

MEMORIA

ANUAL

2019



20 ANIVERSARIO  
REFORMA  
PROCESAL  
PENAL  
2000-2020



# ÍNDICE

I. Presentación	4
II. La institución	10
III. Cobertura de defensa y aranceles	32
IV. Departamento de estudios y proyectosa	78
V. Unidad de control y gestión	104
VI. Comunicaciones y participación ciudadana	134
VII. Departamento de evaluación control y reclamaciones (DECR)	150
VIII. Unidad jurídica	166
IX. Departamento gestión de personas y desarrollo organizacional	172
X. Unidad de auditoría interna	186
XI. Gestión presupuestaria	198
XII. Dirección Administrativa Nacional	216
XIII. Informática	230
XV. Hitos regionales	238



# I. PRESENTACIÓN

# I. PRESENTACIÓN

"S in anticipar los eventos que cambiarían completamente la dinámica nacional (e institucional) a partir del estallido social de octubre, buena parte de los proyectos estratégicos impulsados durante 2019 permitieron facilitar la adaptación de la Defensoría Penal Pública al nuevo escenario, pero manteniendo los niveles de eficiencia y eficacia que la caracterizan.

En particular, diversas iniciativas de transformación digital permitieron a la institución adoptar nuevas tecnologías y mejorar otras, con dos objetivos principales: simplificar la ejecución y operación de procesos importantes para la prestación de defensa pública y facilitar el acceso de los usuarios a información relevante sobre los distintos servicios institucionales.

Por ejemplo, se adoptó la Clave Única como llave de acceso a todos los servicios en línea, se promovió y optimizó la tramitación digital de distintos procedimientos -para abandonar todo lo posible el uso de papel- y se impulsó la generación de convenios de interoperabilidad colaborativa con otras instituciones del sector, para ampliar la información disponible.

En este ámbito, la tramitación electrónica de causas del proyecto de 'Carpeta Digital' permitió a las y los defensores públicos contar con información consolidada y digitalizada en línea sobre sus causas, mientras que el proyecto de 'Portal Único' permitió integrar sistemas para facilitar el acceso a las aplicaciones institucionales, de manera que a través de la plataforma de inteligencia de negocios *Power*

Bi tanto los usuarios como la ciudadanía en general pueden acceder directamente a información estadística relevante, entre otras posibilidades.

En el ámbito estricto de la prestación de defensa pública, la Defensoría atendió 333 mil 88 nuevos imputados durante el año, de los cuales el 19,3 por ciento eran mujeres, el 5,4 por ciento menores de 18 años, el 4 por ciento personas extranjeras y el 3,2 por ciento personas indígenas, todo lo cual implicó que la tasa nacional de imputados por cada 100 mil habitantes fuera de 2 mil 131 causas, levemente superior a la de 2018.

Durante el mismo período terminaron 331 mil 972 causas, de las cuales 50 mil 811 concluyeron con imputados inocentes o no condenados, equivalentes al 15,3 por ciento. Además, y como un tema en que la Defensoría Penal Pública reitera su preocupación, en el 5,5 por ciento de esas causas (2 mil 797 casos) se decretó la medida cautelar de prisión preventiva, que en el 18,6 por ciento afectó a personas inocentes por seis meses o más.

Con una dotación de 722 funcionarios y otras 524 jornadas de defensa pública licitada, la defensa pública intervino en 892 mil 463 audiencias efectivas, 11 mil 451

causas con una o más audiencias de juicio oral y 269 mil 678 audiencias de control de detención.

En el ámbito de las defensas especializadas, el 89,1 por ciento de los 10 mil 684 imputados indígenas atendidos fueron representados por abogados capacitados en la materia, mientras que los defensores penitenciarios atendieron 30 mil 787 requerimientos, de 15 mil 377 usuarios condenados y privados de libertad. El área de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), en tanto, atendió al 86,4 por ciento de los 18 mil 15 jóvenes menores de 18 años que fueron representados.

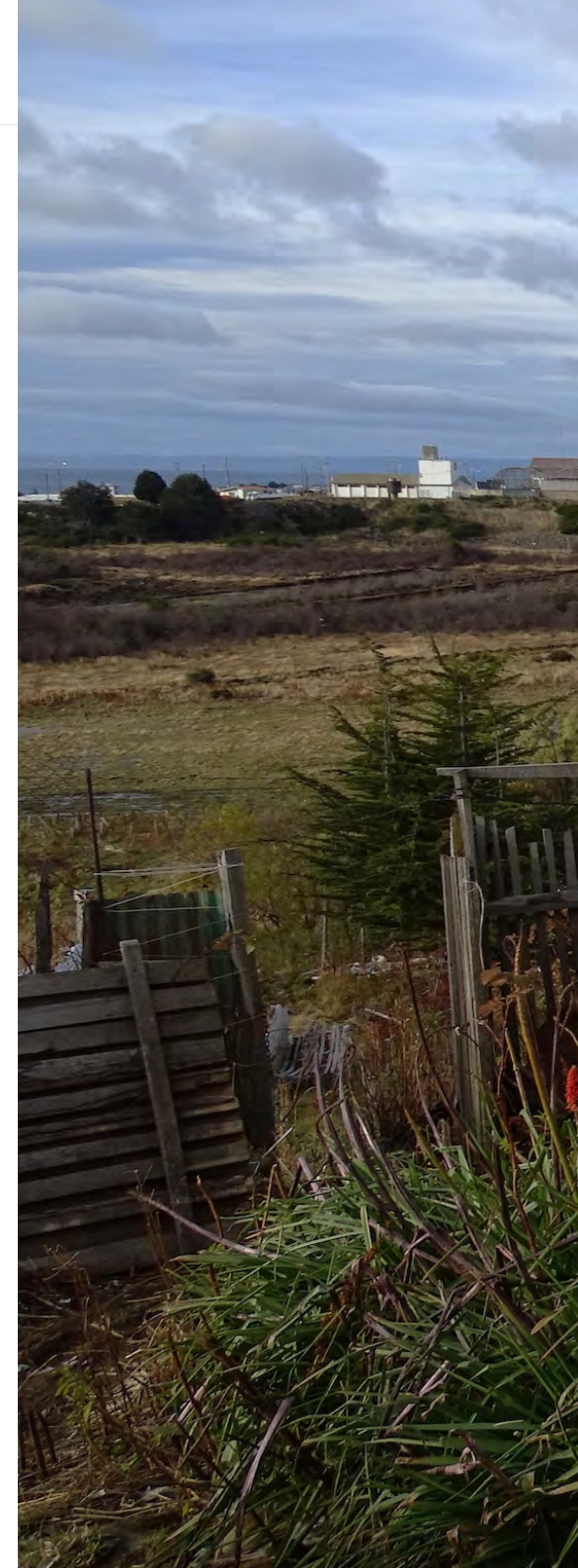
Para financiar esta cobertura, la institución ejecutó el 99,85 por ciento del presupuesto vigente, con un gasto total devengado de 61 mil 972 millones 689 mil pesos. En paralelo, cumplió el 100 por ciento de los indicadores del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), lo mismo que de las 85 metas comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), que involucró a 23 centros de responsabilidad institucional. También se cumplieron todas las metas de la Matriz de Gestión de Riesgos y de los 7 Convenios de Desempeño Individual (CDI) asociados a los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública.

No puedo dejar de mencionar otros dos hitos esenciales: primero, el exitoso cumplimiento de cuatro de las cinco metas institucionales asociadas al compromiso que la Defensoría asumió dentro del 'Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2018-2020'. Al efecto, sólo queda pendiente activar adecuadamente la mesa interinstitucional comprometida, cuya materialización no depende exclusivamente de la defensa pública.

Y segundo, la realización de una impecable cuenta pública participativa en pleno Paseo Bulnes de Santiago, que incluyó una clase magistral del Premio Nacional de Ciencias Humberto Maturana, la que fue seguida en vivo por 200 personas y en directo -vía *streaming*- por más de 27 mil.

Aunque también hubo avances destacados en los mecanismos de control de calidad, en el desarrollo de las defensas especializadas, en cooperación internacional, en derechos humanos y en diversos formatos de reconocimiento a la abnegada e innovadora labor de funcionarias y funcionarios -entre otra áreas-, sólo agregaré que quizás por todo lo anterior, esa cuenta participativa fue reconocida como la mejor entre los servicios públicos del país, mientras que la gestión institucional nuevamente fue destacada, al volver a quedar como finalista del Premio Anual de Excelencia Institucional (PAEI).

**Andrés Mahnke Malschafsky,**  
Defensor Nacional.







El Gobierno de Chile, a través del Servicio Civil,  
distingue a:  
*Defensoría Penal Pública*  
por obtener el Premio Anual por Excelencia Institucional 2019.  
Este reconocimiento es otorgado por el Ministerio del Interior y el Servicio Civil de Chile a las organizaciones que, en el ámbito de su competencia, han demostrado un alto nivel de eficiencia, calidad y compromiso en el cumplimiento de sus funciones.  
Firma: *[Firma]*  
Director General del Servicio Civil

FORO ANUAL EXCELENCIA INSTITUCIONAL  
2019

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



### II.1.1 Misión

Durante 2017 se definió la siguiente misión, que rige desde 2018: “Proporcionar defensa penal de alta calidad a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público-privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad”.

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

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 siguientes:

- Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, a través de la especialización de la prestación de defensa penal, la optimización

de los mecanismos de evaluación y control, y con orientación a la atención al usuario.

- Fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.
- Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas.

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

#### II.1.3.1 Prestación del servicio de defensa penal pública

- Proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado.
- Ello implica representar judicial y/o extrajudicialmente al imputado, interviniendo en todas las actuaciones judiciales y audiencias desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal,

por el Ministerio Público o por la policía), hasta el final del proceso, acorde con la voluntad e intereses del usuario o usuaria.

- Tal como lo establece la Ley N° 19.718, el control de calidad del servicio de defensa penal pública se efectúa regularmente a través de dos mecanismos principales: auditorías externas e inspecciones de defensa. Las primeras buscan medir el cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal en una muestra representativa de casos y su objeto es controlar la calidad de la atención prestada. Las segundas, en tanto, son realizadas por abogados inspectores del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) de la Defensoría, quienes anualmente revisan integralmente una muestra representativa de causas.

### II.1.3.2 Defensa penal pública de adultos

- Cumpliendo estrictamente los estándares de calidad fijados por la institución, los abogados que prestan defensa penal pública de-

ben realizar, entre otras tareas, la representación judicial y extrajudicial de imputadas e imputados adultos en todas las actuaciones y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal penal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta la completa ejecución de la sentencia.

- También deben realizar periódicas visitas de cárcel a sus representados privados de libertad, efectuar y solicitar las diligencias pertinentes para una adecuada defensa de los imputados y solicitar las pericias que se requieran, de acuerdo con la línea de investigación que surja de su teoría del caso.
- También se incluye la atención de los familiares del imputado para fines de su mejor defensa, 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.

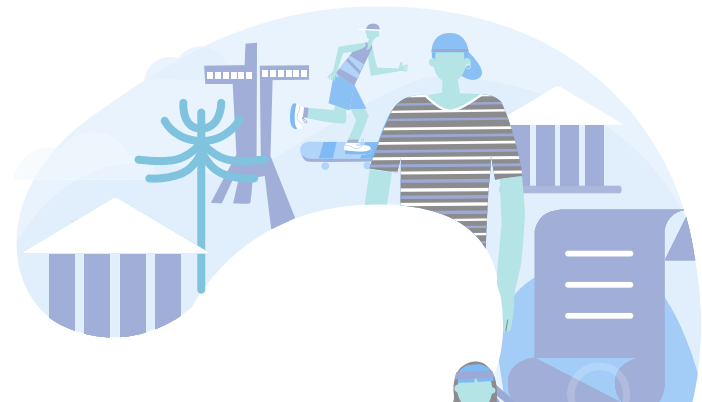


De arriba hacia abajo: Defensoría Regional de Arica (Foto de archivo), Defensoría Regional de Tarapacá y Defensoría Regional de Antofagasta.

- 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, adolescentes y personas inimputables por enajenación mental.
- Para dar cobertura a los requerimientos de defensa general y de defensa especializada, la institución opera bajo un modelo mixto de prestación de defensa penal, que incluye a abogados institucionales -defensores locales- y abogados privados, que prestan defensa pública a través de contratos de licitación, cuyos mecanismos de asignación, ejecución y calidad son evaluados y controlados por la institución.
- Ello implica la consideración del factor de especialización de los defensores penales juveniles en los mecanismos de asignación de causas.
- La labor también incorpora la atención de solicitudes y requerimientos de diversas instituciones -como el Servicio Nacional de Menores (Sename) y Gendarmería de Chile- y de la red social y comunitaria para obtener, por ejemplo, informes sociales, certificados de estudios y otros.
- También supone visitas de los defensores penales juveniles y otros profesionales de apoyo a centros de internación provisoria (CIP) y de internación en régimen cerrado (CRC); entrevistas directas del defensor público con el imputado adolescente y atención a la familia de éste, con miras a una mejor defensa.
- Por último, implica el acompañamiento en todas las diligencias de investigación, además de atención durante toda la fase de ejecución de la pena.

### II.1.3.3 Defensa penal pública de adolescentes

- 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.



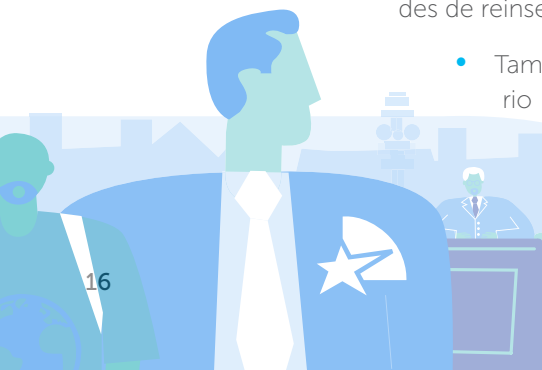
#### II.1.3.4 Defensa penal pública penitenciaria

- 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 la libertad condicional. Tales acciones están destinadas a resguardar los intereses, garantías y derechos del condenado adulto.
- Esto significa visitas de cárcel y asesoría jurídica -es decir entrega personalizada de información jurídica relativa a un requerimiento específico formulado por el condenado- y gestiones del abogado o del trabajador social ante la autoridad administrativa (Gendarmería, comisiones de libertad condicional y comisiones de reducción de condena, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre otros), para solicitar permisos de salida, libertades condicionales, indultos, traslados de módulo o de unidad penal, visitas extraordinarias y especiales, y solicitud de participación en actividades de reinserción social, entre otras.
- También supone representar al usuario ante jueces orales o de garantía y Cortes de Apelaciones o

Corte Suprema en casos de vulneración de derechos del condenado y materias cuya resolución está reservada por ley a la autoridad judicial. Por ejemplo, limitación ilegal o arbitraria de garantías constitucionales, violación de derechos humanos o penitenciarios, aplicación de sanciones disciplinarias sin debido proceso y otras.

#### II.1.3.5 Defensa penal pública 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.





De arriba hacia abajo:  
Defensoría Regional de Atacama  
(Foto de archivo),  
Defensoría Regional de Coquimbo y  
Defensoría Regional de Valparaíso.

- El modelo también consigna mecanismos especiales de asignación de causas, que incorporan el factor de especialización de los defensores públicos, y la entrega personalizada de asesoría jurídica relevante, tanto en cada caso específico como en general, a través de la difusión de derechos en comunidades indígenas y centros privativos de libertad.

#### II.1.3.6 Defensa penal pública de extranjeros y migrantes

- Esta defensa especializada cuenta con defensores y otros profesionales, capacitados para hacer valer sus derechos durante la etapa de investigación, juzgamiento y eventual sanción. La asesoría jurídica incorpora la entrega de información relevante y oportuna sobre las respectivas causas.
- Junto con las visitas periódicas de cárcel, el modelo supone el apoyo de profesionales de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD) para la elaboración de informes sociales y la preparación de la estrategia de defensa.

- En esta materia, las estadísticas institucionales de atención de extranjeros y migrantes expuestas en este mismo documento son indicativas de la escasa incidencia de este grupo de población en las cifras totales de delitos en el país.
- Precisamente por su mayor condición de vulnerabilidad, este grupo de población recibe, además, constantes actividades de difusión, que se organizan tanto en el medio libre, con comunidades extranjeras organizadas, como en los centros privativos de libertad, tanto con personas imputadas como condenadas.
- No obstante, la particular vulnerabilidad de estas personas hace necesaria una prestación de defensa que incluya una consideración especial de su condición. La institución ha fortalecido este modelo especializado a través de capacitaciones, talleres de sensibilización, documentos de trabajo, notas técnicas e informes de jurisprudencia, orientando así el trabajo de estos defensores públicos especializados y sus equipos de apoyo.



*De izquierda a derecha:  
Defensoría Regional de O'Higgins,  
Defensoría Regional del Maule y  
Defensoría Regional de Ñuble.*

### II.1.3.7 Defensa penal pública 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 avanza en el desarrollo de un modelo específico de atención para estos imputados.
- El proyecto ya presenta algunos desarrollos importantes, como la realización de reuniones trimestrales con los equipos médicos de los principales hospitales psiquiátricos del país, a fin de que los abogados y otros profesionales de la institución conozcan la situación y los problemas de estas personas, además de contar con un registro actualizado de ellas.
- Paralelamente, la Defensoría ya definió un coordinador nacional, coordinadores regionales y defensores especializados en esta compleja temática. También inició la capacitación de los trabajadores sociales de la institución en materia de inimputabilidad por enajenación mental.
- También entrega asistencia técnica a defensores públicos generales o especializados en materia de imputados o condenados que padezcan enajenación mental o algún tipo de discapacidad intelectual o cognitiva.
- Se realizó, además, una consulta nacional interna de la Defensoría, en la que se efectuaron preguntas generales respecto de diferentes aspectos de relevancia penal y procesal penal (criterios de tribunales, recursos procedentes, criterios de fiscales del Ministerio Público, pericias solicitadas, lugar en el que se cumplen las 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 antecedentes y estadísticas que da cuenta del análisis de la información que refleja la actividad de la Defensoría Penal Pública, todo lo cual se pone a disposición de la comunidad nacional mediante publicaciones periódicas en la página web institucional, además de la respuesta a diversos requerimientos de datos formulados por instituciones públicas y privadas, principalmente del ámbito gubernamental y académico. Entre otros instrumentos, se desarrollan los siguientes:

- Informe estadístico de la Defensoría sobre la prestación de defensa penal pública para la gestión institucional.
- Estudios doctrinales, minutas, boletines de jurisprudencia, investigación empírica y evaluaciones de programas.
- Talleres de difusión, charlas y material de difusión, todo relacionado con la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre

los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil, indígena, penitenciaria, de migrantes y de imputados con enajenación mental, como también su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas.

