2523269.

Atiende las comunas de Illapel y Salamanca.

Defensores

Ignacio Díaz Godoy

Juan González Araya

Servicios Jurídicos Flores y Tello Ltda. (Defensoría Licitada Los Vilos).

Pasaje Millalelmo 272, Población Corvi, Los Vilos. Fono (53) 2543226.

Atiende las comunas de Los Vilos y Canela.

Defensora

Carolina Galleguillos Luza

VALPARAÍSO

Defensor Regional: Claudio Pérez García

Directora Administrativa Regional: Susana Llanos Parra

Jefe Regional de Estudios: Fernando Alliende Crichton

Defensoría Regional de Valparaíso

O'Higgins 1260, Valparaíso. Fono: (32) 2592094 - 2592086

Defensoría Local de Valparaíso

O'Higgins 1260, Valparaíso. Fono: (32) 2592094 – 2592086

Atiende las comunas de Valparaíso y Juan Fernández.

Defensores

Marcos Schmitt Magasich

María Alejandra Saba Tala

Sergio Vilca Larrondo

Franco Lemos Jeria

Manuela Vitolo Camiruaga

Olga Morales González

Astorga, Salvo Abogadas Asociadas Cía. Ltda. (Defensoría licitada de Valparaíso)

Esmeralda 940, of. 94, Valparaíso. Fono: (32) 2595639

Atiende las comunas de Valparaíso y Juan Fernández.

Defensora

Jacqueline Astorga Peñailillo

Barraza y Cía. Ltda. (Defensoría licitada de Valparaíso)

Urriola 314, of. 459, Valparaíso. Fono: (32) 2597149

Atiende las comunas de Valparaíso y Juan Fernández.

Defensor

Alvaro Barraza Rodríguez

Servicios Jurídicos Humberto Romero Fuentes E.I.R.L. (Defensoría licitada Valparaíso)

Prat 814, of 511, Valparaíso. Fono: (32) 2599992

Atiende las comunas de Valparaíso y Juan Fernández.

Defensores

Felipe Ignacio Cañón Parra

Pablo Jaque Espina

Humberto Ramírez Larraín (Defensoría Convenio de Valparaíso)

Esmeralda 940, of. 94, Valparaíso. Fono: (32) 2595639

Atiende las comunas de Valparaíso y Juan Fernández.

Defensor

Humberto Ramírez Larraín

Francisco Díaz Yubero Consultores Asociados E.I.R.L. (Defensoría convenio de Valparaíso)

Prat 814, of. 511, Valparaíso. Fono: (32) 2597115

Atiende las comunas de Valparaíso y Juan Fernández.

Defensor

Francisco Díaz Yubero

Gonzalo Andrés Falcón Cartes (Defensoría convenio de Valparaíso hasta el 31 de enero)

Prat 814, of. 511, Valparaíso. Fono: (32) 2597115

Atiende las comunas de Valparaíso y Juan Fernández.

Defensor

Gonzalo Andrés Falcón Cartes

Casablanca

Cáceres y Cáceres Compañía Ltda. (Defensoría licitada de Casablanca)

Portales 312, of. 4 esq. Chacabuco, Casablanca. Fono: (32) 2744026

Atiende la comuna de Casablanca.

Defensor

Sebastián Cáceres Núñez

Viña del Mar

Defensoría local de Viña del Mar

Plaza Vergara 127, local 4, Viña del Mar. Fono: (32) 2465466 – 2699972
Atiende las comunas de Viña del Mar, Concón, Quintero y Puchuncaví.

Defensores

Alejandra Pizarro Catalán
Iván Seperiza Wittwer
Romina Borgeat Figueroa
Cristóbal Ogaz Castro
Elizabeth Astudillo Rivadeneira

Guillermo Améstica Zavala (Defensoría licitada de Viña del Mar)

Edificio Brasilia, Etchevers 268, of. 51 B, Viña del Mar. Fono: (32) 2685986
Atiende las comunas de Viña del Mar, Concón, Quintero y Puchuncaví.

Defensor

Guillermo Améstica Zavala

Etchegaray y Pizarro Compañía Ltda. (Defensoría licitada de Viña del Mar)

Libertad 63, of. 502, Viña del Mar. Fono: (32) 2688662
Atiende las comunas de Viña del Mar, Concón, Quintero y Puchuncaví.

Defensores

Marianela Pizarro Astudillo
Tyrone Etchegaray Gasken

RIR Asesoría Jurídica E.I.R.L. (Defensoría licitada de Viña del Mar)

Arlegui 440, of. 810, Edificio Arcadia, Viña del Mar. Fono: (32) 2711555
Atiende las comunas de Viña del Mar, Concón, Quintero y Puchuncaví.

Defensores

Renato Ibarra Ruiz

Iskra Núñez Arenas

Defensores Penales Asociados Ltda. (Defensoría licitada de Viña del Mar)

Arlegui 646, Galería Somar, piso 3, of. 309, Viña del Mar. Fono: (32) 2711052.

Atiende las comunas de Viña del Mar, Concón, Quintero y Puchuncaví.

Defensores

Cristian Sandoval Díaz

Ernesto Ardiles Álvarez

Marco Martínez Lazcano (Defensoría Licitada Viña del Mar)

Arlegui 646, of. 406, Viña del Mar. Fono: (32) 2686302

Atiende las comunas de Viña del Mar, Concón, Quintero y Puchuncaví.

Defensor

Marco Martínez Lazcano

Quintero

CENJUR SpA (Defensoría licitada de Quintero)

Av. Normandíe 2310, piso 2, letra A, Quintero. Fono: (32) 2934343

Atiende las comunas de Viña del Mar, Concón, Quintero y Puchuncaví.

Defensores

Fernando Pinto Miranda

Rodrigo Garrido Durán

Quilpué y Villa Alemana

Defensoría Local de Quilpué

Rodríguez 831, Quilpué. Fono: (32) 2924360
Atiende las comunas de Quilpué y Villa Alemana.

Defensores

Dagoberto Pastén Pérez
Marianela Gatica Gatica

Miguel Ángel Torres Vargas (Defensoría convenio de Villa Alemana)

Chorrillos 778, oficina 1, Quilpué. Fono: (32) 2592808
Atiende las comunas de Quilpué y Villa Alemana.

Defensor

Miguel Ángel Torres Vargas

Jaime Vera Ayala (Defensoría Licitada Villa Alemana)

Victoria 645 esq. San Martín, of. 6, Villa Alemana. Fono: (32) 2955929.
Atiende las comunas de Quilpué y Villa Alemana.

Defensor

Jaime Vera Ayala

Barraza y Cía. Ltda. (Defensoría licitada de Quilpué)

Lautaro 758, Quilpué. Fono: 224930384
Atiende las comunas de Quilpué y Villa Alemana.

Defensores

Camilo Rore Guerrero
Matías Bustos Tapia

Patricio Torres Salinas Asesoría Jurídica E.I.R.L. (Defensoría convenio de Quilpué)

Lautaro 758, Quilpué. Fono: 223186614.

Atiende las comunas de Quilpué y Villa Alemana.

Defensor

Patricio Torres Salinas

Franshesca Toledo Ojeda (Defensoría Convenio de Quilpué)

Chorrillos 778, of. 1, Quilpué. Fono: (32) 2592808

Atiende las comunas de Quilpué y Villa Alemana.

Defensora

Franshesca Toledo Ojeda

Defensor en Primeras Audiencias

Patricia Ahumada Rodríguez (Defensoría convenio primeras audiencias)

Lautaro 758, Quilpué. Fono: (32) 3435805

Atiende la comuna de Quilpué

Defensora en primeras audiencias

Patricia Ahumada Rodríguez

Quillota

Defensoría local de Quillota

Blanco 280, Quillota. Fono: (33) 2311873

Atiende las comunas de Quillota, La Cruz, Hijuelas, Nogales, Olmué, Limache y La Calera.

Defensores

Patricio Jiménez Contreras

Claudio Peñaloza Hernández

Rita Flores Rivera

Aline Cifuentes Pons

Asesorías y Servicios Jurídicos Agustina Alvarado Urizar E.I.R.L. (Defensoría licitada de Quillota)

Prat 76, of. B-2, piso 2, Quillota. Fono: (33) 2265246

Atiende la comuna de Quillota, La Calera, Limache.

Defensor

Elías Bórquez Saavedra

La Calera**Cáceres y Cáceres Compañía Limitada (Defensoría licitada de La Calera)**

Av. Gonzalo Lisazoain 530, La Calera. Fono: (33) 2226518

Atiende las comunas de Quillota, La Calera, Limache.

Defensora

María José Mansilla Jara

Karen Briceño Albarracín (Defensoría Licitada La Calera)

Av. Gonzalo Lisazoain 530, La Calera. Fono: (33) 2226518.

Atiende las comunas de Quillota, La Calera, Limache.

Defensora

Karen Briceño Albarracín

Limache**Tania Carolina Zavala Munizaga (Defensoría convenio Limache)**

Avenida República 563, of 7.

Atiende las comunas de Quillota, La Cruz, Hijuelas, Nogales, Olmué, Limache y La Calera.

Defensora

Tania Zavala Munizaga

La Ligua

Claudio César Nettle Troncoso (Defensoría convenio de La Ligua)

Ortiz de Rozas 763, of. 222 al 225, La Ligua. Fono: (33) 2715590.

Atiende las comunas de Cabildo, La Ligua, Papudo, Petorca y Zapallar.