- Se suman a lo anterior la "Revista 93", el medio institucional de la Defensoría, la página web del "Proyecto Inocentes" ([www.proyectoinocentes.cl](http://www.proyectoinocentes.cl)) y la propia memoria institucional.

### **C) Clientes**

Nuestros clientes declarados en nuestras definiciones estratégicas son los siguientes:

- Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.
- Familiares de los imputados, acusados o condenados.
- Congreso Nacional: diputados y senadores, en especial de las respectivas comisiones de Hacienda y de la comisión de constitución, legislación, justicia y reglamento del Senado, como también de la comisión de constitución, legislación y justicia de la Cámara de Diputados.

- Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (ministro, subsecretario, jefes de división, de departamentos, de unidades y profesionales de gestión).
- Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos (Dipres).
- Miembros del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública.
- Miembros del Poder Judicial.
- Docentes, alumnos e investigadores de universidades y centros de estudios nacionales e internacionales.
- Comunidad indirecta, a través de charlas, plazas ciudadanas y cuentas de gestión, en el cumplimiento de los objetivos de difusión institucional.
- Pueblos originarios, grupos de población indígena que pueden ser objeto de defensa especializada.
- Personas condenadas a penas privativas de libertad, que pueden ser objeto de defensa especializada.
- Adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años, que pueden ser objeto de defensa especializada.

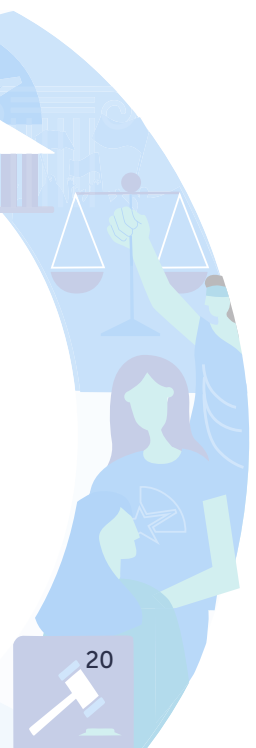
#### D) Funciones

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

Existe, además, un Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública, 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.

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.

*De izquierda a derecha:  
Defensoría Regional de Biobío, Defensoría Regional de La Araucanía (Foto de archivo), Defensoría Regional de Los Ríos.*

## II.2 Normas que rigen el funcionamiento de la institución

La Defensoría Penal Pública se rige por la Ley N° 19.718 (publicada en el Diario Oficial el 10 de marzo de 2001 y modificada por las leyes N° 19.762, del 13 de octubre de 2001; N° 20.074, del 14 de noviembre de 2005; N° 20.084, del 7 de diciembre de 2005; y N° 20.802, del 9 de enero de 2015; siendo además reformada por la inclusión de los cargos creados mediante los Decretos con Fuerza de Ley N° 4, del Ministerio de Hacienda, de 2 de octubre de 2007; N° 34, del Ministerio de Hacienda, publicado el 2 de octubre de 2007; y N° 9, del Ministerio de Hacienda, publicado el 9 de julio de 2018; y también por la inclusión de las autoridades del servicio y de defensores locales en el listado del art. 4 de la Ley N° 20.880, sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses, publicada en el Diario Oficial el 5 de enero de 2016.

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

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

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





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

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

Asimismo, en atención a que los arts. 36 y 37 de la Ley N° 19.718 encomienda a la Defensoría dictar anualmente una resolución que establezca el arancel de cobro de los servicios prestados para aquellos casos excepcionales que señala la misma norma, el Defensor Nacional dictó la Resolución Exenta N° 69, del 28 de febrero de 2019, que fija arancel de los servicios de defensa penal pública y el procedimiento para la determinación de su eventual cobro, publicada en el Diario Oficial el 15 de marzo de 2019.

La reforma procesal penal se encuentra vigente en todas las regiones del país desde el 16 de junio de 2005. La labor de la Defensoría, en su configuración actual, se complementó con la entrada en vigencia de la Ley N°

20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), en junio de 2007. Además, para hacerse cargo de la defensa hasta la completa ejecución de la condena, la labor de la defensa pública se encuentra ampliándose respecto de los condenados a penas privativas de libertad (adultos) o un régimen cerrado (jóvenes) -con el programa de defensa penitenciaria- y respecto de los condenados a pena sustitutiva, con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.603 en diciembre de 2013.

De acuerdo con lo establecido en el artículo N° 29 de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), la Defensoría acata, además, el deber de especialización de los defensores penales públicos que asumen causas de adolescentes. Según esta normativa, la institución destina recursos para que la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) desarrolle su trabajo en todas las regiones del país.

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

Fueron establecidos según la Resolución Exenta N° 3.389 de la Defensoría Penal Pública, del 4 de noviembre de 2010 (Diario Oficial del 11 de noviembre

de 2011) y regulan el ejercicio de la defensa pública. Su última modificación se sancionó el 18 de marzo de 2019, mediante la Resolución Exenta N° 3.903.

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

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

### II.2.1 Participación en comisiones

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

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



De izquierda a derecha: Defensoría Regional Metropolitana Norte y Defensoría Regional Metropolitana Sur.



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

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

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

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). En otros ámbitos, la institución participa también en mesas interinstitucionales creadas para el registro de detenidos tras el estallido social de octubre de 2019, para elaborar una propuesta de cambio respecto de los actuales criterios que orientan el uso de la prisión preventiva y para proponer cambios en el sistema de justicia penal en temáticas de género.

#### **a) Unidad de Derechos Humanos**

-'Mesa de prevención contra la tortura': a través de esta unidad institucional, la Defensoría participa en la, coordinada por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) e integrada, además, por el Ministerio Público, el Servicio Nacional de Menores (Sename), el Ministerio de Salud, Gendarmería de Chile, la Policía de Investigaciones (PDI), Carabineros, el Servicio Médico Legal (SML), la Subsecretaría de Derechos Humanos y el Poder Judicial.

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

#### **b) Unidad de Defensa Penal Especializada**

-'Mesa sobre Tribunales de Tratamiento de Drogas': su objetivo es ir ampliando progresivamente la aplicación

de este mecanismo a lo largo del país. Está integrada, además, por representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio Público, el Poder Judicial, el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda) y el Servicio Nacional de Menores (Sename).

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

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

-‘Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros’: La UDPE participa activamente en esta mesa, integrada además por los ministerios

de Relaciones Exteriores y de Justicia y Derechos Humanos; la Dirección General de Consulados Acreditados en Chile -dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores-, el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones (PDI) y el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH). Este trabajo ha permitido, entre otras cosas, que tanto Carabineros como la PDI notifiquen a la Defensoría las detenciones de personas extranjeras que realizan.

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

### **c) Unidad de Defensa General**



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

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

**Directora  
Administrativa  
Nacional**

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





Defensor Regional	Generales:
	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul>
	<b>Específicas:</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Administrar el proceso de cobro de aranceles a nivel regional.</li><li>- Elaborar bases especiales de licitación para ser presentadas ante el Consejo Nacional de Licitaciones de Defensa Penal Pública.</li><li>- Recibir las postulaciones de los interesados en los procesos de licitación, poniendo los antecedentes a disposición del Consejo de Adjudicación Regional.</li><li>- Coordinar el funcionamiento del Consejo de Adjudicación Regional.</li><li>- Conocer, tramitar y resolver, en su caso, las reclamaciones que se presenten.</li><li>- 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.</li><li>- Organizar el sistema de turnos de los defensores.</li><li>- Coordinar asignaciones de causas, traspasos y cargas de trabajo de los defensores penales públicos.</li><li>- Supervisar la prestación del servicio de defensa penal pública.</li><li>- Coordinar y dirigir reuniones técnicas de defensores penales públicos.</li><li>- Administrar a nivel regional información jurídica de relevancia para el ejercicio de las labores de defensa.</li><li>- Autorizar la contratación de peritos que se requieran en las causas que llevan los defensores públicos.</li></ul>

### 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 Control de Gestión	Angélica Alvarez Muñoz
Jefa Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Javiera Nazif Muñoz
Defensor Regional de Tarapacá	Gabriel Carrión Calderón
Defensor Regional suplente de Antofagasta	Ignacio Barrientos Pardo
Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares



Cargo	Nombre
Defensor Regional de Coquimbo	Inés Rojas Varas
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	Claudio Aspe Letelier
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Oswaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensora Regional de Los Lagos	María Soledad Llorente Hitschfeld
Defensor Regional de Aysén, del General Carlos Ibáñez del Campo	Jorge Moraga Torres
Defensora Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Carlos Mora Jano
Defensora Regional Metropolitana Sur	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano
Defensor Regional de Ñuble	Marco Montero Cid



# 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 2019, en relación con el período anterior.

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

El presente apartado se articula en torno a cuatro ejes temáticos, correspondientes a universos de extracción de datos, según el estado del proceso de una determinada

causa. Es decir, la información se descompone según ingresos y términos de atenciones, junto con el retrato de causas en trámite al 31 de diciembre de 2019 y las gestiones principales emprendidas durante el período.

### III.1 Causa-imputado ingresadas durante 2019:

III.1.1 Causa-imputado ingresadas.

III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas.

### III.2 Causa-imputado terminadas durante 2019:

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 2019:

III.3.1 Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre de 2019.

### III.4 Gestiones desarrolladas durante 2019:

III.4.1 Medidas cautelares decretadas.

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

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

El proceso de extracción de información es realizado a partir del registro realizado en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (en adelante Sigdp<sup>1</sup>), que

<sup>1</sup> Sigdp es un sistema de carácter dinámico, lo que implica ligeras variaciones en los datos presentados según las frecuencias de tiempo de actualización en la incorporación de información y extracción de la misma, en virtud del dinamismo propio del sistema de defensa. En este caso específico, los datos en análisis, asociados al período 2019, se extraen desde la instancia BD201912 [replica el contenido de Sigdp al 3 de enero de 2020.

realiza la Defensoría Regional a cargo de cada atención específica.

Ante comparativas de cifras vinculadas a 2018, metodológicamente se ha definido realizarlas en virtud de la información presentada con anterioridad, independiente de actualizaciones vigentes asociadas a dichos registros. El objetivo es mantener la comparabilidad respecto de los procesos de contabilización, actualización y extracción de datos disponibles.

Los datos presentados están asociados a la unidad de medida o contabilización denominada 'causa-imputado'. Esto implica que las atenciones de defensa se contabilizan considerando que una causa puede tener una o más personas imputadas, siendo la defensa por individuo una prestación específica y, por lo tanto, necesaria de medir diferenciadamente.

El objetivo de este modelo de medición es retratar el número de atenciones de defensa desarrolladas por la institución en un período específico. En el caso puntual de que una persona imputada presente más

de una causa penal, éstas son contabilizadas de modo diferenciado, considerando que implican prestaciones de defensa diferentes.

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

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

El sistema penal, y por tanto el modelo de datos de la institución, contempla formas de término que son temporales, es decir que pueden sufrir modificaciones en el tiempo. A su vez, existen atenciones que finalizan para la institución, pero que se mantienen en el sistema penal de modo vigente (causa abierta), por ejemplo cuando se generan derivaciones de defensa. Por lo tanto, es la atención de defensa pública la que se considera como terminada.

La información se presenta segmentada a partir de variables demográficas<sup>2</sup> y de dispersión regional<sup>3</sup> y que reflejan diferentes etapas del proceso de defensa, como por ejemplo procedimiento de ingreso, ingreso vía control de detención, decreto de prisión preventiva o internación provisoria, entre otras.

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

<sup>3</sup> Dispersión regional, medida en virtud de defensoría regional de atención, unidad organizativa, vinculada a las diferentes regiones geopolíticas del País, según el registro por tribunal de tramitación de cada causa-imputado. Un caso particular, es el de la Región Metropolitana, que se presenta segmentada en dos subregiones, en virtud de la división por defensoría regional que opera a nivel institucional: **Región Metropolitana Norte**, que comprende los tribunales de Colina, Conchalí, Estación Central, Independencia, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pudahuel y Santiago Centro, que abarcan en total a la población de las 23 comunas de la zona norte y oriente de la Región Metropolitana, y **Región Metropolitana Sur**, que incluye los tribunales de Curacaví, La Florida, Maipú, Melipilla, Pedro Aguirre Cerda, Puente Alto, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Talagante, que abarcan en total a la población de las 29 comunas de la zona sur y poniente de la Región Metropolitana. Adicionalmente, con el fin de enriquecer la lectura de los datos presentados, dada la creación a nivel país de la Región de Ñuble, vigente desde septiembre de 2018, y la consiguiente puesta en marcha de esa defensoría regional durante 2019, en el presente informe se han actualizado los registros vinculados a la Región de Biobío para el período 2018 – 2019. Ello implica que las cifras presentadas de enero a diciembre de 2018 en la región de Biobío se han segmentado según el registro de causa-imputado por tribunal de atención, a la región de Ñuble o a la región de Biobío, según corresponda. Así, los datos vinculados a los tribunales de las comunas de Bulnes, Chillán, Coelemu, Quirihue, San Carlos y Yungay se contabilizan asociados a la nueva Defensoría Regional de Ñuble.



La agrupación de delitos actualmente utilizada es el resultado del trabajo conjunto con el Ministerio Público. Esta estructura no pretende ni representa una clasificación dogmática penal, dado que ello implicaría realizar una desagregación mayor, contraria a la finalidad de simplificar la visualización de información estadística.

### **III.1 Causa-imputado ingresadas durante 2019**

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

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

#### **III.1.1 Causa-imputado ingresada**

Desde el inicio de sus funciones en 2001 y hasta 2019, la Defensoría Penal Pública ha prestado defensa y garantizado derechos en más de 4 millones 700 mil

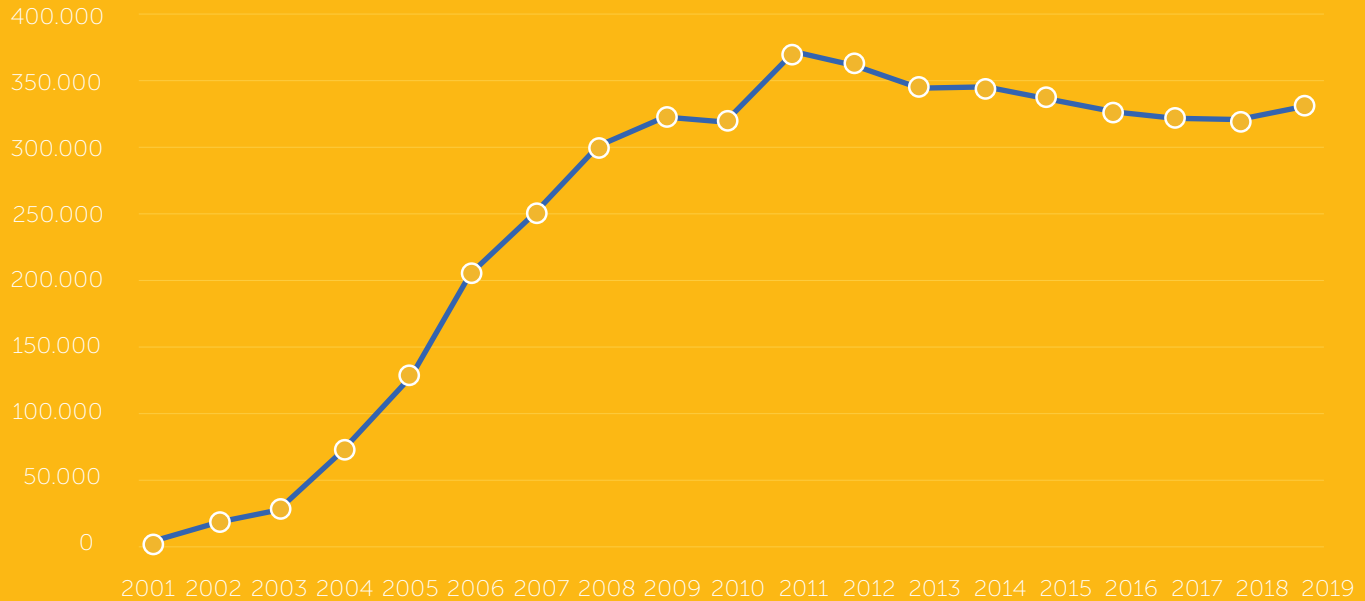
causa-imputado. Durante 2019 se generaron 333 mil 88 ingresos, lo que representa un cambio de tendencia respecto de los últimos años, con un aumento cercano al 4 por ciento.

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

En el período de 2006 a 2011 se observa una tendencia de crecimiento sostenido, aunque en menor escala, con un punto de inflexión en 2010. Sin embargo, desde 2012 a 2018 se evidencia un leve decrecimiento en la cantidad de causa-imputado ingresadas, fenómeno que se proyectaba que iba a mantener continuidad para 2019, aunque en la práctica actualmente esta inclinación se ha revertido, con tendencias no similares 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 2019.



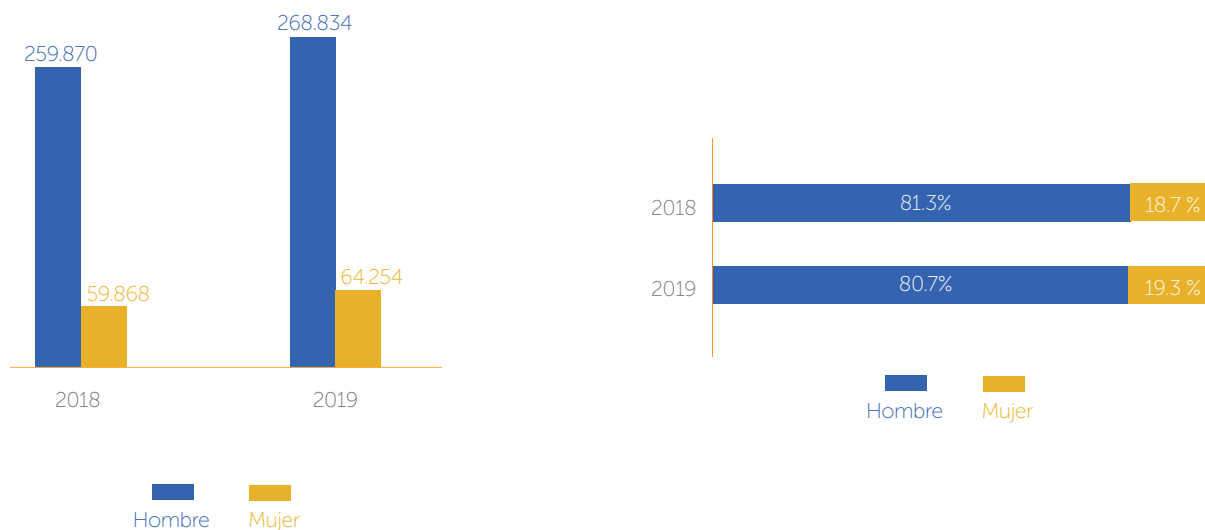
En general, el nivel de ingreso de causa-imputado al sistema de defensa pública presenta ciertos rasgos de estacionalidad a nivel país. Considerando el promedio de 27 mil 757 causa-imputado ingresadas por mes, durante el período en análisis destaca la mayor proporción observada en octubre (cerca de 35 mil ingresos) y la menor proporción durante febrero (cerca de 23 mil ingresos). Sin embargo, la estacionalidad no es un fenómeno similar en todas las regiones.

Considerando las causa-imputado ingresadas durante 2019, un 59,9 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 54,2 por ciento (región de Ñuble) y un 67,4 por ciento (región de Los Lagos).

A nivel país, según variables demográficas, las causa-imputado ingresadas durante 2019 presentan una distribución similar a la tendencia analizada en períodos anteriores.

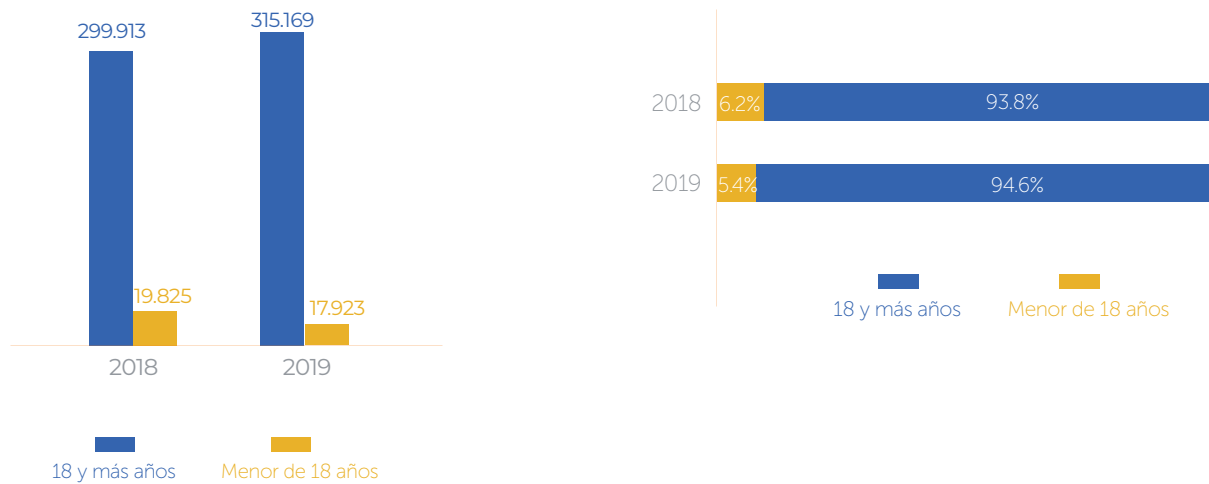
De las causa-imputado ingresadas durante 2019, el 80,7 por ciento corresponde a causas de imputados hombres y 19,3 por ciento a causas de imputadas mujeres. Al observar la dinámica experimentada desde 2006, se visualiza un leve aumento proporcional del segmento de mujeres.

**Gráfico N°2: Causa-imputado ingresadas, 2018 y 2019. Segmentado por sexo.**



Al segmentar los ingresos de 2019 según tramo de edad del imputado(a), se observa un 94,6 por ciento de causa-imputado de 18 o más años de edad y un 5,4 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.

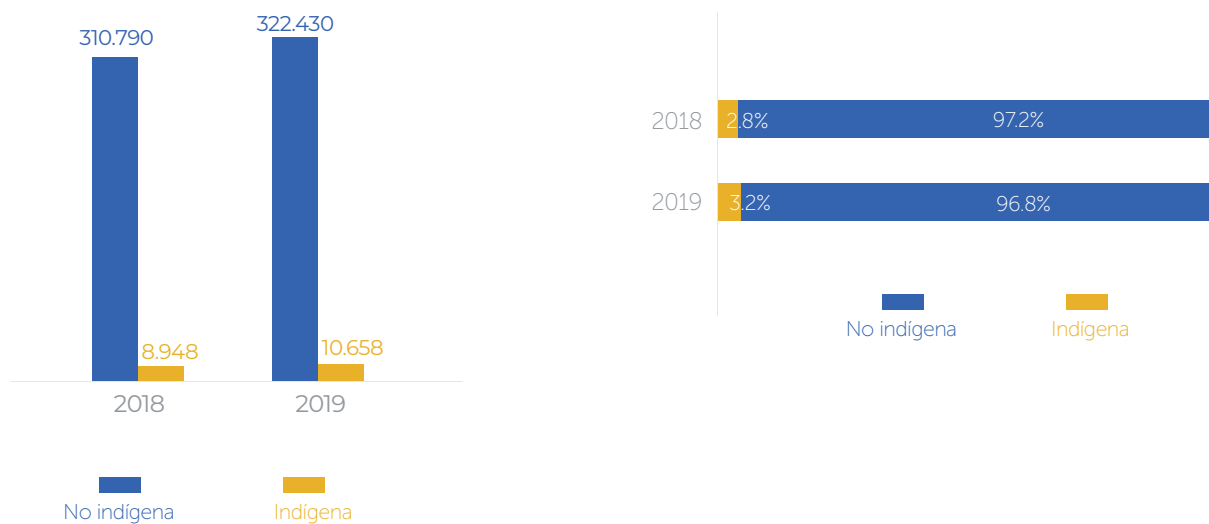
**Gráfico N°3: Causa-imputado ingresadas, 2018 y 2019. Segmentado por tramo de edad.**





Durante 2019 el 96,8 por ciento de los(as) imputados(as) ingresados(as) declaró no pertenecer a una etnia particular, mientras que el 3,2 por ciento especificó su pertenencia a una etnia<sup>4</sup>. En términos históricos, considerando la medición del último trienio, se observa una composición proporcional similar de ingresos según etnia de los(as) imputados(as). Sin embargo, en términos numéricos se observa un aumento de la cantidad de imputados(as) que se autodefinen como pertenecientes a una etnia específica.

**Gráfico N°4: Causa-imputado ingresadas, 2018 y 2019. Segmentado por auto reporte de etnia.**

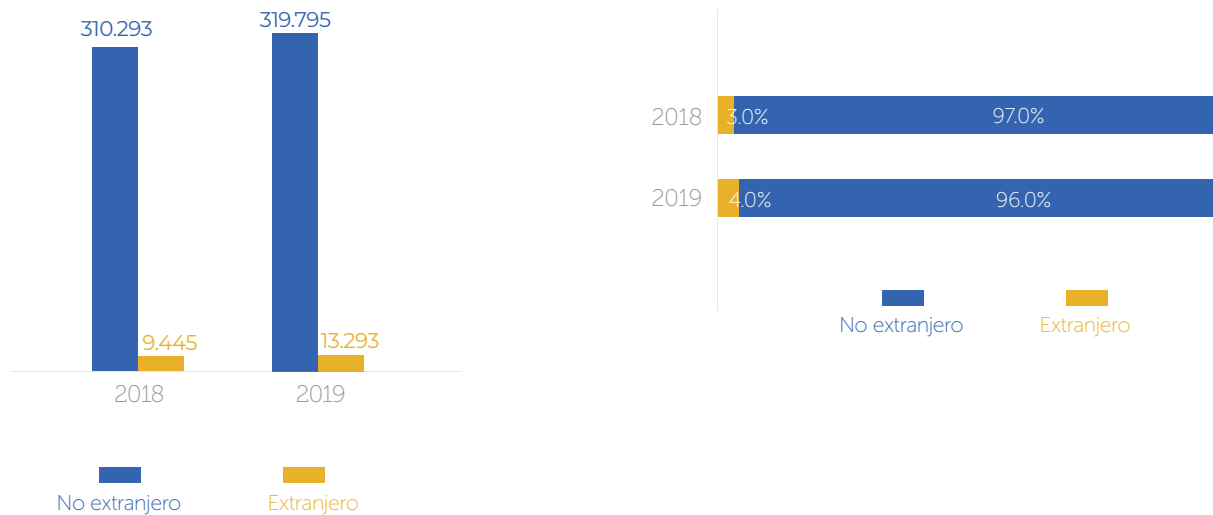


<sup>4</sup> La variable etnia se construye a partir de la autoconcepción del imputado(a) de una causa, sin mediar un mecanismo de validación adicional en esta materia.

Considerando lo ocurrido en 2019, el 96 por ciento de las causa-imputado ingresadas correspondieron a imputados(as) chilenos(as), mientras que el restante 4 por ciento correspondió a ingresos de imputados(as) extranjeros(as). Desde 2013 a la fecha se presenta un ligero aumento proporcional de extranjeros(as), escenario concordante con el análisis de esta tendencia desde una óptica numérica. En efecto, el crecimiento del segmento de imputados(as) extranjeros(as) entre 2018 y 2019 es superior a 3 mil 500 casos.

En términos de las principales nacionalidades reportadas durante 2019, del total de imputados(as) extranjeros(as) un 22,6 por ciento correspondió a la nacionalidad boliviana, un 22,2 por ciento a la colombiana, un 17,3 a la peruana y un 10,9 a la venezolana.

**Gráfico N°5: Causa-imputado ingresadas, 2018 y 2019. Segmentado por nacionalidad.**

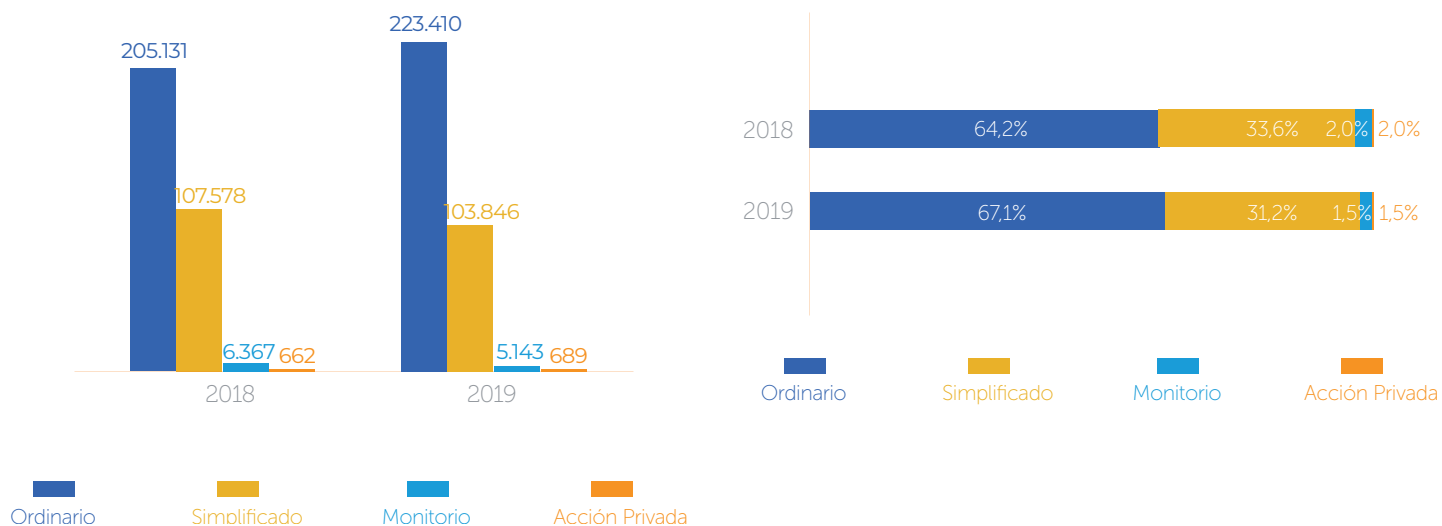




Además de la segmentación de causa-imputado ingresadas según variables demográficas, es relevante caracterizar las atenciones de la institución a partir de otras propiedades, como por ejemplo aquellas ligadas al proceso de defensa.

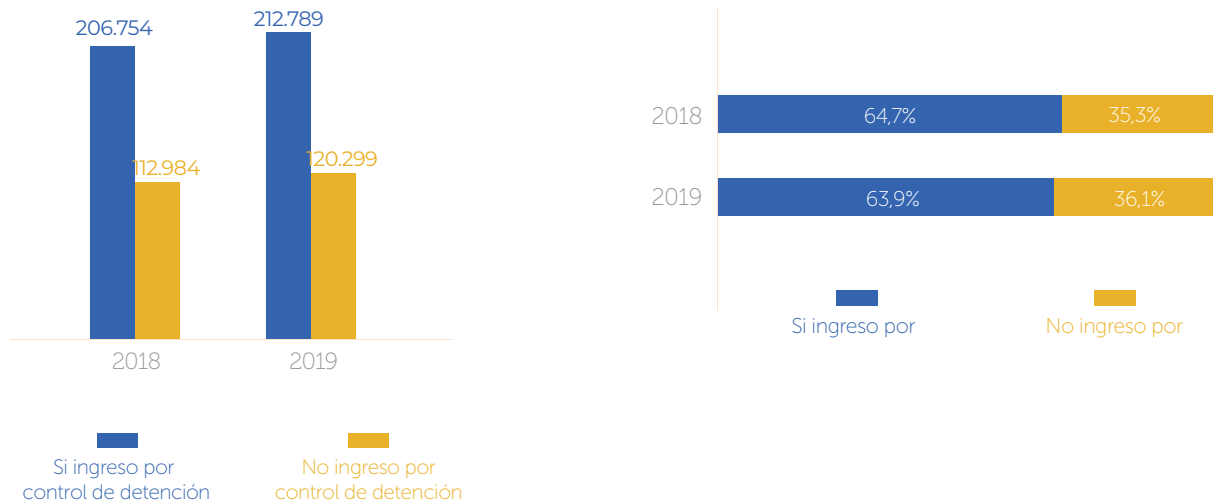
Considerando la distribución porcentual del procedimiento de ingreso de las causas atendidas durante 2019, se observa un escenario similar a lo evidenciado en años anteriores: 67,1 por ciento corresponde a procedimiento ordinario; 31,2 por ciento a procedimiento simplificado; 1,5 por ciento a procedimiento monitorio y sólo 0,2 por ciento a acción privada (escenario diverso al hacer la comparación por regiones).

**Gráfico N°6: Causa-imputado ingresadas, 2018 y 2019. Segmentado por procedimiento de ingreso.**



Del total de ingresos de 2019, el 63,9 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, que reportan sobre un 70 por ciento de ingresos por esta vía.

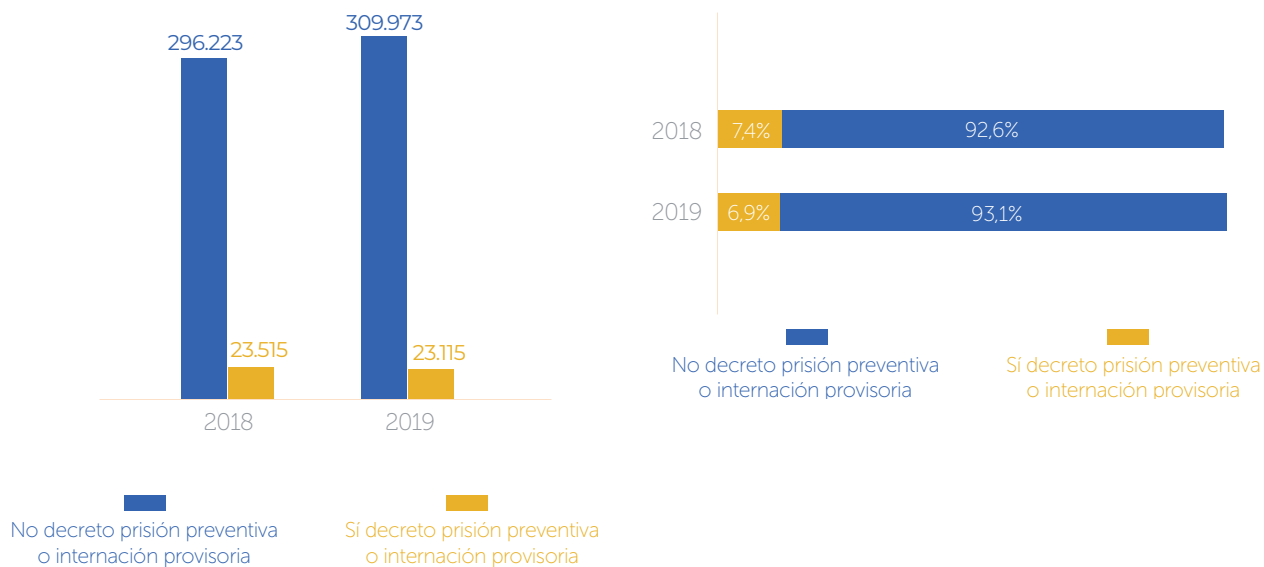
**Gráfico N°7: Causa-imputado ingresadas, 2018 y 2019. Segmentado por ingreso vía control de detención.**





En tanto, el 6,9 por ciento de las causa-imputados ingresadas en 2019 recibió como medida cautelar prisión preventiva o internación provisoria (a la fecha de corte), destacando la proporción observada en las regiones de Tarapacá (19,6 por ciento), Arica y Parinacota (10,7 por ciento) y Antofagasta (9,4 por ciento).