Defensor

Claudio Nettle Troncoso

Cáceres y Cáceres Cía. Ltda. (Defensoría Licitada de La Ligua)

Uribe 195, of. 204 y 205, piso 2, La Ligua. Fono: (33) 2715614

Atiende las comunas de Cabildo, La Ligua, Papudo, Petorca y Zapallar.

Defensoras

Pía Monserrat Quijada Contreras

María Alejandra Olivares Vásquez

Los Andes

Defensoría local de Los Andes

Rodríguez 850, Los Andes. Fono: (34) 2407661

Atiende las comunas de Calle Larga, Los Andes, San Esteban, Rinconada, Catemu, Llay Llay, Panquehue, Putaendo, San Felipe y Santa María.

Defensoras

Alicia Rojas Vega

María Isabel Montenegro Cantillano

Servicios Jurídicos Zapata y de la Fuente Ltda. (Defensoría licitada de Los Andes)

Yerbas Buenas 27, of. 207, Ed. Vista Andes, Los Andes. Fono: (34) 2359185

Atiende las comunas de Los Andes, Calle Larga, San Esteban y Rinconada.

Defensoras

Paola Zapata Díaz

Lisette de la Fuente Valenzuela

Cristóbal Romero Erices (Defensoría licitada Los Andes)

Yerbas Buenas 27 of. 206, Ed. Vista Andes, Los Andes. Fono: (34) 2406983

Atiende las comunas de Los Andes, Calle Larga, San Esteban y Rinconada.

Defensor

Cristóbal Romero Erices

San Felipe**Abogado Carlos Miguel Gutiérrez Yáñez E.I.R.L. (Defensoría Licitada de San Felipe)**

Navarro 400, San Felipe. Fono: (34) 2513588

Atiende las comunas de San Felipe, Santa María, Catemu, Panquehue, Llay-Llay y Putaendo.

Defensora

Blanca Alejandra Poblete Gutiérrez

Abogados Defensores del Valle de Aconcagua Ltda. (Defensoría licitada de San Felipe)

Navarro 400, San Felipe. Fono: (34) 2519528

Atiende las comunas de San Felipe, Santa María, Catemu, Panquehue, Llay-Llay y Putaendo.

Defensores

Nicolás Olivares Moreno

José Luis Correa Parra

Carlos Gutiérrez Yáñez

Felipe Basaure Ibáñez (Defensoría licitada RPA San Felipe)

Salinas 348, of. 204, San Felipe. Fono: 227160709

Atiende las comunas de Los Andes, Calle Larga, San Esteban y Rinconada.

Defensor

Felipe Basaure Ibáñez

San Antonio

Defensoría Local de San Antonio

Avenida Barros Luco 2281, Barrancas, San Antonio. Fono: (35) 2283321 – 2288279.

Atiende las comunas de Algarrobo, Cartagena, El Quisco, El Tabo, San Antonio y Santo Domingo.

Defensora

Carla Pérez Trigo

Mauricio Alejandro Riveaud Ortiz Asesoría Jurídica E.I.R.L. (Defensoría licitada de San Antonio)

Tres Sur 75, Barrancas, San Antonio. Fono: (35) 2295872 - 2294319.

Atiende las comunas de Algarrobo, Cartagena, El Quisco, El Tabo, San Antonio y Santo Domingo.

Defensores

Salvador Wasserman Rosinsky

Sergio Hiram Rojas Bustos

María José San Martín Silva

Valentina Dominique Brunet Bustamante

Carla Constanza Estrada Ramírez (Defensoría Licitada San Antonio)

4 Sur 98, of. 8, Barrancas, San Antonio. Fono: (34) 2203628

Atiende las comunas de Algarrobo, Cartagena, El Quisco, El Tabo, San Antonio y Santo Domingo.

Defensora

Carla Constanza Estrada Ramírez

Diana Patricia Valdés Aguayo (Defensora convenio RPA San Antonio)

4 Sur 98, of. 7, Barrancas, San Antonio. Fono: (35) 2410097

Atiende las comunas de Algarrobo, Cartagena, El Quisco, El Tabo, San Antonio y Santo Domingo.

Defensora

Diana Patricia Valdés Aguayo

Hugo Esteban Leal González (Defensor convenio San Antonio)

Tres Sur 75, Barrancas, San Antonio. Fono: (35) 2295872 - 2294319.

Atiende las comunas de Algarrobo, Cartagena, El Quisco, El Tabo, San Antonio y Santo Domingo.

Defensor

Hugo Esteban Leal González

Isla de Pascua

Defensoría Local de Isla de Pascua

Centro Cultural Tongariki, Isla de Pascua. Fono: (32) 2551722.

Atiende la comuna de Isla de Pascua.

Defensor

Juan Pablo Moreno Fernández

Pedro Fati Tepano (Defensor convenio de Isla de Pascua)

Centro Cultural Tongariki, Isla de Pascua. Fono: (32) 2551722.

Atiende la comuna de Isla de Pascua.

Defensor

Pedro Fati Tepano

Defensores penitenciarios

Abogados Farrah, Morales y Toledo Limitada (Defensoría Penitenciaria Licitada de Valparaíso)

Prat 846, of. 5-B, Valparaíso. Fono: (32) 2592058
Atiende el Complejo Penitenciario de Valparaíso.

Defensores penales penitenciarios

Tamara Farrah Núñez
Gonzalo Morales Morales

Juan José Díez Radovich (Defensoría Penitenciaria licitada de Valparaíso)

Ed. Los Héroes, Blanco 625, of. 92, Valparaíso. Fono: (32) 2228547
Atiende el Complejo Penitenciario de Valparaíso.

Defensor penal penitenciario

Juan José Díez Radovich

Roberto Aldana Salinas (Defensoría Penitenciaria Licitada de San Antonio)

Barros Luco 1415, of. 4, piso 2, San Antonio. Fono: (35) 2210756
Atiende el Centro de Cumplimiento Penitenciario de San Antonio y el Centro de Detención Preventiva de Casablanca.

Defensor penal penitenciario

Roberto Aldana Salinas

Servicios Jurídicos Humberto Romero Fuentes E.I.R.L. (Defensoría Penitenciaria Licitada de Quillota)

Freire 212, Quillota. Fono: (33) 2496094
Atiende los Centros de Detención Preventiva de La Ligua, Limache, Petorca y Quillota.

Defensor penal penitenciario

Humberto Romero Fuentes

Marcia Quintana Fajardo (Defensoría Penitenciaria Licitada de Los Andes)

Yerbas Buenas 27, of. 205, Los Andes, Fono: (34) 2292055

Atiende los Centros de Cumplimiento Penitenciario de Los Andes y de San Felipe.

Defensora penal penitenciaria

Marcia Quintana Fajardo

O´ HIGGINS

Defensor Regional: Alberto Ángel Ortega Jirón

Directora Administrativo Regional: Lorena Castro Franco

Jefe de Estudios: Víctor Providel Labarca

Defensoría Regional de O´Higgins

Germán Riesco 230, piso 9 y 10, Rancagua. Fono: (72) 2237923

Defensoría Local de Rancagua

Germán Riesco 230, piso 3, Rancagua. Fonos: (72) 2239953 – 2239475 - 2230345

Defensores

Roberto de los Reyes Recabarren

Cristián Godoy Cruz

Rodrigo Cabezas Droguett

Daniela Larraguibel González

Soc. Zamorano & Gana Defensores del Libertador Ltda.

Bueras 359 of. 903 y 904, Ed. Génesis, Rancagua. Fono: (72) 2233049.

Defensores

Sergio Gana Rojas

Yohana Guiñez Riquelme

Hugo Zamorano Galán

Jaime Lobos Stephanie

Sociedad de Servicios Jurídicos Adeius Ltda.

Bueras 359 of. 901, Ed. Génesis, Rancagua. Fono: (72) 2342137

Defensores

Enith Acosta Valiente

Luis Gómez Rivero

Abogados Litigantes Ltda.

Avda. España 424, Rancagua Fono: (72) 2756205

Defensores

Cesar Zamorano Quitral

Pamela Urquhart Barrenechea

Luis Valdenegro Ortiz

Glenda Silvana Flores Ojeda

Soc, Díaz y Navarrete Ltda.

Bueras 159, Rancagua. Fono: (72) 2690177

Defensores

Luis Díaz Guajardo

Juan Fuenzalida

Óscar Ortega

Abogado Claudio Valenzuela Díaz

Nueva Rubio 0134, Pobl. Valenzuela, Rancagua. Fono: (72) 2755332

ZONA 1 GRANEROS

Sociedad de Servicios Jurídicos Adeius Ltda.

Santa Elena 249, Graneros. Fono (72) 2473504.

Defensores

Pamela Hurtado García

Navaí Valdivia Lagos

Abogado Eduardo Anasco

Cousiño 64, Graneros. Fono: 722473543

Defensa Penitenciaria

Rubio 285, of. 402, piso 4, Ed. Andrés Bello, Rancagua. Fono: (72) 2238558

Defensores

Mariano Rubio Bastías

Freddy Acosta Díaz

Defensor Penitenciario

Víctor Cabello Valdivia

Bueras 159, Rancagua. Fono: (72) 2690177

Defensoría local de Rengo

San Martín 16, Rengo. Fonos: (72) 2512886 – 2511803.

Defensores

Ronald Guajardo Barahona

Leonardo Díaz Valencia

Claudia Ojeda Celedón

Abogado Gonzalo Silva Vásquez

San Martín 014, Rengo. Fono: (72) 2512272.