**Gráfico N°8: Causa-imputado ingresadas, 2018 y 2019. Segmentado por decreto de prisión preventiva o internación provisoria.**



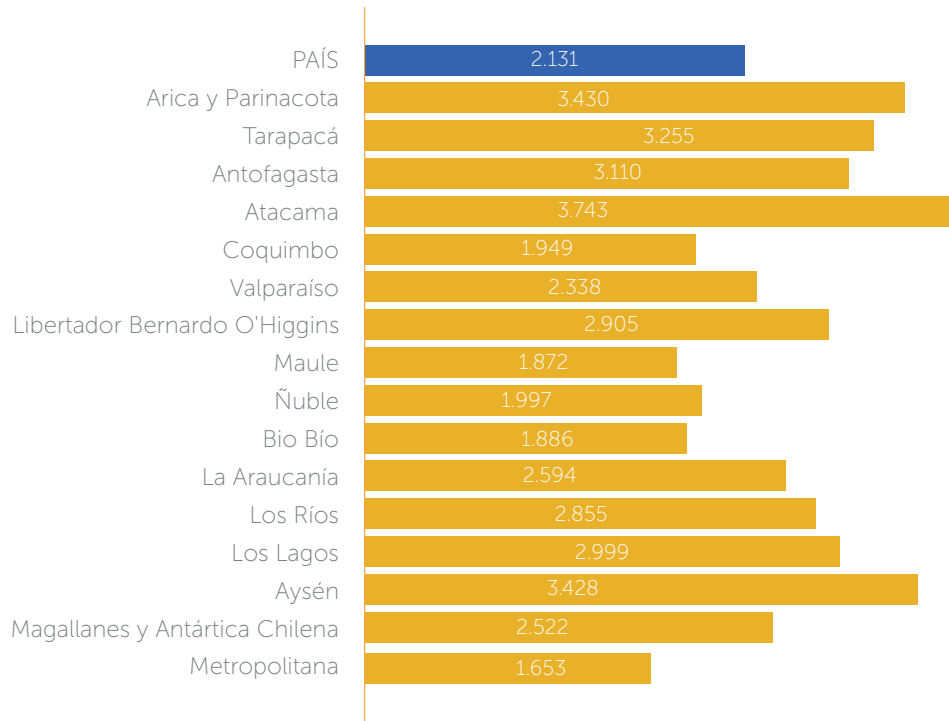
Considerando la información publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) sobre la proyección poblacional para 2019, se estimaba que Chile contaba con 19 millones 107 mil 216 habitantes. De ellos, 15 millones 633 mil 332 personas tendrían 14 o más años de edad, por lo que constituyen la población imputable de delitos según nuestro sistema penal.

Del segmento imputable, la tasa por cada 100 mil

habitantes alcanza 2 mil 131 causa-imputado a nivel país, cifra levemente superior a la de 2018. Considerando el sexo de los(as) imputados(as), la tasa por cada 100 mil habitantes imputables hombres es de 3 mil 512, mientras que la tasa de mujeres es de 805.

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, 2019. Segmentado por región según sexo, considerando población imputable (14 y más años).**



### III.1.2 Delitos asociados a causa-imputado ingresadas

Las 333 mil 88 causa-imputado ingresadas durante 2019 se encuentran asociadas a 379 mil 640 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 2019 es transversal a estos factores.

Durante 2019 la mayor proporción de atenciones se concentró en los delitos de lesiones (18,1 por ciento), delitos contra la libertad e intimidación de las personas (13,7 por ciento), hurtos (12,3 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, 2019. Segmentado por variables demográficas.**

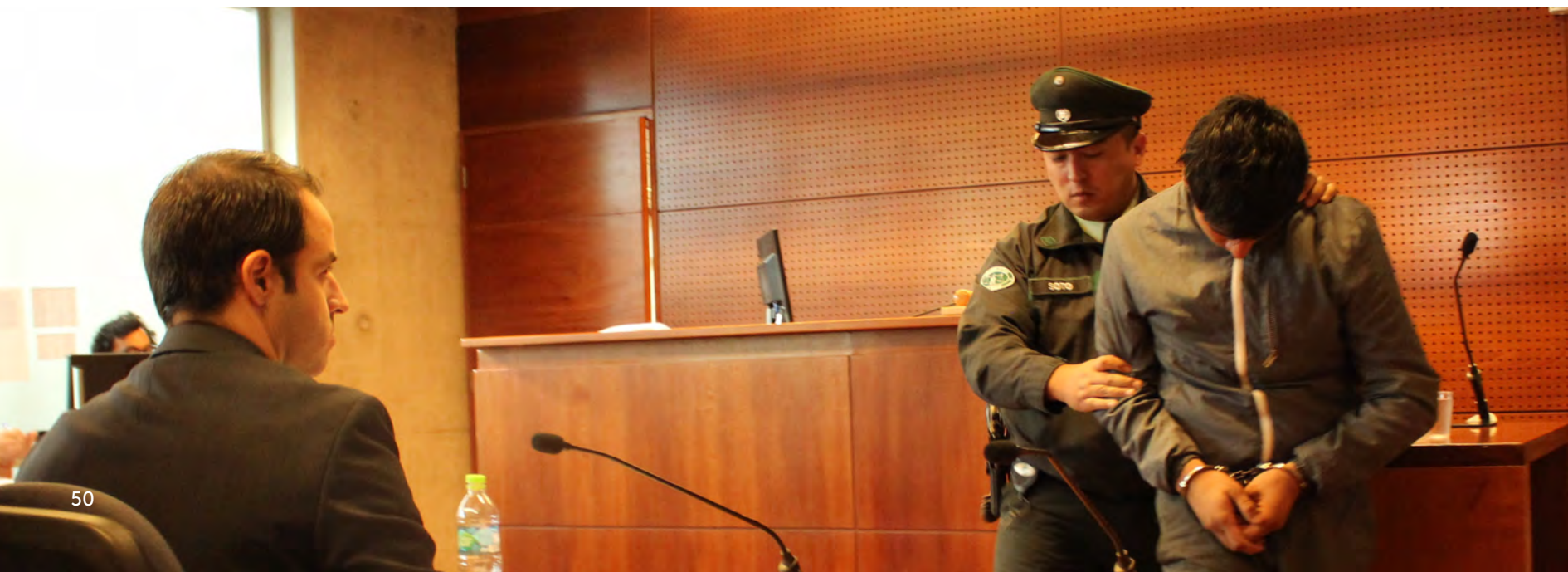
<b>Hombre</b>	Lesiones	17,3%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	14,4%
	Delitos ley de tránsito	13,5%
<b>Mujer</b>	Hurto	24,1%
	Lesiones	21,4%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	10,8%
<b>Menor 18 años</b>	Hurto	20,0%
	Robos	15,0%
	Otros delitos contra la propiedad	13,1%
	Robos no violentos	11,8%
	Lesiones	10,6%
<b>18 y más años</b>	Lesiones	18,5%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	14,0%
	Delitos ley de tránsito	12,2%
	Hurto	11,9%
<b>Indígena</b>	Lesiones	22,6%
	Delitos ley de tránsito	16,4%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	15,8%
<b>No indígena</b>	Lesiones	17,9%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,7%
	Hurto	12,5%
	Delitos ley de tránsito	11,4%
<b>Extranjero</b>	Lesiones	23,5%
	Delitos ley de drogas	16,8%
	Delitos ley de tránsito	10,9%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	10,1%
	Delitos ley de tránsito	10,1%
<b>No extranjero</b>	Lesiones	17,8%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,9%
	Hurto	12,5%
	Delitos ley de tránsito	11,6%

Los principales delitos asociados a causa-imputado segmentados por región, durante 2019, fueron los siguientes:

**Tabla N°2: Principales delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2019. Segmentado por región.**

	Lesiones	19,90%
	Delitos ley de tránsito	17,90%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,20%
<b>Tarapacá</b>	Delitos ley de tránsito	17,30%
	Lesiones	16,70%
	Delitos ley de drogas	13,70%
<b>Antofagasta</b>	Lesiones	18,00%
	Hurto	14,00%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,60%
	Delitos ley de tránsito	11,20%
<b>Atacama</b>	Lesiones	17,40%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,40%
	Delitos ley de tránsito	10,30%
	Hurto	10,10%
<b>Coquimbo</b>	Lesiones	19,30%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,90%
	Hurto	12,20%
	Delitos ley de tránsito	10,60%
<b>Valparaíso</b>	Lesiones	16,20%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	13,90%
	Hurto	11,30%
	Delitos ley de tránsito	10,90%
<b>Libertador Bernardo O'Higgins</b>	Lesiones	21,00%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	19,60%
	Delitos ley de tránsito	12,50%

<b>Maule</b>	Lesiones	18,10%
	Delitos ley de tránsito	15,30%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	11,60%
	Hurto	10,20%
<b>Ñuble</b>	Lesiones	20,00%
	Delitos ley de tránsito	14,90%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	14,00%
<b>Bio Bío</b>	Lesiones	16,50%
	Hurto	15,00%
	Delitos ley de tránsito	11,40%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	11,10%





<b>La Araucanía</b>	Lesiones	22,60%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	15,80%
	Delitos ley de tránsito	13,60%
	Hurto	10,00%
<b>Los Ríos</b>	Lesiones	19,40%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	17,40%
	Delitos ley de tránsito	13,30%
	Hurto	10,70%
<b>Los Lagos</b>	Lesiones	20,20%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	16,50%
	Delitos ley de tránsito	13,20%
<b>Aysén</b>	Delitos ley de tránsito	21,70%
	Lesiones	17,90%
<b>Magallanes y Antártica Chilena</b>	Delitos ley de tránsito	21,80%
	Lesiones	20,60%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	12,30%
<b>Metropolitana Norte</b>	Hurto	15,80%
	Lesiones	14,90%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	10,10%
<b>Metropolitana Sur</b>	Lesiones	18,10%
	Hurto	15,80%
	Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	15,30%

En términos de distribución porcentual, no se observan variaciones significativas al comparar 2018 y 2019. Las distribuciones proporcionales que han sufrido una mayor diferencia no sobrepasan un punto porcentual.

**Tabla N°3: Delitos asociados a causa-imputado ingresadas, 2018 y 2019. Segmentado por agrupación de delitos.**

Agrupación delitos	Año 2018	Año 2019
Cuasidelitos	1,3%	1,2%
Delitos Contra la Fe Pública	2,4%	2,4%
Delitos Contra la Libertad e Intimidad de las Personas	13,2%	13,7%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	0,4%	0,3%
Delitos de Justicia Militar	0,0%	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	0,0%	0,0%
Delitos Económicos y tributarios	3,2%	3,6%
Delitos Funcionarios	0,3%	0,2%
Delitos Ley de Drogas	4,9%	4,5%
Delitos Ley de Tránsito	12,0%	11,6%
Delitos Leyes Especiales	2,3%	2,4%
Delitos sexuales	1,5%	1,5%
Faltas	5,4%	5,3%
Hechos de relevancia criminal	0,1%	0,1%
Homicidios	0,4%	0,5%
Hurto	13,7%	12,3%
Lesiones	18,0%	18,1%
Otros Delitos	3,7%	4,2%
Otros delitos contra la propiedad	7,5%	7,9%
Robos	4,4%	3,8%
Robos no violentos	5,2%	6,3%
Total	100%	100%



## III.2 Causa-imputado terminadas durante 2019

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).

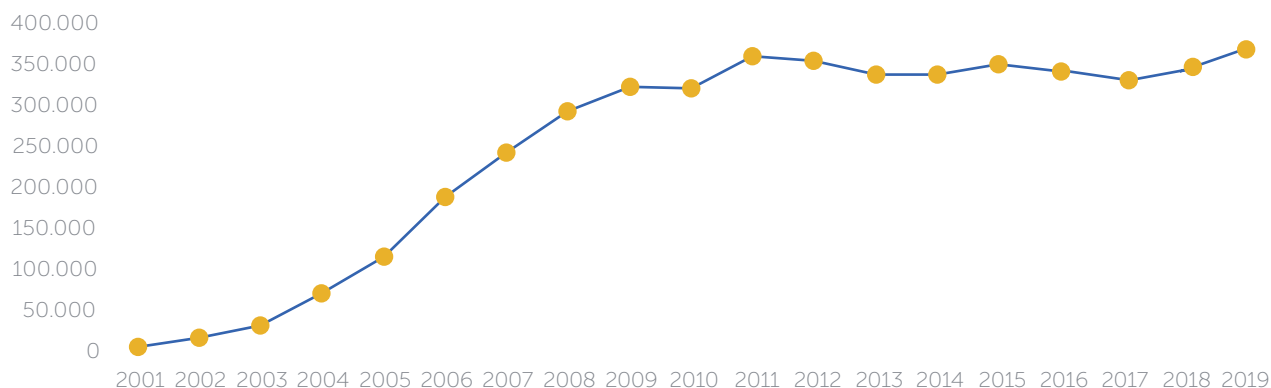
El sistema penal, y por tanto el modelo de datos de la institución, contempla formas de término que son temporales, es decir que pueden sufrir modificaciones en el tiempo. De este modo, cuando se contabiliza una determinada causa-imputado como terminada en un período T, es debido a que en dicho período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

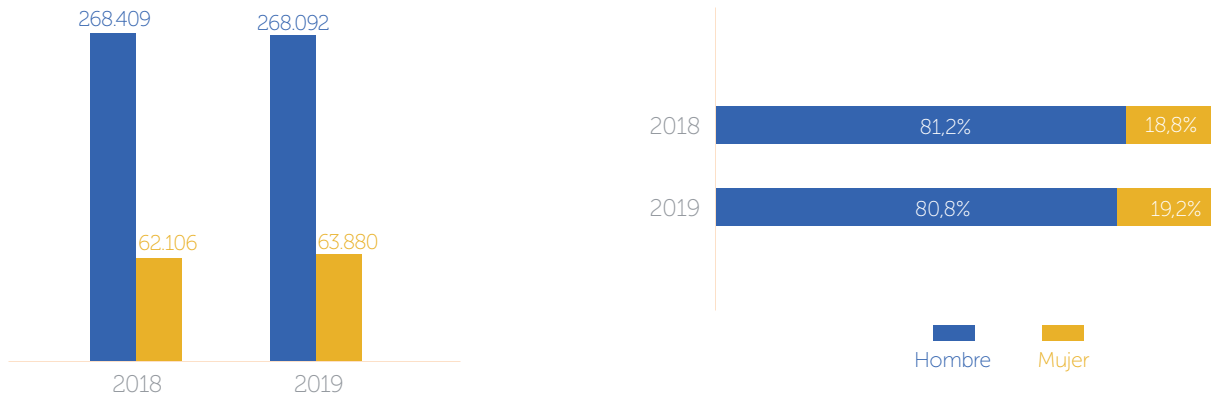
Considerando la medición del período comprendido entre enero y diciembre de 2019, se registraron 331 mil 972 causa-imputado terminadas, es decir que cada uno de los delitos imputados presenta una forma de término específica. Respecto a igual período del año anterior, se observa una mínima disminución de registros de términos, la cual no supera el 0,5 por ciento aproximado.

Gráfico N°10: Causa-imputado terminadas, 2001 a 2019.

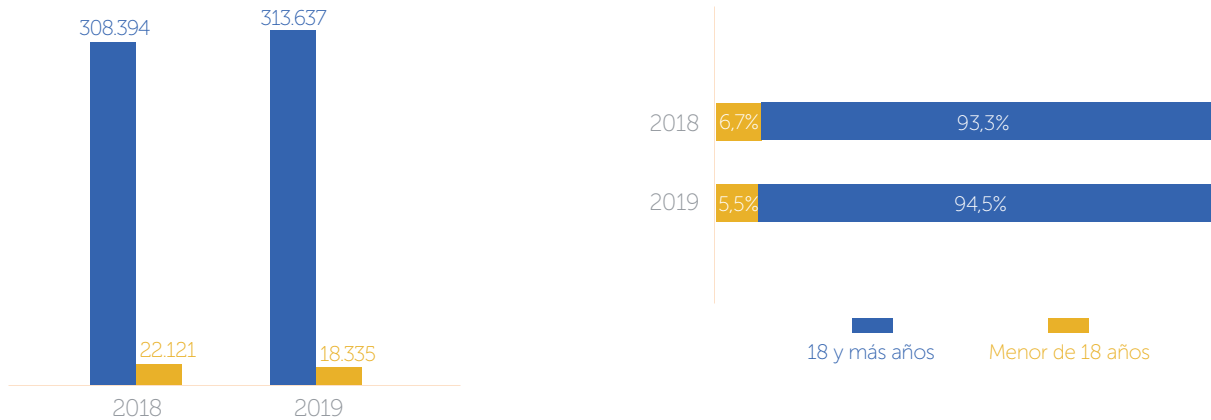


La distribución histórica de causa-imputado terminadas según variables demográficas es consistente con lo analizado y expuesto según ingresos de atenciones por año.