Abogado Lino Riffo Díaz

San Martín 014, Rengo. Fono: (72) 2512272.

Abogado Víctor Hugo Álvarez

Pasaje Luis Galdámez casa 2 Calicanto 2, Rengo. Fono: (72) 2512023.

Sociedad Castiglioni y Meza Ltda.

Abogado Jaime Castiglioni Rojas

Exequiel González 280 C, San Vicente. Fono: (72) 2571460

Abogado Renato Ortega del Valle

Exequiel González 280 A, San Vicente. Fono: (72) 2573466

Abogado Abelardo Meza Olguín

Walker Martínez 512, Peumo. Fono: 2561194.

Abogado Carlos Arriaga Blanco

Exequiel Gonzalez 070, piso2, of. 3, San Vicente, Fono (72)2397689

Defensoría local de San Fernando

Olegario Lazo 597, San Fernando. Fono: (72) 2715387.

Defensores

Carolina Alvarado Cisterna

Bernardo Zapata Abarca

Empresa Defensores Penales San Fernando

Curalí 789, San Fernando. Fono (72) 2716599.

Defensores

Consuelo Martínez Peñaloza

Luis Cornejo González

Abogado Sergio Henríquez González

Curalí 798, San Fernando. Fono (72) 2715221.

Defensoría local de Santa Cruz

Las Toscas 37, Santa Cruz. Fono: (72) 2821615.

Defensor

Cristian De la Jara Fuentes

Abogado José Ignacio Barahona Cabezas

Pasaje 18 de Septiembre 0263, Pobl. Valle Hermoso, Santa Cruz. Fono: (72)2822997.

Abogado Adolfo Blanc Morales

Pasaje 18 de Septiembre 0263, Pobl. Valle Hermoso, Santa Cruz. Fono: (72)2822997.

Defensoría local de Pichilemu

Martiniano Urriola 669. Fono: (72) 841796.

Defensor

Jorge Araneda Chacón

Abogado Renato Cárcamo Solís

Avda. Ortuzar 242, Pichilemu. Fono (72) 2843106

MAULE

Defensor Regional: Jose Luis Craig Meneses.

Director Administrativo Regional: Rodrigo Claramunt Jaramillo.

Jefe Regional de Estudios: Rodrigo Flores Ulloa.

Defensoría Regional del Maule

1 Norte 931, of. 704, Talca. Fonos: (71) 2213055 - 2218282.

Defensoría Local de Talca

1 Norte 931, of. 606, Talca. Fono: (71) 2218282.

Atiende las comunas de Talca, Penciahue, Maule, Pelarco, San Clemente, San Rafael y Río Claro.

Defensores

Joaquín García Reveco

Silvia Carreño Vásquez

Didier Torres Asencio

Cameron, Chávez y Oyarzún Ltda.

Calle 6 Norte 833. Fono: (71) 2640618

Atiende las comunas de Talca, Penciahue, Maule, Pelarco, San Clemente, San Rafael y Río Claro.

Defensores

Marcela Cámeron Maureira

Rodrigo Chávez Moyano

Carlos Oyarzún Selaive

Iván Marín Millán

Felipe Molina Valenzuela

Maximiliano Cares Verdugo

1 Sur 690, of. 505, Ed. Plaza, Talca. Fono: (71) 2639312.

Atiende las comunas de Talca, Péncahue, Maule, Pelarco, San Clemente, San Rafael y Río Claro.

Defensor

Maximiliano Cares Verdugo

Carolina Villalobos Vásquez

1 Sur 690, of. 1305, Ed. Plaza, Talca. Fono: (71) 2639303.

Atiende las comunas de Talca, Péncahue, Maule, Pelarco, San Clemente, San Rafael y Río Claro.

Defensora

Carolina Villalobos Vásquez.

Curicó**Defensoría Local de Curicó**

Argomedo 280, Curicó. Fonos: (75) 2327910 - 2328930.

Atiende las comunas de Curicó, Curepto, Licantén, Molina, Teno, Rauco, Romeral, Sagrada Familia, Vichuquén y Hualañé.

Defensores

Sergio Aguilera Jara

Esteban Arévalo Tapia

Bárbara Contreras Toloza

Jurídica OS Limitada

Carmen 675, of. 302, Curicó. Fono: (75) 2606024

Atiende las comunas de Curicó, Curepto, Licantén, Molina, Teno, Rauco, Romeral, Sagrada Familia, Vichuquén y Hualañé.

Defensores

Mario Acevedo Aburto
Carolina Gutiérrez Salinas

Marcela Cameron y Cía. Ltda.

Prat 330, of. 201, Curicó. Fono: (75) 2322149.

Atiende las comunas de Curicó, Curepto, Licantén, Molina, Teno, Rauco, Romeral, Sagrada Familia, Vichuquén y Hualañé.

Defensor

Helios Nogués Baeza

Profesionales Avec Abogadas Asociadas Ltda.

Prat 330, of. 201, Curicó. Fono: (75) 2322149.

Atiende las comunas de Curicó, Curepto, Licantén, Molina, Teno, Rauco, Romeral, Sagrada Familia, Vichuquén y Hualañé.

Defensoras

Claudia Esteban Torres
Viviana Araneda Lobos

Andrea Villalobos González (Defensora Licitada de Molina)

Aromo 1416, of. 3, Molina. Fono: (75) 2491571.

Atiende las comunas de Curicó, Curepto, Licantén, Molina, Teno, Rauco, Romeral, Sagrada Familia, Vichuquén y Hualañé.

Defensora

Andrea Villalobos González

Renatta Rivano Aravena (Defensora Licitada de Licantén y Curepto)

Montero 45, Licantén. Fono: (75) 2559711.

Atiende las comunas de Curicó, Curepto, Licantén, Molina, Teno, Rauco, Romeral, Sagrada Familia, Vichuquén y Hualañé.

Defensora

Renatta Rivano Aravena

Linares**Defensoría Local de Linares**

San Martín 434, Linares. Fonos: (73) 2222167 - 2222182.

Atiende las comunas de Linares, Longaví, Colbún y Yerbias Buenas.

Defensor

Marco Caballero Catalán

Sociedad de Asesorías Jurídicas y Capacitación Bahamondes y Díaz Ltda.

Calle Max Jara 278, Linares. Fono: (73) 2214087.

Atiende las comunas de Linares, Longaví, Colbún y Yerbias Buenas.

Defensores

Camilo Bahamondes Oses

Francisco Díaz Orellana

Sociedad Integral De Servicios Profesionales Hidalgo y Moraga Ltda.

Calle Colo Colo 483, Linares. Fono: (73) 2331863.

Atiende las comunas de Linares, Longaví, Colbún y Yerbias Buenas.

Defensores

Huber Hidalgo Venegas

Victor Moraga San Martín

San Javier

Defensoría Local de San Javier

Sargento Aldea 2641, San Javier. Fonos: (73) 2324428 - 2324436.

Atiende las comunas de San Javier y Villa Alegre.

Defensor

Alfredo Grandon Lagunas.

Abogada Claudia Landeros Garrido EIRL

Calle Torreblanca 2398, San Javier. Fono: (73) 2297005.

Atiende las comunas de San Javier y Villa Alegre.

Defensora

Claudia Landeros Garrido

Constitución

Defensoría Local de Constitución

Pinto 511, Constitución. Fono: (71) 2676599.

Atiende las comunas de Constitución y Empedrado.

Defensor

Paulo Albornoz Avilés

Eduardo Meins Middleton

Calle Montt 220, of. 13, Constitución. Fono: (71) 2381920.

Atiende la comuna de Constitución y Empedrado.

Defensor

Eduardo Meins Middleton

Cauquenes

Defensoría Local de Cauquenes

Claudina Urrutia 500, local B, Cauquenes. Fono: (73) 2514773.

Atiende las comunas de Cauquenes, Parral, Retiro, Curanipe, Chanco y Pelluhue.

Defensora

Viena Ruiz-Tagle Reyes

Jurídica OS Ltda.

Oficina Cauquenes: Victoria 215, Cauquenes. Fono: (73) 2512775.

Oficina Parral: Pasaje alcalde Claudio Bravo 780, Población Corvi, Parral. Fono: 442891854.

Atiende las comunas de Cauquenes, Chanco, Parral y Retiro.

Defensores

Mónica Sepúlveda Soto

Gabriel Lillo Moya

Milton Parra Viscay

David Bahamondes Barde

Defensa penitenciaria

Abogado Max Troncoso Moreno EIRL

Calle 3 Oriente 1326, of. 5-A, Talca. Fono: (71) 2219550.

Atiende las comunas de Talca, Pencahue, Maule, Pelarco, San Clemente, San Rafael, Río Claro, Curicó, Curepto, Licantén, Molina, Teno, Rauco, Romeral, Sagrada Familia, Vichuquén y Hualañé.

Defensor

Max Troncoso Moreno

Sociedad de Asesorías Jurídicas y Capacitación Bahamondes y Pinochet Ltda.

Calle Max Jara 278, Linares. Fono: (73) 2485965.

Atiende las comunas de San Javier, Villa Alegre, Constitución, Empedrado, Cauquenes, Chanco, Pelluhue, Parral, Retiro, Linares, Longaví, Colbún y Yerbas Buenas.

Defensor

Francisco Vargas Villalobos

Defensa de primeras audiencias

Alexandra Acevedo Durán (Convenio directo Defensa Primeras Audiencias, Talca)

Calle 2 Sur 772, Of. 501, Ed. Aranjuez, Talca.

Atiende las comunas de Talca, Pencahue, Maule, Pelarco, San Clemente, San Rafael y Río Claro.

Defensora

Alexandra Acevedo Durán

Yélika Ibarra González (Convenio directo Defensa Primeras Audiencias, Talca)

Calle 1 Poniente 1258, Ed. Plaza Poniente, Of. 509, Talca. Fono: (71) 2434063.

Atiende las comunas de Talca, Pencahue, Maule, Pelarco, San Clemente, San Rafael y Río Claro.

Defensora

Yélika Ibarra González

BIOBIO

Defensor Regional: Osvaldo Pizarro Quezada

Director Administrativo Regional: Hector Salinas Fritiz

Jefe de Estudios Regional: Rolando Correa Pesante

Defensoría Regional del Biobío

Arauco 343, Chillán. (42) 2247693 - 2249527

Chillán

Defensoría Local de Chillán

Arauco 343, Chillán. (42) 2247693 - 2249527

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Chillán, San Carlos, Bulnes, Yungay, Coelemu y Quirihue

Defensores

Antonio Guerra Sepúlveda

Rodolfo Aguayo Alarcón

Sergio Muñoz Iturra

Defensora Juvenil

Rocío Burguess Gutiérrez

Sociedad Acuña y Borgeat Ltda. (Defensoría Licitada de Chillán)

Sargento Aldea 399, Chillán. (42) 2233654

Atienden la jurisdicción de los Tribunales de Chillán, San Carlos, Coelemu y Quirihue

Defensores

María Belén Acuña Quiñones

Cristóbal Bocaz Campos

Rodrigo Orrego Luengo (Primeras Audiencias)

Abogado Claudio Vigueras Falcón EIRL (Defensoría Licitada de Chillán)

Balmaceda 881, San Carlos. Fono: (42) 422413846

Atienden la jurisdicción de los Tribunales de Chillán, San Carlos, Coelemu y Quirihue

Defensora

Teresa Valenzuela Astudillo

Claudia Espinoza Beltrán - Iván Rodríguez Mella (Defensoría Convenio Directo de Chillán)

Arauco 241, Chillán. (42) 2321007

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Chillán, San Carlos, Bulnes, Yungay, Coelemu y Quirihue

Defensores

Claudia Espinoza Beltrán

Iván Rodríguez Mella

Karen Fuentes Placencia (Defensoría Convenio Directo de Chillán)

Aníbal Pinto 87, Bulnes. (42) 2555241

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Chillán, San Carlos, Bulnes, Yungay, Coelemu y Quirihue

Defensora

Karen Fuentes Placencia

Álvaro Fernández Moreno (Defensoría Convenio Directo de Chillán)

Esmeralda 669, Yungay. (42) 2555303

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Chillán, San Carlos, Bulnes, Yungay, Coelemu y Quirihue.

Defensor

Álvaro Fernández Moreno

Miguel Vargas Palma (Defensoría Convenio Directo de Chillán)

Independencia 583, Quirihue. (42) 2555835

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Chillán, San Carlos, Bulnes, Yungay, Coelemu y Quirihue

Defensor

Miguel Vargas Palma

Cañete

Defensoría Local de Cañete

Lautaro 321, Cañete. (41) 2612521

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Arauco, Curanilahue, Lebu, Cañete.

Defensor

Javier Pereira Torres

Estudio Jurídico Biobío Ltda. (Defensoría Licitada de Cañete)

Luis Sagardí 6, Pobl. Diego Portales, Lebu. (41) 2519487

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Arauco, Curanilahue, Lebu, Cañete.

Defensor

Juan Carlos Casanova Faúndez

Defensoría convenio

Caupolicán 221, Arauco. Fono: (41) 2551229

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Arauco, Curanilahue, Lebu, Cañete.

Defensores

Sandra Campos Quiroz

Roberto Rozas Serri

Scarlet Andrade Cárdenas - Alejandra Rojas Uribe (Defensoría convenio directo de Cañete)

Videla 342, Cañete. Fono: (41) 261137

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Arauco, Curanilahue, Lebu, Cañete.

Defensores

Scarlet Andrade Cárdenas

Alejandra Rojas Uribe

Vania Villarroel Pacheco (Defensoría convenio directo de Cañete)

Avenida Prat 755, of. 201, Curanilahue. Fono: (41) 2693259

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Arauco, Curanilahue, Lebu, Cañete.

Defensora

Vania Villarroel Pacheco

Talcahuano

Defensoría Local de Talcahuano

Colón 916. Fonos: (41) 2542376 - 2542381

Atiende la jurisdicción de los tribunales de Talcahuano y Tomé

Defensores

Gonzalo Benavente Delgado

Nelly Navarro Rojas

Mauricio Massa Montoya

Defensora Juvenil

Claudia Rodríguez Godoy

Sociedad Alarcón y Araya Ltda. (Defensoría licitada de Talcahuano)

Gabriel Toro 30, Talcahuano. Fono: (41) 3235267

Atiende la jurisdicción de los tribunales de Talcahuano y Tomé

Defensores

Isabel Núñez Chavarría

María Francisca González Ortega

Ricardo Terán Scholtbach

Ignacio Iturrieta Urrea

Gustavo Carrera Carrera (Defensoría licitada de Talcahuano)

Serrano 1000, piso 2, Tomé. Fono: (41) 265387

Atiende la jurisdicción de los tribunales de Talcahuano y Tomé

Defensor

Gustavo Carrera Carrera

Concepción

Defensoría Local de Concepción

Avda. Juan Bosco 2038, Piso 2, Concepción. Fono: (41) 3166219

Atiende las comunas de Concepción, San Pedro de la Paz, Santa Juana, Florida y Chiguayante.

Defensores

Juan Ignacio Lafontaine Salvestrini

Sandra Betancourt Pino

Pedro Aguilera Soto

Ximena Pulgar Jara

Defensores Juveniles

Evelyn Monsalves Suazo

Felipe Martínez Fuentes

Defensores Penales S.A. (Defensoría licitada de Concepción)

Vilumilla 631, Concepción. Fono: (41) 3222036

Atiende las comunas de Concepción, San Pedro de la Paz, Santa Juana, Florida y Chiguayante.

Defensores

Karen Torres Jerez

Christian Ríos Coles

Román Lagazzi Aravena

Eduardo Rojo Araneda

Moisés Vilches Fuentes

Eduardo Cruz Sanhueza

Rubén Cruces Pereira

José Ignacio Mora Olivera

Defensores Penales S.A. (Defensoría licitada de Concepción)

Prat 27, Chiguayante. Fono: (41) 3176833

Atiende las comunas de Concepción, Florida y Chiguayante.

Defensora

María Cecilia Solar Infante

Defensores Penales S.A. (Defensoría licitada de Concepción)

Los Olivos 1525-A, San Pedro de la Paz. Fono: (41) 3188644

Atiende las comunas de Concepción, San Pedro de la Paz y Santa Juana

Defensor

Alexis Aravena Valenzuela

Defensoría Licitada. C y C Servicios Jurídicos Ltda.

Vilumilla 631, Concepción. Fono: (41) 3222036

Atiende la comuna de Concepción.

Defensores

Carla Canales Escalona

Rodrigo Campos Bustos

Leslie Concha Esparza (Defensoría convenio directo de Concepción)

Vilumilla 631, Concepción. Fono: (41) 3222036

Atiende las comunas de Concepción, San Pedro de la Paz, Santa Juana, Florida y Chiguayante.

Defensora

Leslie Concha Esparza

Coronel

Defensoría Local de Coronel

Lautaro 502, Coronel. Fono: (41) 2771102

Atiende las comunas de Coronel y Lota.

Defensora

Marcia Soto Vargas

Defensor juvenil

Eduardo Rosado Silva

Sociedad de Defensa Penal Argel e Inostroza Ltda. (Defensoría licitada de Coronel)

Sotomayor 447, Coronel. Fono: (41) 2712223

Atiende las comunas de Coronel y Lota.

Defensores

Marco Inostroza Mardones

Nelly Argel Figueroa

Defensas Penales E y E Ltda. (Defensoría Licitada de Coronel)

Carlos Cousiño 192, Lota. Fono: (41) 2879239

Atiende las comunas de Coronel y Lota.

Defensoras

Evangelina Peña Arriagada

Elena Contreras Daza

Los Ángeles

Defensoría Local de Los Ángeles

San Martín 285, Los Ángeles. Fono: (41) 2318372

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Los Ángeles, Cabrero, Yumbel Laja, Santa Bárbara, Mulchén y Nacimiento

Defensores

Patricio Gutiérrez Marinado

Marcela Ruiz Pacheco
Defensor Juvenil
Juan Esteban Muñoz Carrasco

Asesorías Jurídicas Cordillera Ltda. (Defensoría licitada de Los Ángeles)

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Los Ángeles, Cabrero, Yumbel y Laja,
Río Claro 199 Of. 210 y 211, Cabrero. Fono: (43) 2410184

Defensor

Ernesto Ochoa Cid

Defensoría Licitada: Garrido y Soto Defensoría Penal Sur Ltda.