**Gráfico N°11: Causa-imputado terminadas, 2018 y 2019. Segmentado por sexo.**

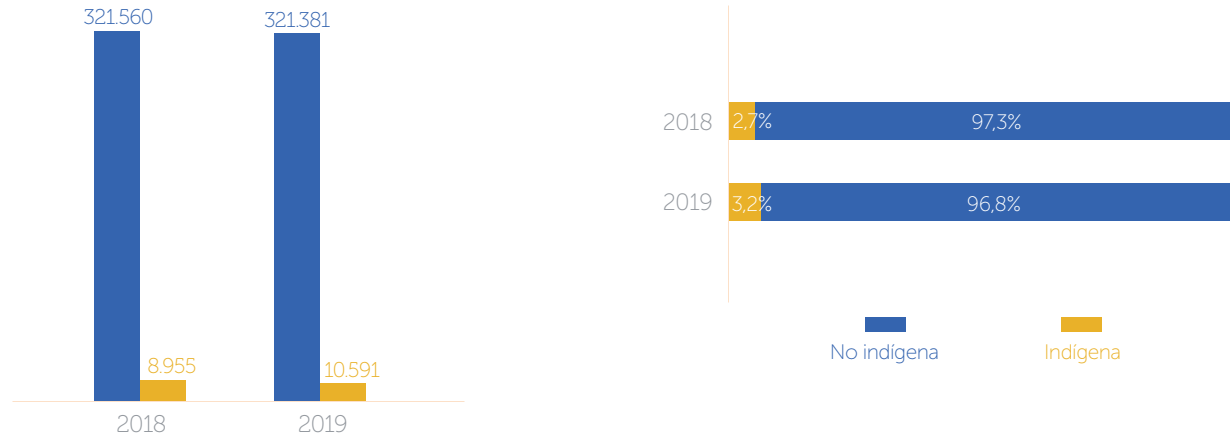


**Gráfico N°12: Causa-imputado terminadas, 2018 y 2019. Segmentado por tramo de edad.**

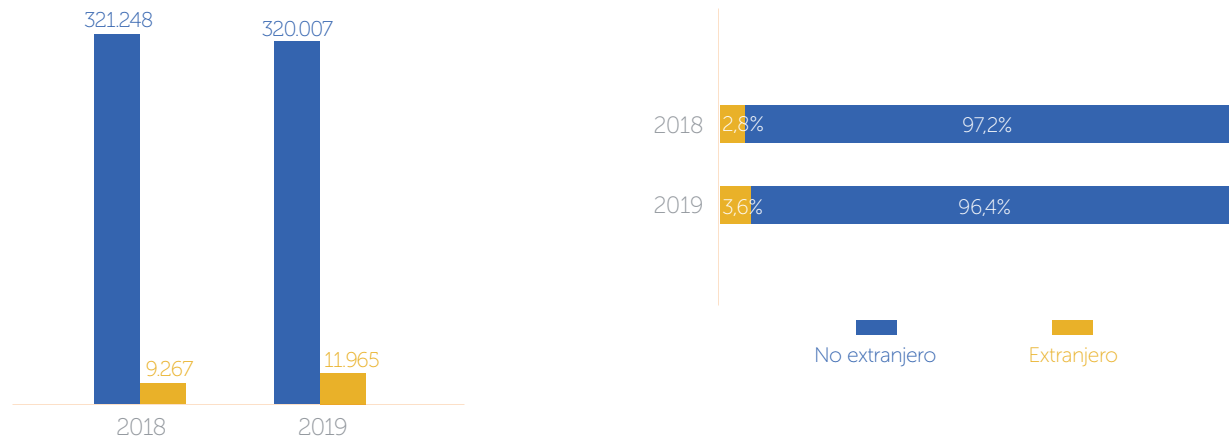




**Gráfico N°13: Causa-imputado terminadas, 2018 y 2019. Segmentado por auto reporte de etnia.**



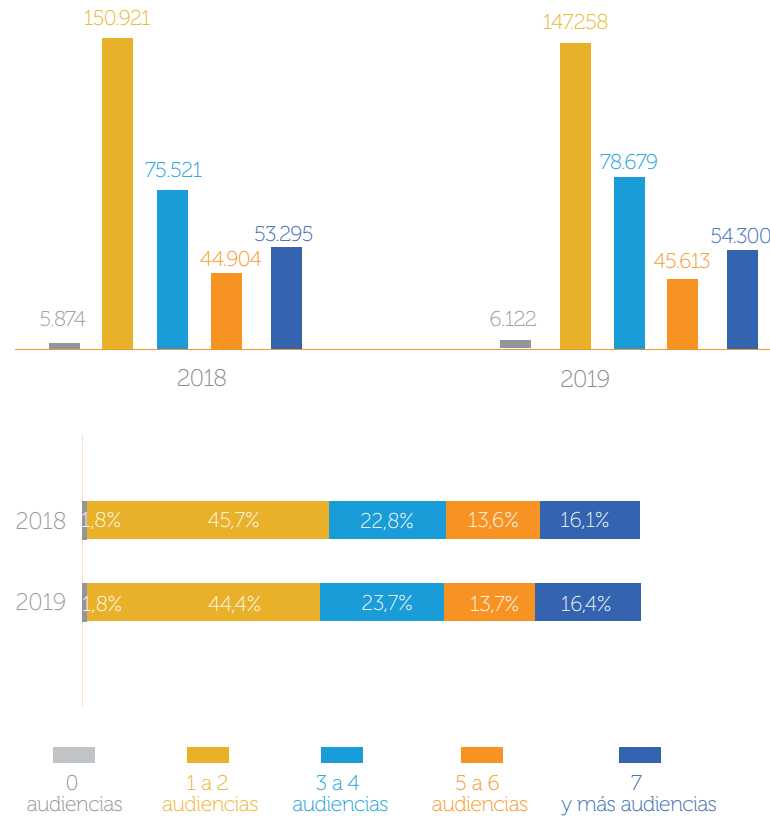
**Gráfico N°14: Causa-imputado terminadas, 2018 y 2019. Segmentado por nacionalidad.**



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 tendencia similar al período anual anterior.

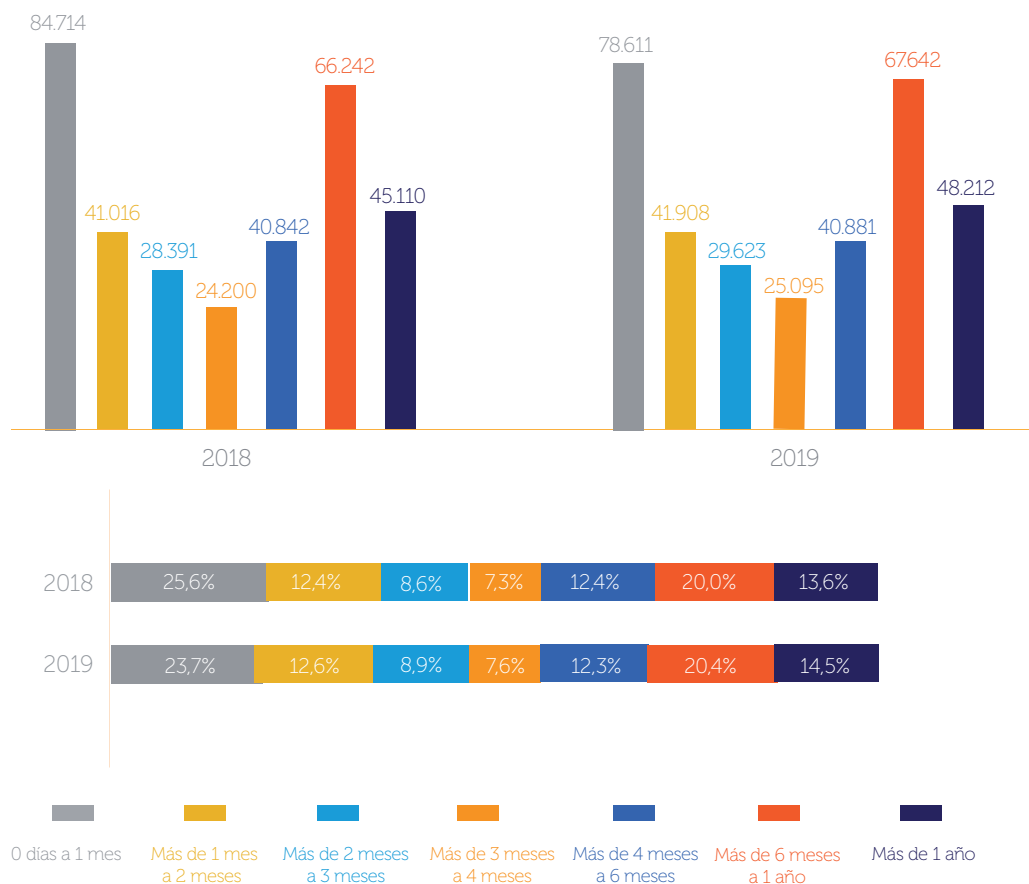
**Gráfico N°15: Causa-imputado terminadas, 2018 y 2019. Segmentado por número de audiencias desarrolladas.**





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. Considerando lo observado durante 2019, se mantiene la inclinación de que, en su mayoría, las causa-imputado terminadas en el período fueron desarrolladas en menos de tres meses (45,2 por ciento), lo que implica, en términos acumulados, que más del 85 por ciento finalizó en un período inferior a doce meses.

**Gráfico N°16: Causa-imputado terminadas, 2018 y 2019. Segmentado por número de meses en tramitación.**





### III.2.2 Delitos asociados a causa-imputado terminadas

Las 331 mil 972 causa-imputado terminadas durante 2019 se encuentran asociadas a 375 mil 935 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 2019, 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 (18,1 por ciento), delitos contra la libertad e intimidad de las personas (13,8 por ciento), hurtos (13,6 por ciento), y delitos asociados a la ley de tránsito (12,2 por ciento), implicando más del 57 por ciento de los delitos asociados a causa-imputado terminadas en el período.



**Tabla N°4: Delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2018 y 2019. Segmentado por agrupación de delitos.**

Agrupación delitos	2018		2019	
	N	%	N	%
Cuasidelitos	4.873	1,3%	4.926	1,3%
Delitos contra la fe pública	9.446	2,5%	9.538	2,5%
Delitos contra la libertad e intimidad de las personas	49.156	13,2%	51.987	13,8%
Delitos contra las leyes de propiedad intelectual e industrial	1.528	0,4%	1.353	0,4%
Delitos de justicia militar	87	0,0%	82	0,0%
Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad	54	0,0%	99	0,0%
Delitos económicos y tributarios	12.032	3,2%	13.601	3,6%
Delitos funcionarios	1.111	0,3%	1.075	0,3%
Delitos ley de drogas	18.162	4,9%	17.971	4,8%
Delitos ley de tránsito	44.035	11,8%	45.702	12,2%
Delitos leyes especiales	8.750	2,4%	9.569	2,5%
Delitos sexuales	5.175	1,4%	5.682	1,5%
Faltas	20.522	5,5%	19.279	5,1%
Hechos de relevancia criminal	355	0,1%	408	0,1%
Homicidios	1.606	0,4%	1.654	0,4%
Hurto	51.371	13,8%	51.273	13,6%
Lesiones	65.902	17,7%	68.079	18,1%
Otros delitos	13.861	3,7%	11.996	3,2%
Otros delitos contra la propiedad	29.239	7,9%	28.663	7,6%
Robos	15.745	4,2%	15.304	4,1%
Robos no violentos	18.742	5,0%	17.694	4,7%
Total	371.752	100%	375.935	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 2019 se produjeron 331 mil 972 causa-imputado terminadas, vinculadas a 375 mil 935 delitos. Por lo tanto, se presentaron 375 mil 935 formas de término.

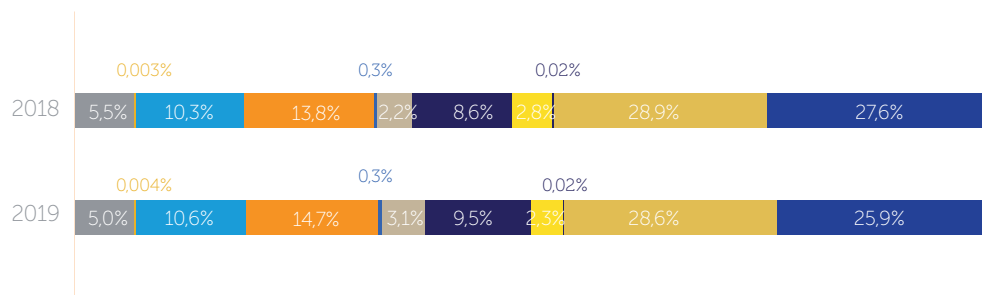
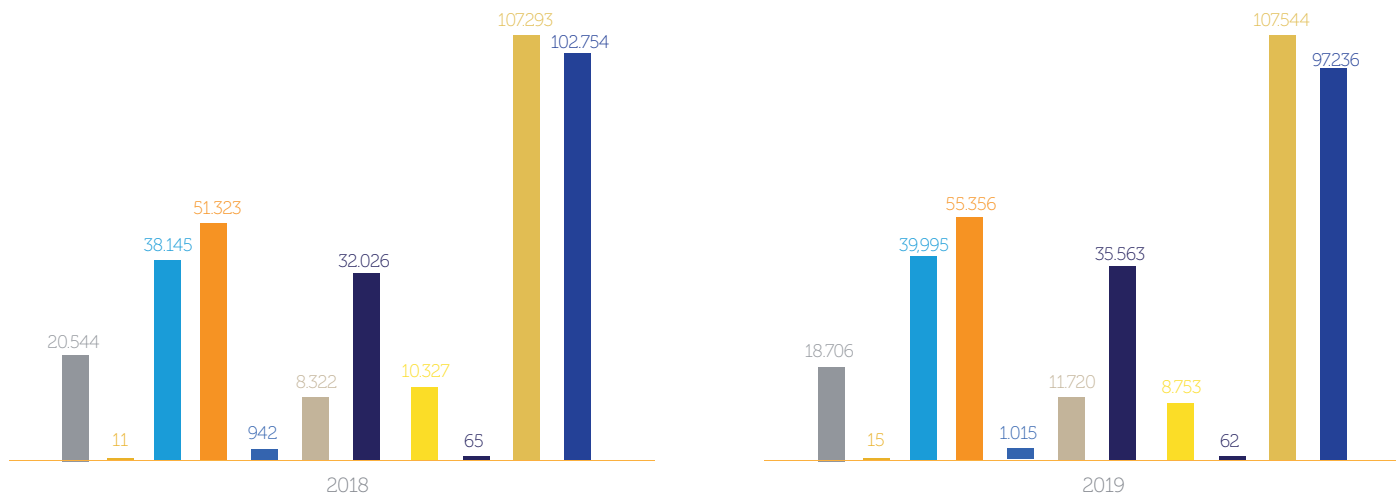
**Tabla N°5: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2018 y 2019.**

Agrupación formas de término	2018		Año 2017		2019		Año 2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Absolución	20.544	5,5%			18.706	5,0%		
Condena	102.754	27,6%			97.236	25,9%		
Delito Reformalizado	11	0,0%			15	0,0%		
Derivación	38.145	10,3%			39.965	10,6%		
Facultativos de la Fiscalía	51.323	13,8%			55.356	14,7%		
Medidas de seguridad	65	0,0%			62	0,0%		
Otras formas de término	942	0,3%			1.015	0,3%		
Procedimiento Monitorio	10.327	2,8%			8.753	2,3%		
Salida Alternativa	107.293	28,9%			107.544	28,6%		
Sobreseimiento Definitivo	32.026	8,6%			35.563	9,5%		
Sobreseimiento Temporal	8.322	2,2%			11.720	3,1%		
Total	371.752	100%			375.935	100%		

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



Gráfico N°17: Formas de término de delitos asociados a causa-imputado terminadas, 2017 y 2018.



### 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 2019 (331 mil 972), existieron 50 mil 811 causa-imputado identificadas como inocentes o no condenados, equivalentes al 15,3 por ciento del total de términos, proporción que es similar a lo evidenciado en 2018.

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 (26,3 por ciento), Valparaíso (22,4 por

ciento), Antofagasta (21,1 por ciento) y Metropolitana Sur (18,3 por ciento). En la vereda opuesta, se observa una menor proporción de causa-imputado inocentes o no condenados en las regiones de Magallanes y Antártica Chilena (4,2 por ciento), Tarapacá (7,4 por ciento), Maule (8,3 por ciento) y La Araucanía (8,8 por ciento).

En un 5,5 por ciento de dichas causa-imputado (2 mil 797 casos) se decretó la medida cautelar de prisión preventiva o internación provisoria, proporción levemente inferior según lo informado durante año anterior. Considerando la duración de esta medida cautelar, durante 2019 se observó que el 33,2 por ciento tuvo una duración de 0 a 15 días, 48,2 por ciento se extendió entre 16 días y 6 meses y 18,6 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 24,8 por ciento del total de causa-imputado clasificado como inocente o no condenado, según la metodología explicitada (un 3,8 por ciento del total de causa-imputado terminadas en el período).

**Tabla N°6: Causa-imputado terminadas, inocente o no condenado, 2019. 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	953	92,2%	17	1,6%	31	3,0%	33	3,2%	1.034	100,0%
Tarapacá	646	88,3%	11	1,5%	43	5,9%	32	4,4%	732	100,0%
Antofagasta	3.371	90,0%	171	4,6%	181	4,8%	24	0,6%	3.747	100,0%
Atacama	785	95,4%	13	1,6%	22	2,7%	3	0,4%	823	100,0%
Coquimbo	1.952	94,2%	53	2,6%	60	2,9%	8	0,4%	2.073	100,0%
Valparaíso	7.081	93,0%	280	3,7%	192	2,5%	61	0,8%	7.614	100,0%
Libertador Bernardo O'Higgins	5.625	96,4%	58	1,0%	111	1,9%	39	0,7%	5.833	100,0%
Maule	1.327	93,1%	26	1,8%	57	4,0%	15	1,1%	1.425	100,0%
Ñuble	791	95,9%	5	0,6%	22	2,7%	7	0,8%	825	100,0%
Bio Bío	3.505	96,0%	32	0,9%	89	2,4%	26	0,7%	3.652	100,0%
La Araucanía	1.759	97,3%	26	1,4%	16	0,9%	7	0,4%	1.808	100,0%
Los Ríos	850	96,0%	4	0,5%	25	2,8%	6	0,7%	885	100,0%
Los Lagos	2.220	97,5%	9	0,4%	35	1,5%	12	0,5%	2.276	100,0%
Aysén	311	95,4%	0	0,0%	13	4,0%	2	0,6%	326	100,0%
Magallanes y Antártica Chilena	138	99,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	139	100,0%
Metropolitana Norte	6.666	93,8%	119	1,7%	219	3,1%	105	1,5%	7.109	100,0%
Metropolitana Sur	10.034	95,5%	105	1,0%	231	2,2%	140	1,3%	10.510	100,0%
Total	48.014	94,5%	929	1,8%	1.347	2,7%	521	1,0%	50.811	100,0%

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' <sup>5</sup> ([www.proyectoinocentes.cl](http://www.proyectoinocentes.cl)).