Abdón Mellado 31, Los Ángeles. Fono: (43) 2232284

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Los Ángeles, Santa Bárbara, Mulchén y Nacimiento

Defensora

Jessica Espinoza Otárola

Constanza Santana Morales - Ivonne Flores Espinoza (Defensoría convenio directo de Los Ángeles)

Valdivia 300, piso 10, of. 1002, Los Ángeles. Fono: (43) 2508568

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Los Ángeles, Cabrero, Yumbel Laja, Santa Bárbara, Mulchén
y Nacimiento

Defensoras

Constanza Santana Morales

Ivonne Flores Espinoza

Rodrigo Flores Luna (Defensoría convenio directo de Los Ángeles)

Calle 21 de Mayo, Pasaje Cirujano Segura 13, Los Ángeles. Fono: (43) 2314325

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Los Ángeles, Cabrero, Yumbel Laja, Santa Bárbara, Mulchén
y Nacimiento

Defensor

Rodrigo Flores Luna

Grace Méndez Montes - Mercedes Moncada Sáez - Dalila Galleguillos Wilson (Defensoría convenio directo de Los Ángeles)

Abdón Mellado 31, Los Ángeles. Fono: (43) 2232284

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Los Ángeles, Cabrero, Yumbel Laja, Santa Bárbara, Mulchén y Nacimiento

Defensoras

Grace Méndez Montes

Mercedes Moncada Sáez

Dalila Galleguillos Wilson

Luis Arteaga Sepúlveda (Defensoría convenio directo de Los Ángeles)

Villagrán 394, Mulchén. Fono: (43) 2543483

Atiende la jurisdicción de los Tribunales de Los Ángeles, Cabrero, Yumbel Laja, Santa Bárbara, Mulchén y Nacimiento

Defensor

Luis Arteaga Sepúlveda

Defensoría penitenciaria**Defensoría Licitada: Estudios Penales y Penitenciarios SpA**

Ainavillo 704, Concepción. Fono: (41) 3253332

Atiende Recintos Penitenciarios: CP Concepción, CCP Biobío, CCP Coronel, CDP Arauco, CDP Lebu, CET Cañete.

Defensores

Alejandro Vera Vera

Allison Vergara Saavedra
Pía Campos Campos

Defensoría Licitada: Estudios Penales y Penitenciarios SpA

Cochrane 585, Arauco. Fono: (41) 2551579

Atiende Recintos Penitenciarios: CP Concepción, CCP Biobío, CCP Coronel, CDP Arauco, CDP Lebu, CET Cañete.

Defensora

María Javiera Aguilera León

Francisca Vásquez Paredes (Defensora Penitenciaria Convenio Directo)

Carrera 559, Chillán. Fono: (42) 2224910

Atiende Recintos Penitenciarios: CCP Chillán, CCP Bulnes, CDP San Carlos CDP Quirihue, CET de San Carlos.

Defensora

Francisca Vásquez Paredes

Gustavo Bassaletti Ortega (Defensor Penitenciario Convenio Directo)

San Martín 250, Block3, piso 1, depto.13, Los Ángeles. Fono: (43) 2349706

Atiende Recintos Penitenciarios: CDP Los Ángeles, CDP Yumbel, CDP Yungay, CDP Mulchén y CET de Yungay.

Defensor

Gustavo Bassaletti Ortega

ARAUCANÍA

Defensor Regional: Renato González Caro.

Director Administrativo Regional: Víctor Varas Palma

Jefa Regional de Estudios: Mario Quezada Vargas

Defensoría Regional de La Araucanía

Portales 361, Temuco. Fonos (45) 2218311 - 2218332

Defensoría Penal Mapuche

Arturo Prat 087, Temuco. Fonos (45) 2219639 – 2278688.

Atiende las comunas de Temuco, Imperial, Carahue y Temuco.

Defensores:

Humberto Serri Gajardo

Lucy Catalán Mardones

Defensoría Local de Villarrica

C. Henríquez 301, of. 405, Villarrica. Fonos: (45) 2419240 – 2414083.

Atiende las comunas de Villarrica, Pucón y Curarrehue.

Defensor

Rigoberto Ortiz Pelizari

Defensoría Penal Mapuche Convenio Directo (Villarrica)

Juan Gallardo Araya

Defensoría Local de Angol

Vergara 380, Angol. Fonos: (45) 2718200 – 2718532.

Atiende las comunas de Angol, Renaico, Purén, Los Sauces, Collipulli y Ercilla.

Defensor

Gloria Castro Guarda

Defensor juvenil Convenio Directo (Angol)

Irving Rodríguez Cáceres

Defensoría Local de Temuco

Portales 361, Temuco. Fonos: (45) 2218311 – 2218332.

Atiende las comunas de Temuco, Padre Las Casas, Labranza, Vilcún, Cajón, Cunco y Melipeuco.

Defensores

Patricio Salinas Gaete

Enoc Sáez Salazar

Defensores juveniles

Luis Acuña Tapia

Eugenio Sáez Infante

Defensoría Penal Mapuche (Collipulli)

Av. Saavedra 1365, Collipulli. Fonos: (45) 2815510 - 2812768.

Defensor penal mapuche

Ricardo Cáceres Setien

Convenio directo

Vania Parodi Figueroa

LOS RÍOS

Defensor Regional: Luis Soto Pozo

Directora Administrativa Regional: Lorena Catril Navarro

Jefe Regional de Estudios: Pablo Ardouin Bórquez

Defensoría Regional de Los Ríos

Beauchef 889, Valdivia. Fonos: (63) 2229803 - 2229802.

Defensoría Local de Valdivia

General Alberto Montecinos esq. Luis Tirado 2688, Valdivia. Fono: (63) 2291500.

Atiende las comunas de Valdivia y Corral.

Defensores

Oscar Soto Vio (Defensor Local Jefe)

Cristián Otárola Vera (Defensor Local)

Loreto Mondion Rodríguez (Defensora Penal Adolescentes)

Gonzalez y Salgado Abogados Defensores Ltda.

General Montecinos N° 2802, Valdivia. Fono: (63) 2259750, 2342467 y 2342807

Atiende las comunas de Valdivia y Corral.

Defensores

Pamela González Vásquez

Felipe Saldivia Ramos

Ximena Triviños Lespai

Valeria Arriagada Contreras

Gonzalez y Salgado Abogados Defensores Ltda.

San Martín 46, of. 4 y 5, Los Lagos. Fono: (63) 2461127.

Atiende las comunas de Máfil, Los Lagos y Futrono.

Defensor

Mauricio Aguilera Olivarez

Gonzalez y Salgado Abogados Defensores Ltda.

Bernardo O'Higgins 373, piso 2, Panguipulli. Fono: (63) 2312393

Atiende la comuna de Panguipulli.

Defensor

Oswaldo Salgado Chamorro

Gonzalez y Salgado Abogados Defensores Ltda.

Padre Plácido 1040, of. 3, San José de La Mariquina. Fono: (63) 2452463.

Atiende las comunas de Lanco y San José de La Mariquina.

Defensor

Daniel Castro González

Jiménez y Cárdenas Abogados Defensores y Compañía Ltda.

Camilo Henríquez 220, of. 16, Piso 1, Paillaco. Fono: (63) 2422343.

Atiende la comuna de Paillaco.

Defensor

Mauricio Obreque Pardo

Jiménez y Cárdenas Abogados Defensores y Compañía Ltda.

Esmeralda 703, of. 201, La Unión. Fono: (64) 2320822

Atiende la comuna de La Unión.

Defensora

Eliana Angulo Carrasco

Jiménez y Cárdenas Abogados Defensores y Compañía Ltda.

Blanco Encalada 775, Río Bueno. Fono: (64) 2341251.

Atiende las comunas de Lago Ranco y Río Bueno.

Defensor

Renato Jimenez Ramírez

Defensoría penitenciaria

Estudio Jurídico Carole Cecilia Montory E.I.R.L.

Carlos Anwandter 635, Valdivia. Fono: (63) 2248980.

Atiende a adultos condenados a penas privativas de libertad en el Complejo Penitenciario Valdivia y el Centro de Cumplimiento Penitenciario Río Bueno.

Defensora:

Marcela Tapia Silva

Defensoría Penal Mapuche

Ramón Freire 11, of. 6, piso 2, Panquipulli. Fono:(63) 2312967.

Atiende las comunas de Los Lagos, San José de la Mariquina y Panguipulli.

Defensora

Beatriz Bertrán Blaskovic

Defensa penal de adolescentes. Ejecución de sanciones

Gonzalez y Salgado Abogados Defensores Ltda.

General Montecinos N° 2802, Valdivia. Fono: (63) 2259750, 2342467 y 2342807.

Atiende las comunas de Los Lagos, Paillaco, Río Bueno y La Unión.

En Valdivia presta defensa en cumplimiento de penas privativas y no privativas de libertad para adolescentes.

Defensora

María Paz Ureta Bravo

LOS LAGOS

Defensor Regional: Erwin Neumann Montecinos

Director Administrativo Regional: Álvaro Venegas Jara

Jefe Regional de Estudios: Gustavo Peñailillo Lechuga

Defensoría Regional de Los Lagos

Benavente 959, Puerto Montt. Fono: (65) 2311713 - (65) 2310071.

Puerto Montt

Defensoría Local Puerto Montt

Benavente N° 959, Puerto Montt. Fono: (65) 2311021

Defensores Asociados de Puerto Montt

O'Higgins N° 167, of. 706, Puerto Montt. Fono: (65) 2251410

Defensoría Rivera Servicios Jurídicos

Benavente N° 405, of. 605, Puerto Montt. Fono: (65) 2225927

Defensoría María José Garrido y Abogados Asociados

Juan Soler Manfredini N° 41, piso 9, of. 902, Puerto Montt. Fono: (65) 2315468

Defensoría Penitenciaria Gonzalo Castro García, Servicios Jurídicos

O'Higgins 167 Of. 602 Edif. Plaza. Fono: (65)2277656

Puerto Varas

Defensoría Local Puerto Varas

Edificio Doña Natalia, San Pedro 465. Of. 208. Fono: (65) 2621581

Defensoría Alarcón, Castro, Jiménez y Santiago

San Pedro N°465, Oficina 204, Edificio Doña Natalia, Puerto Varas. (65) 2233106

Calbuco

Defensoría Alarcón, Castro, Jiménez y Santiago

José Miguel Carrera N°129, Calbuco. (65) 2461827

Hornopirén

Defensoría Paola Delgado y Abogados Asociados

Calle Pedro Maldonado s/n, Hornopirén. Fono: (65)2217371

Futaleufú

Defensoría Penal Pública

Gabriela Mistral N°42, Futaleufú. Fono: (65) 2731597

Chaitén

Defensoría Penal Pública

Bernardo O'Higgins N°122, Chaitén. Fono: (65) 2731075

Osorno

Defensoría Local de Osorno

Cochrane 1278, Osorno. Fono: (64) 2317 604

Defensoría Jiménez y Cárdenas, Abogados Defensores y Cía

Ramírez 1116, of. 303, Osorno. Fono: (64) 2249583 – 2260480

Defensoría Penal y Penitenciaria Renato Jiménez Ramírez

Ramírez 1116, Oficina 302, Osorno. Fono: (64) 2249583 – 2260480

Río Negro

Defensoría Jiménez y Cárdenas, Abogados Defensores y Cía

Vicuña Mackenna 250, piso 2, Río Negro. Fono: (64) 2361597

Ancud

Baquadano 250, Ancud. Fono: (65) 2623990

Defensores

Angélica Vanessa Pérez Bizama

Filippo Corvalán Figueroa

Castro

Defensoría Local de Castro.

Calle Blanco Encalada 324, of. 302, Castro. Fono: (65) 2632588

Defensoría Nelson Troncoso y Compañía

Galvarino Riveros 560 Interior, Castro. Fono: (65) 2630367

Defensoría Penitenciaria Gonzalo Castro García, Servicios Jurídicos
Sargento Aldea #477 A, Piso 2 Castro. Fono: (65) 2634925

Quellón

Defensoría Nelson Troncoso y Compañía
Pedro Aguirre Cerda N°169-A. Fono: (65) 2681814

AYSÉN

Defensor Regional: Jorge Moraga Torres
Directora Administrativa Regional: Jacqueline Cid Salgado
Jefe Regional de Estudios: Enrique Velásquez Trujillo

Defensoría Regional de Aysén
Ramón Freire 274, piso 1, Coyhaique. (67) 2240873 - 2240877

Defensoría Local de Coyhaique.
Ramón Freire 274, piso 1, Coyhaique. Fono: (67) 2240873 – 2240877
Atiende las comunas de Coyhaique y Río Ibáñez.

Defensores
Ricardo Flores Tapia
Sebastián Lagos Vera
Mauricio Martínez Peralta

Defensoría Local de Aysén
Calle Ciro Arredondo s/n, Rivera Sur, Puerto Aysén. Fono: (67) 2335552
Atiende la comuna de Aysén.

Defensor

Roberto Silva Jara

Defensoría Local de Cisnes.

Avda. Gabriela Mistral 893, Puerto Cisnes. Fono: (67) 2346665

Atiende las comunas de Cisnes, Lago Verde y Las Guaitecas.

Defensor

Rogelio Andrés Piñeiro Santis

Defensoría Local de Chile Chico.

Pedro González, Chile Chico. Fono: (67) 2411734

Atiende la comuna de Chile Chico.

Defensor

Alex Segura Astudillo

Defensoría Local de Cochrane.

San Valentín 390, Cochrane. Fono: (67) 2522467

Atiende las comunas de Cochrane, Villa O'Higgins y Tortel

Defensora

Catalina Espinoza

MAGALLANES

Defensor Regional: Gustava Aguilar Moraga

Director Administrativo Regional: Claudio Miranda Mansilla

Jefe Regional de Estudios: Verónica Reyes Cea

Defensoría Regional de Magallanes

José Miguel Carrera 441, Punta Arenas. Fono (61) 2221457 - 2220569

Defensoría Local de Punta Arenas

José Miguel Carrera 441, Punta Arenas. Fonos: (61) 2221457 - 2220569

Atiende las comunas de Punta Arenas, San Gregorio, Río Verde, Laguna Blanca, Cabo de Hornos y Antártica.

Defensores

Ramón Bórquez Díaz

Pablo Santander Severino

Richard Maldonado Bustos

Servicios Jurídicos Australes Ltda (Defensoría licitada).

Independencia 555, Punta Arenas. Fonos: (61) 2248908 - 2723127 – 2723128.

Atiende las comunas de Punta Arenas, San Gregorio, Río Verde, Laguna Blanca, Cabo de Hornos y Antártica, Puerto

Natales y Torres del Paine.

Defensores

Guillermo Ibacache Carrasco

José Miguel Navarrete Rojas

Leonardo Vallejos Ramírez

Vania Cáceres Medina

Defensoría Local de Puerto Natales

Eberhard 280, Puerto Natales. Fono: (61) 2412330.

Atiende las comunas de Puerto Natales y Torres del Paine.

Defensora

María Fernanda Benavides Henry

Defensoría Local de Porvenir

Señoret 486, Porvenir. Fono: (61) 2581612.

Atiende las comunas de Porvenir, Timaukel y Primavera.

Defensor

Juan Carlos Rebolledo Pereira

Defensoría Local de Puerto Williams

Teniente Muñoz 104, Puerto Williams. Fono 224396780

Atiende las comunas de Cabo de Hornos y Antártica.

Defensor

César Chandía Rodríguez

Defensoría penitenciaria

Pasaje Santiago 0138, Población Empart. Punta Arenas. Fono: (61) 2323416.

Atiende a las personas que cumplen condena en el Complejo Penitenciario de Punta Arenas, el CDP de Natales y el CDP

de Porvenir

Defensor

Pablo Chandía Ayala

METROPOLITANA NORTE

Defensor Regional: Carlos Mora Jano

Directora Administrativa Regional: Pauline Sánchez Hoffer

Jefe Regional de Estudios: Octavio Sufán

Defensoría Regional Metropolitana Norte

Pedro Montt 1606, piso 8, Santiago. Fono: 225871400.

Defensoría Local de Santiago

Pedro Montt 1606, piso 5, Santiago. Fonos 225871461– 225871460

Atiende las comunas de Santiago, Estación Central, Quinta Normal, Recoleta, Independencia.

Defensores

Claudio Aspe Letelier

Pablo Sanzana

Patricio Soto

Néstor Pérez

Alicia Corvalán

Marcela Araya

Felipe Ibáñez

María Gabriela Villablanca

Gonzalo García

Washington Fernández

Yerko Pizarro

Convenios directos

Atiende las comunas de Santiago, Estación Central, Quinta Normal, Recoleta, Independencia.

Jaime Urdangarin

Bombero Ossa N° 1010, Piso 7 Of. 708, Santiago. Fono: 226879578

Claudia Levine

Doctor Sotero del Río N° 508 Of. 830, Edificio Congreso, Santiago. Fono: 226621917

Elizabeth Hauway Tirado
Fábrica N° 1808 Of. 9, Santiago. Fono: 232313450
Joan Dueñas Riquelme
Dr. Sotero del Río N° 508 Of. 830, Edificio Congreso, Santiago. Fono: 226621917

Luis Mora
San Ignacio N° 1717, Santiago. Fonos: 232643773 - 232643774
Andrea Lema Abarca

Empresas Licitadas Zona 1, Santiago

Naquira, Del Pino, Corvalán, y Asociados SpA
Teatinos N° 251, Depto. 902, Santiago. Fono: 226048590
Atiende las comunas de Santiago, Estación Central, Quinta Normal, Recoleta, Independencia.

Defensores

María Belén Iribarren
Marisol Corvalán Guerrero
Paz Del Pino Navea
Natalia Bravo Collao
José Antonio Henríquez Muñiz
Jorge Palacios Vallejos
Roberto Naquira Bazán
Constanza Ávila Saona
Justicia Penal Metropolitana / Primeras Audiencias
Miraflores N° 269 Of. 22, Santiago. Fono: 226384323

Defensores

Pablo Rojas Jara

Daniel Jorge Venegas
Diego Vergara Vaccia
Martina Rogazy Jorquera
Matías Canales Puente

Reintegra Servicio Legales Ltda. / Defensa Penitenciaria
Compañía N° 1068, Of. 800, Santiago. Fono: 223031607

Defensores

Carlos Vera Campos
Tamara Vega Gutiérrez
Fabián Lobos Moreno
Estrella San Martín Toloza

Asesorías Legales Legis Ltda.
San Ignacio N° 1717, Santiago. Fono: 232643774

Defensores

Romina Arriagada Páez
Elías Zirene Pichara
Ivo Arteaga Cartagena

Netco S.A. / Defensa Penitenciaria
Avda. Beauchff N° 1755, Santiago. Fono: 226835344

Defensores

Nicolás Torres Neira

Valentina Lorca Nuñez
Francisco Molina Jérez
Nicole Opazo Inostroza

Defensoría Local Lo Prado

Pedro Montt 1606, piso 6, Santiago. Fonos: 225871444–225871450

Atiende las comunas de Lo Prado, Pudahuel, Cerro Navia, Renca, Quilicura, Conchalí, Huechuraba.