<sup>5</sup> 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](http://www.innocenceproject.org))-. Básicamente, busca retratar casuísticamente situaciones en las que al imputado(a) de uno o más delitos se le comprueba su inocencia total, ya sea porque efectivamente no participó en el hecho, porque existió una prueba que lo exculpa o porque otra persona confesó ser el responsable de cometer el delito, entre otros tipos de errores. Tras este proceso de contabilización estadística se inicia una fase cualitativa extensa, para el análisis específico de ciertos casos emblemáticos a incorporar en el proceso, tarea que está en manos del equipo del proyecto, en conjunto con miembros específicos de la Defensoría Penal Pública.

### III.3 Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre 2019

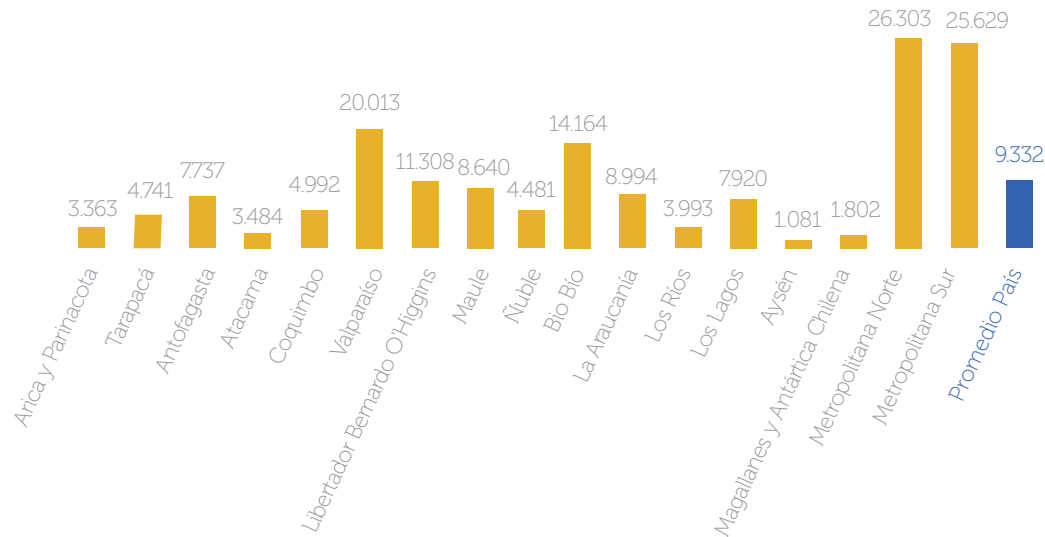
#### III.3.1 Causa-imputado en trámite al 31 de diciembre 2019

Al 31 de diciembre de 2019 se contabilizaban 158 mil 645 causa-imputado con proceso penal vigente en la institución. Este conjunto de causa-imputado corresponde a ingresos totales que, a esa fecha, no presentaban una forma de término específica para todos sus delitos.

Del total de causa-imputado en trámite, el 84,2 por ciento corresponde a ingresos 2019, 11 por ciento a ingresos 2018 y 4,7 por ciento a ingresos 2017 o años anteriores. Estos valores son similares a los observados durante 2018.

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

**Gráfico N°18: Causa-imputado en trámite, al 31 de diciembre 2019. Segmentado por región.**



### III.4 Gestiones desarrolladas durante 2019

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

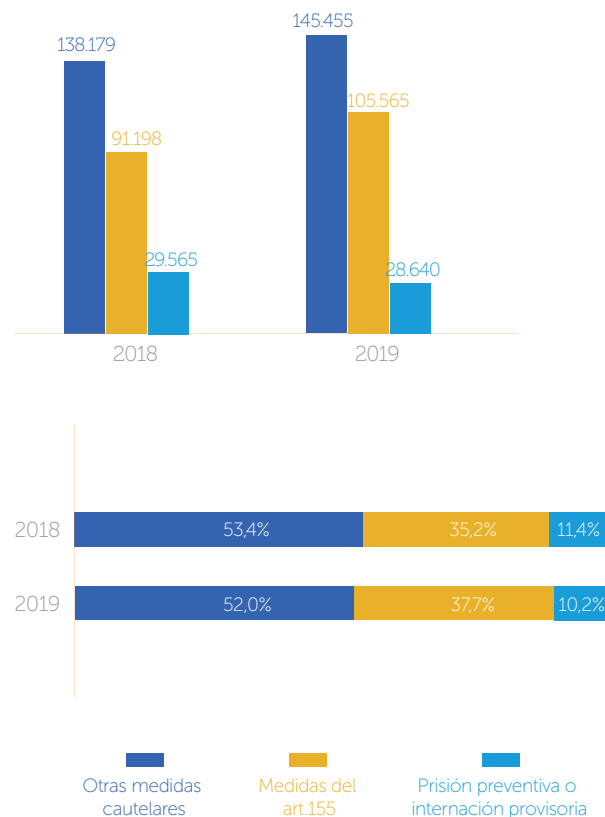
#### III.4.1 Medidas cautelares decretadas

Durante 2019 se decretaron 279 mil 660 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 (10,2 por ciento), medidas del art. 155 (37,7 por ciento) y otras medidas cautelares (52,0 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 (33,1 por ciento), presentarse ante juez u otra autoridad (10,6 por ciento), prisión preventiva o internación provisoria (10,2 por ciento), prohibición de acercarse a la víctima (10,2 por ciento) y arraigo nacional (9,8 por ciento).

Gráfico N°19: Medidas cautelares decretadas, 2018 y 2019.



### III.4.2 Audiencias desarrolladas

La contabilización de audiencias presenta más de una lógica de medición, dado que el registro en el sistema informático de la institución se realiza en virtud de gestiones realizadas en una audiencia específica. Es decir, para una misma audiencia se pueden registrar una o más gestiones de audiencia<sup>6</sup>.

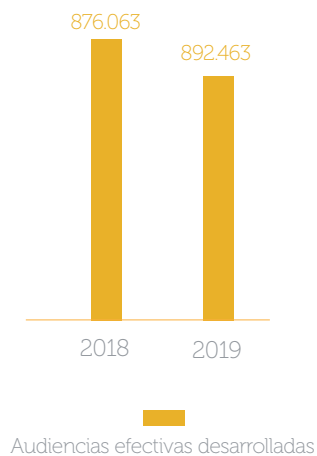
<sup>6</sup> Lo primero que se distingue es si en un mismo tiempo-espacio se desarrolló más de una gestión de audiencias. En caso de ser así, se determina si al menos una de dichas gestiones de audiencia se comprende como efectiva. Si este es el caso, se determina si se trata de alguna de las gestiones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



### Audiencias efectivas

Considerando las gestiones registradas en Sigdp para cada una de las causa-imputado atendidas durante 2019, la institución estuvo desplegada en 892 mil 463 audiencias efectivas (es decir, excluyendo aquellas audiencias identificadas sólo como de emplazamiento o de fijación de nuevo día y hora).

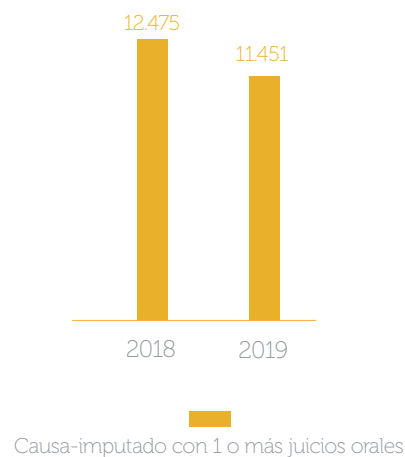
**Gráfico N°20: Audiencias efectivas, 2018 y 2019.**



### Juicios orales desarrollados

Durante 2019 existieron 11 mil 451 causa-imputado que sostuvieron una o más audiencias de juicio oral de procedimiento ordinario, cifra independiente de la fecha de ingreso y/o término de cada causa-imputado específica.

**Gráfico N°21: Causa-imputado con 1 o más juicios orales desarrollados, 2018 y 2019.**



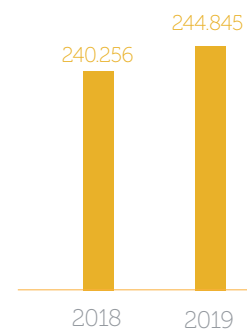
Considerando variables demográficas, se observa una distribución levemente diferente a lo analizado según causa-imputado ingresada y/o terminada en el período, siendo los segmentos de causa-imputado hombres y causa-imputado extranjeros los que difieren proporcionalmente en mayor medida.



### Controles de detención asistidos

A su vez, independiente del estado de cada causa-imputado, durante el período de análisis se registraron 269 mil 678 audiencias de control de detención, vinculadas a 244 mil 845 causa-imputado. Su distribución proporcional es similar a la dinámica observada de causa-imputado ingresadas y/o terminadas en el período.

**Gráfico N°22: Causa-imputado vinculadas a audiencias de controles de detención efectuadas en el período, 2018 y 2019.**



Causa-imputado vinculados a audiencias de control de detención efectuados

### III.4.3 Otras gestiones principales efectuadas

#### Informes periciales

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

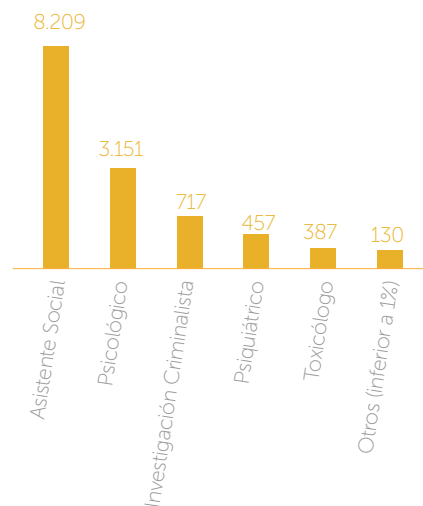
La labor de confeccionar un informe pericial es externa a la institución, de modo que los profesionales que desarrollan tales labores no son funcionarios de la Defensoría Penal Pública, sino que operan a través de contratos de honorarios por cada informe aprobado. Durante 2019 se aprobaron y pagaron 13 mil 945 informes periciales.

Los peritajes aprobados implicaron un gasto superior a mil 500 millones de pesos, cifra consistente con lo evidenciado en 2018. Considerando el gasto por unidad de peritaje, se observa, en general, que aquellos más solicitados son, a su vez, los de menor costo promedio.

Según especialidad, los peritajes de mayor demanda se vinculan a asistencia social (8 mil 612 informes) y a pesquisas psicológicas (3 mil 476 informes), manteniéndose la tendencia observada en el año

anterior. En parte, esto se explica por la entrada en vigencia de la Ley N° 20.603 y su uso necesario para acceder a penas sustitutivas, a través de la acreditación de la situación socioeconómica del imputado(a) y su entorno.

**Gráfico N° 23: Informes periciales pagados, 2019. Segmentado por tipo de peritaje.**



### Requerimientos de defensa especializada penitenciaria

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

Este programa orienta su especialización a personas mayores de 18 años, condenadas y privadas de libertad, asegurando la cobertura de defensa durante la etapa de ejecución de sus respectivas penas a través de equipos

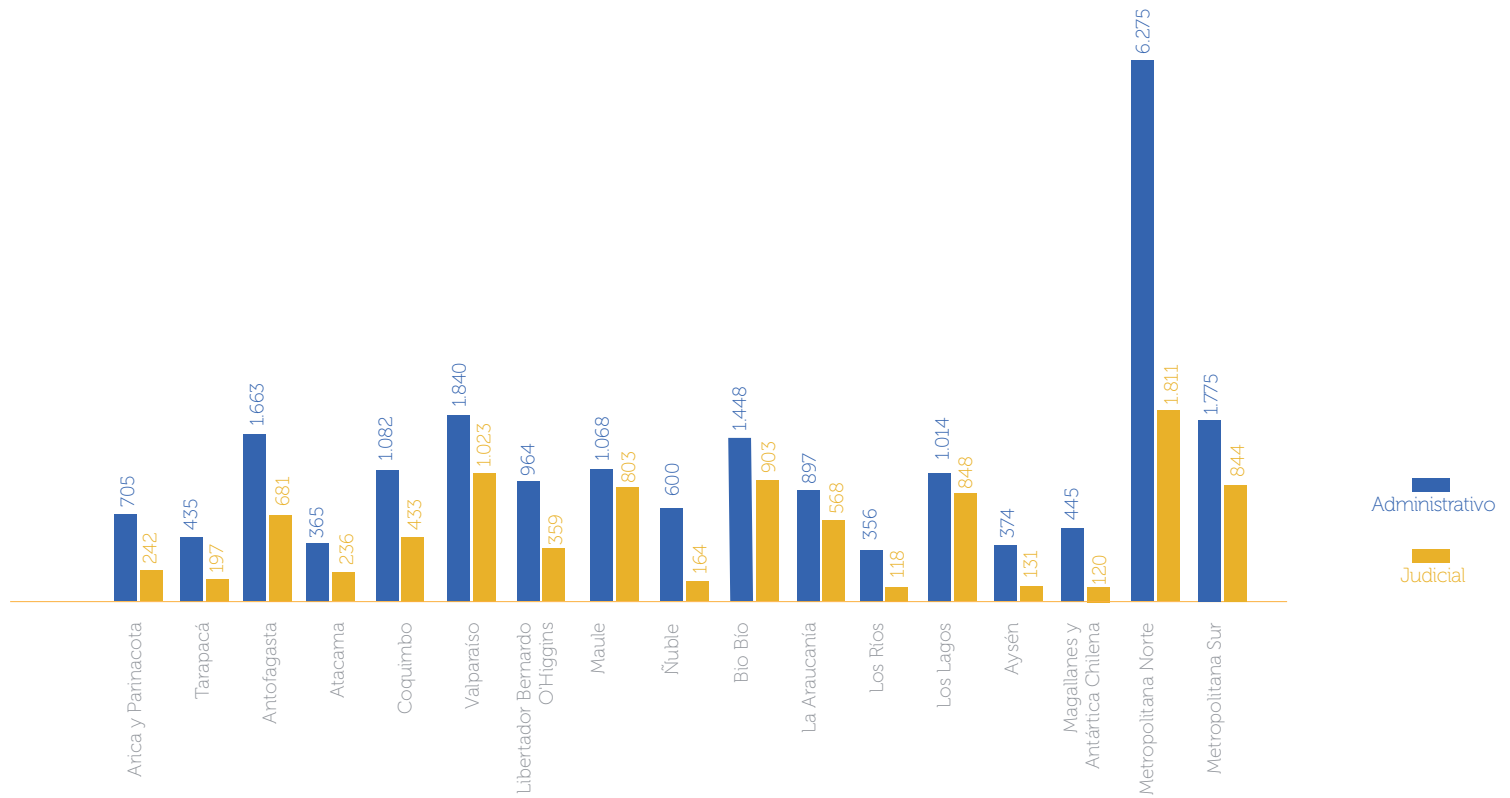
interdisciplinarios de abogados, asistentes sociales y asistentes administrativas que operan en los recintos penales de la totalidad de las regiones del país.

La institución presta asesoramiento y asistencia en permisos de salida, libertad condicional, rebajas de condena, abonos de prisión preventiva, unificación de penas, traslados dentro y fuera del país, reclamos de castigos y asistencia médica, entre otras acciones de apoyo, que durante 2019 sumaron 30 mil 787 requerimientos, vinculados a 15 mil 377 personas. Del total, 69,2 por ciento fueron requerimientos de tipo administrativo y 30,8 por ciento de tipo judicial.





Gráfico N°24: Requerimientos acumulados defensa penitenciaria, 2019. 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, en su artículo 36, que la defensa penal pública será siempre gratuita y que sólo excepcionalmente podrá cobrarse -total o parcialmente- sus servicios a quienes dispongan de los recursos para financiarla privadamente.

Para calcular el valor a cobrar, que se expresa en Unidades Tributarias Mensuales (UTM), la Defensoría puede requerir datos y otros antecedentes de otros organismos y servicios del Estado.

En particular, siendo determinante la capacidad de pago de los usuarios, se incorpora la información que entrega el Servicio de Impuestos Internos (SII) respecto de los tramos de tributación de los contribuyentes, así como el registro de información social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, antecedentes a los que la Defensoría accede producto de la suscripción de un convenio de colaboración y conectividad 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.

De esta manera, 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 está regulado por la Resolución Exenta N° 69, de 28 de febrero de 2019, "que fija arancel de los servicios de defensa penal y el procedimiento para la determinación de su eventual cobro".

Desde el punto de vista procedimental, 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 personalmente o por carta certificada al domicilio registrado en la carpeta de la causa, entendiéndose por notificado personalmente en el mismo acto de la notificación y, en el segundo caso, se entenderá practicada a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda. En todos los casos en que el usuario no sea 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 hábiles para presentar su requerimiento en cualquier dependencia de la Defensoría Penal Pública, tras lo cual el mencionado directivo tendrá un plazo máximo de diez días hábiles para resolver.

En su reclamación, los interesados podrán 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.



### 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 2019 por grupo de salida**

Servicios de defensa	Grupo de salidas	Precios
Facultad de la Fiscalía	Salidas básicas	0
Derivación Sobreseimiento temporal		
Sobreseimiento definitivo Salida alternativa, acuerdo reparatorio Salida alternativa, suspensión condicional del procedimiento	Salidas intermedias	26,79 UTM
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 Día adicional de juicio oral	Salida juicio oral	87,36 UTM 2,39 UTM

Los valores mencionados precedentemente se encuentran expresados en Unidades Tributarias Mensuales (UTM). El valor de la UTM aplicado 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.

Tratándose de las formas de término denominadas 'Salidas Básicas', que agrupan a los servicios de defensa 'Facultad de la Fiscalía' y 'Derivación', no tendrán asociado cobro, salvo el caso de las derivaciones a abogado particular, en donde se aplicará la modalidad de la homologación.

El servicio entregado por la Defensoría que se preste en una sola audiencia con participación del imputado no está afecto a cobro, independiente de la forma de

término que se genere en la misma audiencia. Asimismo, no estará afecto a cobro cuando no exista gestión de defensa por no ser habido el imputado, independiente del número de audiencias realizadas.