Defensores

Alejandra Lobos
Ana María Jofré
Yessica Aguilera
Bárbara Antivero
Andrés Rojas
Paula Quinteros

Convenios Directos

Atiende las comunas de Lo Prado, Pudahuel, Cerro Navia, Renca, Quilicura, Conchalí, Huechuraba.

Eugenio Baeza
San Ignacio N° 1717, Santiago. Fonos: 232643773 - 232643774

Braulio Carrasco
San Ignacio N° 1717 Of. 10– Santiago. Fonos: 232643773 – 232643774

Empresas Licitadas: Zona 2 Lo Prado

Sociedad Vio Vergara y Godoy Abogados Ltda.

Merced N° 838-A, Of. 137, Santiago. Fono: 227097423

Defensores

Hernán Godoy

Ignacio Pérez López

Ilan Eck Falkas

José Luis Vergara

Sociedad Vio Vergara y Godoy Abogados Ltda.

Merced N° 838-A, Of. 137, Santiago. Fono: 224474258

Defensores

Tanya Farga

Daniela Saba

Camila Berrios

José Miguel Rojas

Bravo y Poblete Abogadas SpA.

Fábrica N° 1990, Lawyers Center, Santiago. Fono: 232100751

Defensoras

Macarena Bravo Nilo

Claudia Poblete Frez

BP & CO Grupo Defensa SpA

San Ignacio N° 1717. Fonos: 232643773-232643774

Defensoras

Constanza Bozo Carrasco

Catalina Parraguez Gamboa
Javiera Cabello Oppermann
Catherine Olavarría Aguilar

Servicios Jurídicos Munizaga y Valenzuela Spa.
Fábrica N° 1990, Of. 33 Lawyers Center, Santiago. Fono: 232100740

Defensoras

Lidia Munizaga Mellado
Camila Valenzuela Larraín

Castro y Ducci Abogados SpA
Fábrica N° 1990, Of. 36 Lawyers Center, Santiago. Fono: 232100751

Defensores

Tomás Ducci Boetsch
Pedro Castro Rodríguez

Martínez y Carrasco Defensa Jurídica SpA
San Ignacio N° 1717, Santiago. Fonos: 232643773 / 232643774

Defensor

Juan Martínez Vial

Defensoría Local de Ñuñoa

Pedro Montt 1606, piso 6, Santiago. Fonos: 225871433– 225871440
Atiende las comunas de Ñuñoa, Providencia, Las Condes, Vitacura, Lo Barnechea, La Reina Peñalolén y Macul.

Defensores

Mario Palma Navarrete

Nicolás Orellana

Helmut Vargas

Patricia Alvarado

Román Zelaya

Irka Contreras

Pablo Rubio

Empresas Licitadas: Zona 3 - Ñuñoa

Estudio Jurídico Pereira y Zúñiga Ltda.

Rondizzonni N° 1670, Santiago. Fonos: 225559952 – 225543627

Defensores

Gastón Zúñiga

Teresita Padilla

Daniela Alcoholado

Jessica Retamal

María José Valenzuela

Carlos Cordero Figueroa

Fabrica 1808-A Of. 8, Santiago. Fono: 232160905

Defensas Penales Matus & Contreras Ltda.

Compañía 1390, Of. 1304, Santiago. Fono: 226964334

Defensores

César Contreras

Jorge Matus

Defensoría Penal de Santiago Soc. Ltda.
Compañía 1390, Of. 1304, Santiago. Fono: 226964334

Defensoras

Paola Torres
Victoria González

Sociedad Fernández Santander Abogados
Av. Libertador Bdo. O'Higgins 112, Of. 303, Santiago. Fono: 232207420

Defensoras

Karen Fernández
Carola Fernández

Véliz y Agosto Abogados
Avda. Rondizzoni 1670, Santiago. Fono: 225559952

Defensores

Luigina Vélez
Guido Agosto

Netco S.A.
Av. Beaucheff 1755, Santiago. Fono: 226835344

Defensores

Ruth Calquín
Santiago Correa

Defensas Legales Ltda.
Compañía 1068 Of. 803, Santiago. Fono: 223609057

Defensoras

Cintia Cartagena
María Ignacia Barrera

Asesorías Legales Legis
Compañía 1068 Of. 803, Santiago. Fono: 23609056

Defensores

Ernesto Muñoz Chambe
Nelson Salas Stevens

Sociedad Defensa Garantía Ltda.
Bandera 537 Of. 42, Santiago. Fono: 232321381

Defensores

Fabiola Vallejos Tomé
Rolando Vio González

Eguyrreizaga, Ruíz, Vargas Asociados SpA
Santa Lucía 256, Of. 2-B, Santiago. Fono: 24808207

Defensores

Eduardo Vargas Sotomayor
Josselyn Ruíz Vergara

Defensoría Local de Colina

Los Valles 0102, Colina. Fonos: 225871221– 225871220

Defensor

Carlos García

Convenios Directos Zona 4N

Defensa penal juvenil

Los Valles N° 0102, Colina, Fono: 225871223

Cristian Esquivel

Los Valles N° 0102, Colina. Fono: 225871422

Iris Figueroa Abarzua

Pasaje 21, N° 672, La Copa, Colina. Fono: 977099964

Dolly Palacios Araneda

Defensa general

San Martín N° 105 Of. 7B y 8B, Colina. Fono: 232326867

Constanza Garrido Manlla

San Martín N° 105 Of. 7B y 8B, Colina. Fono: 232326867

Jorge Fiol Quilam

Empresa Licitada: Zona 4

Piddo Montiglio y Cía. S.A.

Pasaje 21 casa N° 672, Colina. Fono: 228602846

Defensora

Ingrid Kaempfe

Defensa penitenciaria

Netco S.A.

Carretera Gral. San Martín N° 0105 Of. 12-B, Colina. Fono: 228446794

Defensores

Rodolfo Robles Pino

Ricardo González

Carolina Pereira Isamit

Unidad de Defensa Penal Juvenil

Pedro Montt 1606, piso 10, Santiago. Fonos: 225871496– 225871479

Coordinadora: Karina Reyes

Defensores

Patricia Cisternas

Leonardo Di Doménico

Cristián Calvo

Francisco Concha

Carla Saavedra

Gonzalo Charmín

Oswaldo Rosas

Carolina Zúñiga

María Fda. Aguilera

Convenio Directo

Estado N° 337, Of. 603, Santiago. Fono: 977904582

Defensora

Francisca Opazo

METROPOLITANA SUR

Defensora Regional: Viviana Castel Higuera

Director Administrativo Regional: Roberto Insunza Leal

Jefe Regional de Estudios (S): Eduardo Camus Cruz

Defensoría Regional

Avda. Pedro Montt 1606, 8 piso, Centro de Justicia de Santiago. Fono: (2) 5871500.

San Miguel

Defensoría Local de San Miguel

Avda. Pedro Montt 1606, 4° piso, Centro de Justicia de Santiago. Fono: (2) 5871530.

Atiende las comunas de San Miguel, San Ramón, El Bosque, La Pintana y La Cisterna.

Defensores

María Paz Martínez Albornoz

Rafael Jofré Inzunza

Alicia Parra Peralta

Francisco Armenakis Páez

Marcela García Wigolorchew

Juan Pablo Gómez Concha

B y C SPA.

San Ignacio 1717, Santiago. Fono: 232643771

Defensores

María Fernanda Bühler O.

Rodrigo Codoceo H.

Estudio Jurídico Pereira y Zúñiga Ltda.

General Rondizzoni 1670, Santiago. Fonos: 225558952-225543627

Defensores

Ana María Millón B.

Rodrigo Pereira P.

Estudio Jurídico de Defensa Cristian Leandro Miranda

Llano Subercaseaux 4005, Piso 3, San Miguel. Fono: 222324518-222324538

Defensores

Mario Órdenes C.

José Pablo Gómez C.

Asesorías Legales Legis Ltda.

Compañía 1060, Oficina 904, Santiago. Teléfono: 223609057

Defensora

Ana María Madrid V.

Asesoría Jurídica P y N SPA

Ahumada 254, oficina 908. Teléfono: 232312320

Defensores

Solange Navarro M.

Daglas Perusina C.

Defensores Penales Licitados Ltda.

Fábrica 1996, oficina 21. Santiago. Fono: 232097394

Defensores

Rodrigo Núñez G.

Humberto Cordova Thoms E.I.R.L.

Amanda Labarca 96, oficina 105, Santiago.

Fono: 226996617

Defensor

Humberto Córdova T.

P.y P. Abogados Ltda.

Huérfanos 1117 of. 321 Santiago. Teléfono: 226984514

Defensores

Aníbal Llanos P.

Francisca Protopsaltis P.

Defensas Legales Ltda.

San Ignacio 1717. Santiago. Teléfono: 232643177- 232643180

Defensores

Patricia Lienlaf O.

Catherine Paolini C.

Defensa Convenio Directo

Dr. Sótero del Río 541, of. 22, Santiago. Teléfono: 226951720- 226961556

Defensora

Tatiana Maldonado Q.

La Florida

Defensoría Local de La Florida

Avda. Pedro Montt 1606, 4° piso, Centro de Justicia de Santiago. Fono: 22587 1540.

Atiende a las comunas de La Florida, San Joaquín y La Granja.

Defensores

Alejandra Rubio Erazo

Christian Basualto Olivares

Myriam Reyes García

Mario Araya Flores

Serv. Legales Consultoría E Legal LTDA

Dr. Sótero del Río 541, oficina 212, Santiago. Teléfono: 226951720- 226961556

Defensores

José Quiroga R.