También se encuentran excluidas del cobro de arancel las causas acogidas a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA). Asimismo, se excluyen del cobro del arancel todos aquellos usuarios que declaran estar cesantes en la instancia de entrevista con el abogado defensor, independientemente de que se encuentren o no adscritos al Registro Social de Hogares (RSH). El usuario deberá dejar constancia y registro de la veracidad de la declaración de cesantía. Por su parte, los usuarios inscritos en el RSH que se encuentren dentro del 80 por ciento de la población más vulnerable serán excluidos automáticamente.



### 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 9° de la Resolución Exenta N° 69, del 28 de febrero de 2019, y con anterioridad por las resoluciones de que se da cuenta más adelante.

**TABLA 2**

Tramos de copago	Nivel de ingresos en UTM (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.



De acuerdo con la información entregada por la Tesorería General de la República, durante 2019 se recaudó en total 144 millones 950 mil 620 pesos por prestaciones de defensa no exentas del pago del arancel, provenientes de las 199 mil 944 causa-imputado atendidas por la Defensoría y que terminaron durante 2019. De lo anterior, se encuentran exentos del pago del arancel 186 mil 431 imputados, lo que equivale al 93,2 por ciento, quedando sujetos a cobro sólo el 6,8 por ciento.

Si se suma el monto recaudado en 2019 con los montos obtenidos durante los períodos anuales previos, la recaudación acumulada suma 2 mil 552 millones 395 mil 683 pesos entre 2003 y 2019, según se indica en la tabla siguiente:

Recaudación en Tesorería General de la República año 2019	
REGIÓN	TOTAL
1_Tarapacá *	6.698.634
2_Antofagasta	14.069.834
3_Atacama	5.750.814
4_Coquimbo	4.295.593
5_Valparaíso	18.839.632
6_Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	7.737.176
7_Región del Maule	1.430.903
8_Región del Biobío	5.185.087
9_Región de La Araucanía	9.153.844
10_Región de Los Lagos ***	9.034.261
11_Aysén	820.668
12_Región de Magallanes y Antártica Chilena	3.323.287
13_Región Metropolitana de Santiago	65.615.518
TOTAL 2019	151.955.251
TOTAL ACUMULADO 2003-2019	2.552.395.683

\* : Incluye las regiones Tarapacá y Arica y Parinacota.

\*\* : Incluye las regiones de Biobío y Ñuble.

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

## INFORMES EN DERECHO

DOCTRINA PROCESAL PENAL  
2005 - 2006

- Alcance de la obligación del fiscal de r durante la investigación. Consecuenci en las diferentes etapas del procesa
- Determinación de las sanciones en l penal juvenil y procedimientos ad
- Preparación pública y frauda puzados contra J. S. S.
- Sobre la inclusión de testimonios del Código Penal

# IV. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS



# IV. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

## IV.1 Misión y objetivos

### Misión

La misión del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) es sistematizar el conocimiento en materia de defensa penal, desarrollar e impulsar estrategias para el mejoramiento de la defensa penal pública, fortalecer las competencias de nuestros profesionales, facilitar el apoyo técnico a las defensorías regionales y presentar propuestas, en estos ámbitos, al Defensor Nacional.

### Objetivos:

- Diseñar, ejecutar, evaluar estrategias y planes destinados para la mejor prestación de defensa penal.
- Formular, desarrollar y evaluar modelos de defensa especializada.
- Realizar análisis de materias de derechos humanos, derecho penal, procesal penal y litigación.
- Realizar investigación y análisis con base estadística y documental en materia penal y defensa.
- Fortalecer la capacitación para la defensa actuando en el Diseño, ejecución y evaluación de programas de capacitación destinados a defensores y defensoras penales, y la organización y participación de seminarios.
- Generar, sistematizar y difundir el conocimiento en materia de defensa penal y materias relacionadas.
- Prestar apoyo profesional a las iniciativas de otros departamentos y unidades de la Defensoría.
- Asesorar a los defensores penales en derecho, especialmente en derechos humanos, constitucional, penal y procesal penal.

- Contribuir permanentemente al posicionamiento de la Defensoría en materias jurídicas y otras vinculadas a la defensa, con énfasis en los derechos y garantías de las personas.
- Diseñar, ejecutar y evaluar actividades de cooperación internacional.
- Servir de nexo con centros de estudios, universidades, ong's e investigadores en general, además de realizar seguimiento legislativo y de programas de gobierno.

En cada Defensoría Regional existe una Unidad de Estudios. Éstas dependen del Defensor Regional respectivo y trabajan bajo la coordinación y supervisión del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de la Defensoría Nacional.

El DEP cuenta con profesionales especializados en materias jurídicas y de las ciencias sociales. Tienen como principal propósito fortalecer el servicio de defensa penal y cumplir con los objetivos y funciones del área, además de prestar apoyo a nivel operativo y participar en proyectos iniciados por otros departamentos y unidades de la institución.

El departamento se estructura en torno a las siguientes unidades:

- 1) **Unidad de Defensa General y Enfoque de Género:** entre otras funciones, sus profesionales



realizan el seguimiento y estudio de procesos legislativos, sistematizan la jurisprudencia, realizan asesorías y estudios de carácter general para el apoyo en la gestión de la defensa, informan y responden consultas de los defensores públicos en materia del servicio de defensa y elaboran minutas en materias penales, procesales penales y de carácter general.

En materia de género, busca introducir la perspectiva de género en la formación y capacitación de sus abogados/as, funcionarios/as y auxiliares sobre los derechos de las mujeres, así como ampliar y mejorar el acceso de las mujeres a los servicios de justicia, ya que la realidad muestra que han sido especialmente vulnerables en el resguardo de sus derechos como usuarias del sistema penal, encontrándose en situación de mayor invisibilidad cuando están en conflicto con la ley.

- 2) **Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE):** su función es garantizar la especialización de la defensa penal de personas adolescentes, indígenas, extranjeras y migrantes, inimputables por enajenación mental y condenadas a penas privativas de libertad, permitiendo la adecuada consideración de los criterios que importa esa especialización en todas sus políticas,

programas y actividades propias de la atención jurídico penal y penitenciaria de personas pertenecientes a dichos grupos humanos.

- 3) **Centro de Documentación:** 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.

- 4) **Unidad de Derechos Humanos:** busca asesorar en la definición de criterios y directrices técnicas generales que orienten el trabajo de la defensa penal pública en materia de derecho internacional de los derechos humanos. También colabora con otras unidades y con el Defensor Nacional en instancias nacionales e internacionales de derechos humanos, remite información a los órganos de tratados de derechos humanos sobre las actividades de la defensa penal pública, desarrolla actividades de investigación y capacitación sobre derechos humanos y fomenta el uso de estándares



de derecho internacional de los derechos humanos en el trabajo de la institución.

- 5) **Unidad de Licitaciones:** su misión es coordinar los procesos transversales de análisis y discusión del modelo de negocio orientado al perfeccionamiento continuo del sistema mixto de defensa penal, lo que se traduce en la elaboración de bases de licitaciones de defensa penal, manuales de operación, de indicadores de los contratos licitados, perfeccionamiento del sistema integral de atención de usuarios, así como entregar apoyo técnico a las defensorías regionales en el área de licitaciones de servicios de defensa.
- 6) **Unidad de Relaciones Internacionales y de Cooperación Internacional:** su misión es velar por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados, garantizar el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad, fortalecer y potenciar la autonomía de las defensorías públicas, proporcionar defensa penal de alta calidad, fortalecer la democracia, promover la paz social y fortalecer el rol e integración de América Latina y el Caribe.
- 7) **Unidad de Corte:** se especializa en la defensa de recursos y acciones de conocimiento de los tribunales superiores de justicia vinculados

con el ejercicio de la defensa penal pública. Su objetivo fundamental es colaborar en la tarea de presentar recursos de calidad, acordes con los requerimientos del imputado, y asumir su defensa ante las Cortes de Apelaciones, la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional. Éstos dos últimos tienen competencia territorial en el nivel nacional, de tal manera que la unidad recibe requerimientos de todas las defensorías regionales.

## IV.2 Estudios, minutas, consultas y documentos de trabajo

Durante 2019 y a través de sus distintas unidades, el Departamento de Estudios y Proyectos realizó las siguientes minutas y estudios:

### 1. Unidad de Corte:

- Minuta acerca de la procedencia de la acción de amparo ante resoluciones de cortes de apelaciones.
- Minuta en conjunto con la Unidad de defensa penal especializada sobre la modificación del Decreto Ley N° 321 por la ley N° 21.124.
- Minuta sobre criterios de la Corte Suprema en materia de abono en misma causa y causa diversa.

- Minuta sobre criterios de la Corte Suprema en materia de control de identidad.
  - Minuta sobre criterios de la Corte Suprema en materia de personas inimputables.
  - Boletín trimestral sobre criterios de la Corte Suprema en materia de amparo y nulidad.
  - Nuevo formato de modelo de requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad de la Ley de Control de Armas.
- 2. Unidad de Derechos Humanos:**
- 'III boletín de jurisprudencia interamericana para la defensa penal'.
  - 'IV boletín de jurisprudencia interamericana para la defensa penal'.
  - Actualización del 'Manual de derecho internacional de los derechos humanos para la defensa penal'.
- 3. Centro de Documentación:**
- Boletín de fallos relevantes: comentarios y jurisprudencia. Defensoría Regional de Coquimbo.
  - Boletín de jurisprudencia con enfoque de género.
- Boletín de jurisprudencia Corte Suprema: sala penal.
  - Boletín de jurisprudencia del Sistema Interamericano para la defensa penal.
  - Boletín de jurisprudencia Defensoría Regional Metropolitana Sur (DRMS).
  - Boletín jurisprudencial de la Defensoría Regional de Atacama.
  - Boletín jurisprudencial de la Defensoría Regional de Los Ríos.
  - Informe de jurisprudencia defensa de migrantes.
  - Informe de jurisprudencia defensa penitenciaria 2018.
  - Informe de jurisprudencia sobre defensa penal de imputados indígenas.
  - Informe de jurisprudencia sobre la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA).
  - Informe de jurisprudencia sobre salud mental.
- 4. Unidad de Defensa General y Enfoque de Género:**



- Sobre secuestro de un juez en recinto del tribunal.
  - Acerca de pureza de la droga incautada.
  - La obligatoriedad de la presencia de imputado en el juicio.
  - La negociación incompatible.
  - Sobre el concepto de aprestarse a manejar en contexto de manejo en estado de ebriedad.
  - El femicidio tentado.
  - La legalidad de las video conferencias en el sistema penal.
  - Boletín de jurisprudencia con enfoque de género. Violencia contra la mujer.
  - Auditoría externa de evaluación del procedimiento de pericias para la Defensoría Penal Pública, a cargo de la empresa BGM Consultores Asociados.
  - Informe en derecho sobre la posibilidad de incorporar antecedentes obtenidos en el marco de una fiscalización administrativa, realizada con autorización judicial previa, como prueba en un proceso penal, redactado por el doctor Luis Cordero Vega.
  - Guía metodológica para pericias sociales, redactado por la profesora María Cristina Fortes Godoy.
- 5. Unidad de Licitaciones:**
- Proyecto de modificación de bases de licitaciones aprobadas por resolución N° 26, de diciembre de 2018.



- Presentación de propuesta de zonas, causas y precios a licitar el año 2020 de los diversos tipos de licitaciones ante el Consejo de licitaciones.
- Manual de operaciones.
- Manual de indicadores de contratos licitados.
- Política de atención de usuarios.

#### 6. Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE):

- Quinto informe de jurisprudencia sobre defensa penal de imputados indígenas.
- Documento de trabajo N° 3, defensa penal de personas inimputables por enajenación mental. Requerimiento intempestivo de medidas de seguridad
- Tercer informe de jurisprudencia sobre personas inimputables por enajenación mental.

- Minuta sobre improcedencia respecto de los adolescentes del artículo 149, inciso 2°, del Código Procesal Penal.

### IV.3 Publicaciones y potenciamiento de la biblioteca

En 2019 el Departamento de Estudios y Proyectos publicó dos libros:

- Informes en Derecho. Defensa penal especializada I.
- Informes en Derecho. Doctrina procesal penal 2016-2018.

El Centro de Documentación ha enfocado sus esfuerzos en el fortalecimiento y difusión de sus colecciones físicas y digitales, así como de sus servicios en línea, lo que se ha visto reflejado en las cifras obtenidas respecto de sus servicios y productos, el uso del catálogo web y el préstamo a domicilio. A fin de



potenciar la difusión y acceso a nuestros recursos, el Centro de Documentación ha generado 12 boletines de novedades bibliográficas y 24 selecciones temáticas, todos disponibles en la web.

Durante el primer semestre de 2019 se trabajó activamente en potenciar y visualizar los boletines electrónicos institucionales. En cuanto a la sistematización de los boletines regionales, al trabajo realizado para las Defensorías Regionales Metropolitana Sur y de Los Ríos, se incorporaron en 2019 las Defensorías Regionales de Atacama y Coquimbo, respectivamente. A los boletines electrónicos disponibles en la web de biblioteca se incorporaron, además, aquellos especializados, que suman 12 títulos de boletines electrónicos institucionales.

En relación con la referencia especializada, esto es búsquedas especializadas, elaboración de bibliografías, selección de jurisprudencia y doctrina en bases de datos, transmisión electrónica de documentos, préstamos interbibliotecarios y asistencia técnica para el uso de servicios y recursos, durante 2019 alcanzó una cifra de 328, con un promedio de tiempo dedicado de 1,75 horas por consulta.

Respecto de los servicios generales de consulta, durante el año el Centro de Documentación tuvo un promedio mensual de 297 atenciones de usuarios. El servicio de préstamo de documentos, en tanto, bordeó las 322 transacciones anuales.

En relación al sistema *LexDefensor*, se ha trabajado fuertemente en la actualización de sus contenidos, de modo que los documentos incorporados se han incrementado en 10 mil 925, lo que corresponde a un 7 por ciento más respecto del año anterior, entre doctrina, legislación y jurisprudencia ingresados al sistema a diciembre de 2019.

Durante el año el patrimonio bibliográfico total de la Defensoría Penal Pública experimentó un incremento de 1 por ciento respecto del año anterior, superando los 13 mil 702 registros de ejemplares físicos de documentos y 523 documentos digitales.

Asimismo, la colección de artículos de revistas incorporados al catálogo, mayoritariamente en formato digital, se vio incrementada en un 5 por ciento, esto es 8 mil 882 artículos de este tipo en documentos respecto del año anterior, todos los cuales están disponibles a través del catálogo web de la biblioteca y del Centro de Documentación de la Defensoría Penal Pública ([www.biblio.dpp.cl](http://www.biblio.dpp.cl)).

## IV.4 Seminarios

En el transcurso de 2019 el DEP organizó y participó en los siguientes seminarios o actividades

### 1. Unidad de Corte:

- Participación en seminario realizado en conjunto con el Tribunal Constitucional y la Uni-

versidad de Chile sobre análisis de la Ley de Control de Armas (17 de octubre).

- Organización del seminario “Desarrollo, efectos y alcances del recurso de nulidad”, con la participación de los profesores Flavia Carbonell, Luis Avilés, Juan Pablo Mañalich y Mauricio Duce, junto con el ex ministro de la Corte Suprema Milton Juica (28 de noviembre).

## 2. Unidad de Relaciones Internacionales y de Cooperación Internacional:

- ‘X congreso del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur, “Buenas prácticas de la defensa pública en el acceso a la justicia”, realizado en Buenos Aires (Argentina).
- Ponencia del Defensor Nacional “Estrategias de litigio en las causas contra integrantes de los pueblos originarios”, Buenos Aires (Argentina).
- Participación del Defensor Nacional en seminario anual “A 50 años de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Los impactos de la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos”. Organizado por el Instituto Max Planck, Alemania.
- Participación de Defensora Regional en conferencia birregional “Medidas alternativas a la privación de libertad”, organizada por

EUROsociAL+, programa de la Unión Europea. Septiembre, Montevideo (Uruguay).

- Participación del Defensor Nacional en ‘II encuentro del programa EUROsociAL+ “Confianza y cohesión social”, julio, Cartagena de Indias (Colombia).
- Seminario internacional “La reforma procesal penal uruguaya”. Presentación de un defensor chileno, noviembre, Montevideo (Uruguay).

## 3. Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE):

- Seminario “Problemas actuales en sede de imputabilidad penal y peligrosidad”, organizado por la Defensoría Penal Pública y la Universidad de Talca en el auditorio institucional del Centro de Justicia de Santiago (CJS) entre el 27 y el 29 de marzo. Participaron importantes profesores de derecho penal y otros académicos, profesionales de la psiquiatría y la psicología, así como profesionales de la institución. Estuvo destinado a defensores y profesionales a la Defensoría Penal Pública, profesores y estudiantes de derecho, profesionales de la red de psiquiatría y salud mental, así como otros interesados del sector justicia.
- Seminario “Justicia restaurativa: aportes para la reparación de las víctimas y la reinserción



social juvenil”, realizado el 24 de septiembre y organizado en conjunto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio Público, más el apoyo de EUROsociAL+. Sirvió de marco para la firma de un convenio de colaboración suscrito entre el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Defensoría Penal Pública, para la derivación de casos a mediación penal juvenil y estudio práctico.

#### 4. Unidad de Defensa General y Enfoque de Género:

- Participación en el seminario “Mujeres y sistema penal: visiones críticas sobre su control. Homenaje a la profesora Carmen Antony G.”, organizado por las escuelas de derecho de las universidades de Valparaíso y Andrés Bello, por la Unidad de Igualdad y Diversidad de la Universidad de Valparaíso y por el Centro de Filosofía del Derecho y Derecho Penal de la misma casa de estudios.
- Participación en el seminario “Violencia de género e investigación penal: deberes y desafíos del Ministerio Público”.
- Coorganización del “Conversatorio sobre perspectiva de género y estándares en contexto de crisis política y social”, en

conjunto con el Poder Judicial, la Asociación de Magistradas Chilenas y el Ministerio Público. Su objetivo fue generar un espacio de reflexión entre los operadores(as) del sistema de justicia en torno a la incorporación de la perspectiva de género en la investigación y el fallo de casos penales, con especial énfasis en el análisis de estándares internacionales en violencia sexual cometida por agentes estatales y la cuestión de los estándares en garantías judiciales para personas imputadas de delitos en contextos de crisis.