Dayana Miranda N.

Felipe Maureira F.

José Mendoza O.

Estudio Jurídico de Defensa Cristian Leandro Miranda

Llano Subercaseaux 4005, Piso 3, San Miguel. Fono: 222324518- 222324538

Defensores

Roberto Pumarino C.

Daniela Quiroz B.

Defensa Penal y Asesoría Jurídica Ltda.

Ramón Subercaseaux 1268. Of. 801, San Miguel. Fono: 232097394

Defensores

María Inés Bittner S.

Ronny Bórquez B.

Diana Carolina Correa Gaudio Defensa Penales EIRL.

Fábrica 1990, Edificio Lawyer Center, Santiago. Fono: 232100750

Defensores

Diana Correa G.

Andrés Vargas A.

Estudio Jurídico Pereira y Zúñiga Ltda.

General Rondizzoni 1670, Santiago. Fonos: 225558952-225543627

Defensores

Christian Medina C.

Gustavo Valenzuela R.

Defensa Convenio Directo

Fábrica 1005, oficina 21, Santiago. Teléfono: 232097394

Defensora

Bárbara Chandía B.

Defensa Convenio Directo.

Avda, Pedro Montt 1606, piso 4

Teléfono: 225871541

Defensora

Fernanda Figueroa D

Maipū

Defensoría Local de Maipú

Avda. Pedro Montt 1606, 4° piso, Centro de Justicia de Santiago. Fono: (2) 587 1550.

Atiende a las comunas de Maipú, Cerrillos, Lo Espejo y Pedro Aguirre Cerda

Defensores

Bessy Pla Saavedra

Celeste Jimenez Riveros

Marun Zegpi Pons

Mauricio Badilla San Juan

Estudio Jurídico de Defensa Cristian Leandro Miranda

Llano Subercaseaux 4005, Piso 3, San Miguel. Fono: 222324518 -222324538

Defensores

Roberto Pastén S.

Valeria Silva R.

Sthefanía Walser B.

Lientur Hevia T.

Franco Manterola H.

Cristian Miranda O.

Estudio Jurídico Pereira y Zúñiga Ltda.

General Rondizzoni 1670, Santiago. Fonos: 225558952-225543627

Defensores

Viviana Hinostroza O..

Mauricio Jara S.

Vio, Vergara y Godoy Abogados Ltda.

Monjitas 715, oficina 42, Santiago. Teléfono 227097423- 226393709

Defensores

Gonzalo Guzmán L.

Esaú Serrano V.

Soledad Ávila B.

Defensa Legales Ltda.

Compañía 1068, of. 904. Santiago. Teléfono: 223609056

Defensora

Patricia Villalón S.J.

Defensores en Convenio Directo

Enrique Mac Iver 376, oficina 23, Santiago. Teléfono: 22632 7022

Gonzalo Lobos F.

Defensores en Convenio Directo

Compañía 1390, oficina 1304, Santiago. Teléfono: 226964334

Herman Apablaza C.

Puente Alto

Defensoría Local de Puente Alto

José Manuel Irrarrázabal 180, of. 707, Puente Alto. Fono: (2) 5871320.

Atiende a las comunas de Puente Alto, San José de Maipo y Pirque.

Defensores

Ximena Silva Céspedes

Francisco Armenakis Páez

Nelson Cid Castro

Alejandro García Araya

Moreno, Montecinos y Maldonado S.A.

Balmaceda 395, of. 32, Puente Alto. Fono: 229813607-224150379

Defensores

Viviana Moreno H.

Pablo Villar M.

Héctor Aceituno V.

Ana Maria Rojas A.

Comercial San Nicolás S.A.

Calle Las Nieves Oriente 0126, Puente Alto. Fono: 228534173- 228754181

Defensores

Umberto Montiglio V.

Rodrigo Molina D.

Angélica Guajardo C.

Piddo, Montiglio y Cia. S.A.

Calle Las Nieves Oriente 0126, Puente Alto. Fono: 228534173

Defensores

José Soberón T.

Leonardo González B.

Defensas Legales Ltda.

Pasaje van Gogh 2001, Puente Alto. Fono: 229064934- 229064936

Defensores

Jéssica Acevedo R.

Karina Bettini S.

Asesorías Legales LegisLtda.

Pasaje van Gogh 2001, Puente Alto. Fono: 229064934- 229064936

Defensores

Javiera Olguín R.

Ricardo Frías C.

Defensores en Convenio Directo

Avda. José Manuel Irrarrázabal 0180, oficina 403, Puente Alto. Fono: 228507889

Defensores

Antonio Brito C.

San Bernardo

Defensoría Local de San Bernardo

Maipú 641, San Bernardo. Fono: 22587 1330.

Atiende a las comunas de San Bernardo, Calera de Tango, Buin y Paine.

Defensores

Darío Pantoja Martínez

Rodrigo Catrivil Martínez

Eduardo Méndez Marambio

Paulina Podlech Jarpa

Soc. de Servicios Jurídicos Legítima Defensa Ltda.

O'Higgins 825, San Bernardo. Teléfono: 224910123

Defensores

Solange Vega C.

Julio Espinoza S.

Defensores Penales Ltda.

Victoria 533 San Bernardo. Teléfono 228582391

Defensores

Paula Manzo S.

Antolín Barra P.

Enrique Céspedes D.

Luis Tapia A.

Serv. Defensa Penal Miguel Retamal Fabry EIRL.

Arturo Prat 625, oficina 34, San Bernardo. Fono: 223671134-223671132

Defensores

Francesca Sebastiani R.

Defensas Legales Ltda.

Freire 566, local 14 y 15, San Bernardo. Teléfono 224339333

Defensor

Francisco Pino F.

Patricia Flores N.

Defensores en Convenios Directos

O'Higgins 825, San Bernardo. Teléfono: 224910123

Defensores

Juan González P.

Defensores en Convenio Directo

Urmeneta 476, oficina 601, San Bernardo. Teléfono 232307781

Defensoras

Claudia Rebolledo B.

Margarita López

María Inés Quiroga

Talagante

Defensoría Local de Talagante

Bombero Hernán Avilés (ex San Francisco) 835, Centro de Justicia de Talagante. Fono: 225871340.

Atiende a las comunas de Talagante, Peñaflo, El Monte, Isla de Maipo y Padre Hurtado.

Defensora

Mitzi Jaña Fernández

Soc. Serv. Jurídicos Defensa Integral Ltda.

Avda. Bernardo O'Higgins 1888 piso 2, Talagante. Fono: 228159016

Defensor

Juan Carlos Segura F.

Soc. Serv. Legales y Justicia Criminal Ltda.

Las Hortensias 830-A Piso 2, Talagante. Teléfono: 228151065

Defensores

José Castro F.

Erika Vargas A.

Mariana Fernández M.

Karin Negrete P.

Israel Yamaguchi B.

Verónica Eguyreizaga B

Melipilla

Defensoría Local de Melipilla

Serrano # 334 oficina 3, Edificio Sol Andino, Melipilla. Fono: 22587 1350.

Atiende a las comunas de Melipilla, San Pedro y Alhué.

Defensor

Eduardo Libretti Peña

Defensas Penales R y S Ltda.

Valdés 285, 2 Melipilla. Teléfono 228938994

Defensores

Abraham Núñez V.

Mylene Muñoz J.

Alonso Herrera K.

Mauricio Alejandra Riveaud Asesoría Jurídica EIRL

Valdés 285, 2 Melipilla. Teléfono 228938994

Defensores

Mauricio Riveaud O.

José Luis San Martín W.

Curacaví

Defensoría Local de Curacaví

Presbítero Moraga 150, Curacaví. Fono: 22587 1240.

Atiende las comunas de Curacaví y María Pinto.

Defensor

Rodrigo Velázquez Hechenleitner

Defensor en Convenio Directo

Presbítero Moraga 150, Curacaví.

Defensor

Camilo Cereño G.

Unidad de Responsabilidad Penal Adolescente

Avda. Pedro Montt 1606, 10° piso, Centro de Justicia de Santiago. Fono: 22587 1571- 225871499

Atiende a las comunas de La Florida, San Joaquín, La Granja, San Miguel, San Ramón, El Bosque, La Pintana, La Cisterna, Maipú, Cerrillos, Lo Espejo y Pedro Aguirre Cerda.

Defensores

Georgina Guevara Cáceres

Luis González Ortíz

Margarita Benavente Valdés

Macarena Hernandez Böhmwald

Francisca Valdes Gacitúa

Paola Soto Díaz

Carolina Muñoz Henríquez

Defensorías penitenciarias

Asesorías Legales Legis Ltda.

Centro de Detención Preventiva Talagante- Centro de Detención Preventiva Puente Alto

Psje. Van Gogh 2001, Puente Alto

Teléfono: 229064936

Defensor

Geprgina Lucero D.

Denisse Morales B.

Mauricio de la Hoz M.

Centro Penitenciario Femenino de Santiago

Beaucheff 1755, Santiago

Teléfono 226835344- 229815076

Defensores penitenciarios en convenio directo

Centro de Detención Preventiva Talagante- Centro de Detención Preventiva Puente Alto

O'Higgins 1888 P. 2 Talagante

Defensora

Cristina Flores S.

Centro Penitenciario Femenino Santiago

Compañía 1068, Santiago

Teléfono 229644407-229644408

Defensor

Rodolfo Robles P