#### 5. Unidad de Derechos Humanos:

- Seminario sobre sistemas de registro de violaciones a los derechos humanos en el Chile actual. Realizado en Santiago por la Universidad Alberto Hurtado (UAH).
- Curso de capacitación a defensores públicos interamericanos en Quito (Ecuador).
- Jornadas de derecho penal en la Universidad de Los Andes.
- ‘X Congreso del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur, “Buenas prácticas de la defensa pública en el acceso a la justicia”, realizado en la Universidad de Buenos Aires (Argentina).

- Seminario de acceso a la justicia de personas con discapacidad, organizado por la Corte de Apelaciones de Coyhaique.

## IV.5 Capacitaciones

Durante 2019, el Departamento de Estudios y Proyectos realizó las siguientes capacitaciones:

### 1. Unidad de Corte:

- Un total de 18 capacitaciones sobre criterios relevantes de la Corte Suprema en materia de acción constitucional de amparo y recurso de nulidad. Diez en la Región Metropolitana y ocho en regiones.
- “Trascendencia, una redefinición normativa y su control por el discurso del (la) litigante”, a cargo de Flavia Carbonell, profesora de la Universidad de Chile, y del magistrado Luis Avilés, profesor de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI).
- Participación de la unidad en clases en la ‘Academia general de defensores’, la ‘Academia sobre migrantes’ y la ‘Academia penitenciaria’.
- Capacitaciones sobre criterios relevantes de la Corte Suprema en materia de acción constitucional amparo y recurso de nulidad, realizadas en la Región Metropolitana.

### 2. Unidad de Relaciones Internacionales y de Cooperación Internacional:

- Curso de actualización sobre litigio ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH) y defensa pública interamericana”, realizado en Ecuador para defensores públicos interamericanos.
  - Jornadas de especialización en “Defensa penal, géneros y mujeres”, dictado en Santiago de Chile por Macarena Sáez, profesora de la *American University*.
  - Curso sobre “Debido proceso en el derecho internacional de los derechos humanos y su recepción en el ámbito interno”, realizado en Santiago (Chile).
  - Pasantía de un defensor público en la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), entre marzo y mayo de 2019.
  - Curso “Litigación estratégica en causas complejas”, dictado por defensores públicos chilenos para defensores públicos paraguayos, diciembre 2019.
- ### 3. Unidad de Defensa General y Enfoque de Género:



- 'Academia de primeras audiencias', realizada en el Centro de Justicia de Santiago (CJS) y dirigida a defensores(as) penales públicos(as).
  - 'Academia General 1', realizada en en el Centro de Justicia de Santiago (CJS) entre el 6 y el 10 de mayo, con la asistencia de 30 profesionales de todo Chile.
  - 'Academia General 2', realizada entre el 19 y el 23 de agosto en el Centro de Justicia de Santiago (CJS), con la participación de 31 defensores(as) penales públicos(as).
  - 'Academia de litigación básica en audiencias', realizada en el auditorio de la Defensoría Nacional, en Santiago, y dirigida a defensores(as) penales públicos(as).
  - Capacitación sobre la Ley N° 21.057 en diversas regiones del país (Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes).
  - Capacitación coorganizada con el Sernameg en la Defensoría Nacional, con la asistencia de 21 funcionarios/as de todo el país (28 de marzo).
  - Curso "Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres". Quinta versión, realizada en julio. La Defensoría participó con 22 cupos. El curso fue aprobado por 20 personas.
  - Capacitaciones sobre el 'Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros' en todas las defensorías regionales del país.
- 4. Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE):**
- 'Academias de defensa penal indígena' (Norte, Centro y Sur). La primera se desarrolló en

Concepción entre el 8 y el 10 de abril. La segunda en Santiago, del 15 al 16 de abril, y la tercera en Arica, del 23 al 25 de abril. Destinadas a defensores públicos y otros profesionales de la institución, en estas capacitaciones se trataron temáticas vinculadas a aspectos culturales de la defensa de indígenas, el Convenio 169 de la OIT, jurisprudencia en la materia, peritajes antropológicos y otros. Asistieron 59 profesionales.

- 'Academia de defensa penal juvenil'. Tuvo lugar en Santiago entre el 13 y el 17 de mayo, con la asistencia de 36 defensores penales públicos 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, el sistema de determinación de sanciones penales juveniles, aspectos procesales específicos de la Ley N° 20.084, la ejecución de sanciones penales juveniles, la jurisprudencia de la Corte Suprema y cuestiones relevantes sobre salud mental de los adolescentes.
- Taller para facilitadores interculturales. Realizado el 4 y 5 de junio en Santiago, estuvo dirigido a los facilitadores interculturales, quienes prestan una importante colaboración





en la defensa de personas indígenas. Se trabajaron los siguientes temas: aspectos relevantes de la defensa penitenciaria con enfoque cultural, movimientos indígenas en Chile y Latinoamérica, el caso *Longkos* en la Corte Interamericana, enfoque estratégico en la labor de los facilitadores interculturales y un taller de casos prácticos.

- Taller para trabajadores sociales juveniles. Realizado en Santiago el 2 y 3 de julio, con la asistencia de 17 trabajadores sociales y otros profesionales que apoyan la defensa penal de adolescentes. Se trataron en profundidad los siguientes temas: cuestiones relevantes sobre salud mental de los adolescentes, adolescentes violencia y subjetividad, estado de avance de proyectos asociados al nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil (expediente único de ejecución, informes técnicos y mediación penal) y se culminó la capacitación con un taller de sensibilización migratoria.
- Taller para trabajadores sociales penitenciarios. Realizado el 30 y 31 de julio, reunió en Santiago a 38 trabajadores sociales que apoyan la defensa penitenciaria. El programa abordó los siguientes temas: nuevo reglamento de libertad condicional y regulación de la conducta, modificaciones al D.L. 321 de 1925 sobre libertad condicional y orientaciones técnicas específicas en su aplicación desde Gendarmería de Chile, resultados de la auditoría externa al 'Manual de actuaciones mínimas de defensa penitenciaria', oferta programática para personas privadas de libertad y normativa y criterios para el uso de la fuerza en Gendarmería.
- 'Primera academia de defensa de extranjeros y migrantes'. Realizada en Santiago entre el 27 y el 29 de agosto, convocó a 39 defensores públicos y otros profesionales, quienes estudiaron estándares del Sistema Interamericano en materia migratoria, refugio, trata y tráfico desde la perspectiva del derecho internacional, defensa penal y migración. También revisaron jurisprudencia relevante, participaron en un taller de sensibilización migratoria y trabajaron casos prácticos.
- Taller de capacitación para profesionales de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD). Realizada entre el 6 y el 8 de agosto, con la participación de 18 profesionales de todo Chile, quienes trabajaron y analizaron profundamente los siguientes temas: aspectos teórico-conceptuales relevantes del consumo problemático de alcohol y otras drogas desde una perspectiva biopsicosocial, red

de tratamiento y referencia, entrevistas video grabadas a menores de edad víctimas de delitos sexuales, Servicio de Reinserción Social Juvenil: proceso de implementación, estudios ejecutados y procesos en ejecución, estado de avance expediente único de ejecución, estado de avance informes técnicos, mediación penal adolescente: estado de avance implementación pilotos, resultados estudio supervisión proceso de mediación, experiencia y abordaje de casos en defensa de indígenas, modificaciones al D.L. 321 de 1925 sobre libertad condicional y orientaciones técnicas específicas en su aplicación desde Gendarmería de Chile, revisión del proceso de intervención a penados en sistema abierto, quebrantamientos y revocaciones de penas sustitutivas. La actividad terminó con un taller prácticas laborales.

- 'Academia de defensa penitenciaria'. Realizada desde el lunes 9 al viernes 13 de septiembre, con la participación de 45 defensores penitenciarios, quienes revisaron los siguientes temas: estándares de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en materia de imputados y condenados privados de libertad, oferta programática para personas privadas de libertad, defensa y reinserción social, modificaciones al D.L. N° 321, de 1925, sobre libertad condicional,

normativa y criterios para el uso de la fuerza en Gendarmería de Chile, beneficio de reducción de condena, resultados de la auditoría externa al 'Manual de actuaciones mínimas de defensa penitenciaria, proyecto de actualización del modelo de defensa penitenciaria, además de jurisprudencia de tribunales superiores y casos prácticos expuestos por los propios defensores intervinientes.

- Curso avanzado de defensa penal juvenil. Con la asistencia de 27 defensores públicos, tuvo como objetivo de ofrecer a estos abogados, con experiencia en el área, una profundización y diversificación de las herramientas argumentativas de las que disponen para la litigación de casos. El curso-taller se centró en la argumentación y estrategias que se deben utilizar en momentos críticos de la defensa penal juvenil. Asimismo, se hizo un análisis de las reformas a la Ley N° 20.084 que se tramitan en el Congreso, con énfasis en las modificaciones al sistema de determinación de penas.
- Curso avanzado de defensa indígena: derecho penal y pluralismo jurídico. Realizado el 10 y 11 de octubre en Santiago, con profesores externos de primer nivel. Asistieron 30 defensores públicos y otros profesionales de

la institución, junto con diez profesionales de Gendarmería y los ministerios de Justicia y Derechos Humanos, y del Interior y Seguridad Pública. Se trabajaron los siguientes temas: “Peritaje antropológico y pluralismo jurídico: alcances y limitaciones de un vínculo posible”, derecho penal y diversidad cultural, justicia indígena y derecho estatal, y “Peritajes antropológicos: la experiencia y evolución en Colombia”.

- Capacitaciones internacionales: en virtud de convenios de colaboración, cinco

profesionales de la institución participaron como relatores en cursos de capacitación en defensa penal de adolescentes a defensores públicos de El Salvador, República Dominicana y Honduras.

#### 5. Unidad de Derechos Humanos:

- Derechos humanos y aplicación de estándares en el proceso penal (Antofagasta).
- Aplicación de estándares de derechos humanos en el proceso penal mediante el control de convencionalidad (Chillán).



- Derechos humanos y aplicación de estándares en el proceso penal (Valdivia).
- Derechos humanos y aplicación de estándares en el proceso penal (Coyhaique).
- Derechos humanos y aplicación de estándares en el proceso penal (Iquique).
- Derechos humanos y aplicación de estándares para personas privadas de libertad (Arica).
- Derechos humanos y aplicación de estándares en el proceso penal (Rancagua).
- Derechos humanos y aplicación de estándares en el proceso penal (Copiapó).
- Derechos humanos y aplicación de estándares en el proceso penal (Castro).
- Derechos humanos y aplicación de estándares en el proceso penal (Puerto Montt).
- Derechos humanos y aplicación de estándares para personas privadas de libertad (Puerto Montt).

#### IV.6 Coordinación interinstitucional

Durante 2019 el Departamento de Estudios y Proyectos participó en las siguientes instancias interinstitucionales:





### 1. Unidad de Defensa General y Enfoque de Género:

La unidad participó activamente en distintas mesas interinstitucionales, en el contexto de la 'Mesa nacional de coordinación del sistema penal'.

Entre ellas destacan:

- Mesa ejecutiva de coordinación del sistema de justicia penal.
- Mesa técnica sobre prisión preventiva.
- Mesa técnica sobre registro de detenidos.
- Mesa técnica sobre Ley N° 21.057.
- Mesa de capacitaciones interinstitucionales.
- Mesa técnica propuesta 146 de acuerdo nacional por la seguridad pública: notificaciones.
- Mesa técnica propuesta 147 de acuerdo nacional por la seguridad pública: pericias.

En materia de género, las mesas en las que participó la unidad son:

- Mesa de género interinstitucional entre el Ministerio Público y la Secretaría de Género de la Corte Suprema.

- Mesa interinstitucional constituida para el estudio de la situación de niños y niñas que conviven con sus madres privadas de libertad y la situación de la mujer embarazada, coordinada por la Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

### 2. Unidad de Derechos Humanos:

- Participación en 'Mesa de prevención de la tortura', sub comisiones de Educación, Protección y Estadísticas, coordinada por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).
- Participación en 'Mesa técnica asesora del Comité Interministerial de Derechos Humanos', coordinada por la Subsecretaría de Derechos Humanos.
- Coordinación con Subsecretaría de Derechos Humanos para la realización de tres cursos de capacitación en derechos humanos para funcionarios públicos, mediante la plataforma *e-learning*.

### 3. Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE):

- Mesa sobre tribunales de tratamiento de drogas. Su objetivo es ir ampliando progresivamente la aplicación de este mecanismo a lo largo del

país. Está integrada por representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio Público, Poder Judicial, Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda), Sename y Defensoría Penal Pública.

- 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.
- Mesa de abordaje para el ingreso de droga al interior de los centros de privación de libertad del Sename. Tuvo por objetivo generar acciones de coordinación entre distintos organismos del Estado para que, dentro del ámbito de las competencias de cada uno, se adopten las medidas preventivas y reactivas ante el ingreso de droga al interior de los centros privativos de libertad administrados directamente por el Sename.
- Mesa interinstitucional de acceso a la justicia de migrantes y extranjeros. La UDPE participa

activamente en esta instancia, integrada además por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio 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). Este trabajo ha permitido, entre otras cosas, que tanto Carabineros como la Policía de Investigaciones notifiquen a la Defensoría las detenciones de personas extranjeras.

- 'Mesa General de la Comisión Nacional de Psiquiatría Forense (CNPF)'. Tiene por objetivo asesorar a los ministerios de Salud y de Justicia y Derechos Humanos en los aspectos relacionados con la normativa referente al procedimiento para la aplicación exclusiva de medidas de seguridad y cautelares a los enajenados mentales que hubieren ejecutado o que se les 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 Salud y Justicia y Derechos Humanos, 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.

## IV.7 Proyectos de cooperación

Durante 2019 y a través de la Unidad de Relaciones Internacionales, el Departamento de Estudios y Proyectos gestionó los siguientes proyectos de cooperación internacional:

- Guatemala: gestión y ejecución del proyecto "Perfeccionamiento para operadores del sistema de justicia en litigación oral, responsabilidad penal adolescente y sistemas de medición de la calidad de la prestación de defensa pública" (Guatemala).
- República Dominicana: gestión y ejecución del proyecto Fondo Chile "Perfeccionamiento de defensores y jueces en materia procesal penal y fortalecimiento del modelo de gestión de calidad de la Defensa Pública de República Dominicana".
- El Salvador: gestión y ejecución del proyecto "Perfeccionamiento para operadores del sistema de justicia en materia de sistemas de medición de calidad de la prestación de defensa pública".
- El Salvador: gestión y ejecución del proyecto "Perfeccionamiento para operadores del sistema de justicia en litigación oral, responsabilidad penal adolescente y sistemas de medición de la calidad de la prestación de defensa pública".
- Honduras: gestión y ejecución del proyecto "Perfeccionamiento para operadores del sistema de justicia en litigación oral, responsabilidad penal adolescente y sistemas de medición de la calidad de la prestación de defensa pública".
- Aprobación del proyecto de cooperación internacional "Perfeccionamiento para la defensa pública en sistema de medición de calidad y en litigación oral, defensa indígena y de género".
- Aprobación del proyecto de cooperación internacional "Perfeccionamiento para los defensores públicos en materia de litigación oral para la defensa de mujeres indígenas privadas de libertad en Ecuador y de los sistemas informáticos de medición y gestión de calidad de la prestación de defensa pública".
- Aprobación del proyecto de cooperación internacional "Implementación de una guía regional de actuación ante casos de violencia institucional en recintos penitenciarios", desarrollado con el programa EUROsociAL+ de la Unión

Europea y la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef).

- Aprobación del proyecto de cooperación internacional "Desarrollo e implementación de un modelo y guía regional de defensa para migrantes y extranjeros en el seno de Aidef", desarrollado con el programa EUROsociAL+ de la Unión Europea y la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef).
- Aprobación del proyecto de cooperación internacional "Asistencia técnica para definición e implantación de un modelo de atención especializada de la Defensoría Penal Pública de Chile en las primeras horas de la detención", desarrollado con el programa EUROsociAL+ de la Unión Europea.

## IV.8 Género y defensa penal

Durante 2019 la Defensoría ejecutó medidas destinadas a eliminar brechas, barreras e inequidades de género. En primer lugar, se rediseñaron los indicadores de género, utilizando como principales fundamentos el Informe del Comité de *CEDAW* de 2018, el 'Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros de la Defensoría Penal Pública', la política de defensa de género de la institución.

Por otro lado, se mejoró el acceso a información oportuna, especializada y de calidad para apoyar a la defensa penal con jurisprudencia y bibliografía relacionada con la defensa penal de mujeres y hombres. Además, mediante actividades de capacitación se mejoraron los conocimientos en temas de género y violencia intrafamiliar (VIF) de 102 profesionales.





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

Se realizaron también dos estudios, la memoria anual de la Defensoría -que muestra las características principales de las mujeres atendidas y los delitos que cometen- y una auditoría externa de calidad de la satisfacción de las personas usuarias, que permite a la institución encontrar puntos de mejora de la calidad del servicio.

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

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

## **IV.9 Sistema de calidad de la defensa y nuevos estándares de defensa penal**

En el marco del sistema de calidad de la defensa, en el Diario Oficial el 2 de abril de 2019 se publicó la Resolución Exenta N° 88, que aprobó nuevos estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública. Estos nuevos estándares fueron construidos participativa y transversalmente por todas las personas que trabajan en la Defensoría.

Este nuevo sistema está constituido por estándares en las áreas de defensa técnica, atención a usuarios y gestión, de manera que éstos se desarrollan mediante diversa normativa institucional, a la que se denomina genéricamente 'definiciones operativas'.

El último elemento integrante del mencionado sistema lo constituyen los mecanismos de evaluación de la Defensoría Penal Pública que, como su nombre indica, está formado por todas las herramientas de medición y evaluación de la calidad del servicio, y del cumplimiento de las definiciones operativas y, por tanto, de los estándares.

En regiones, los equipos directivos realizaron diversas actividades de información sobre el contenido de los estándares y del sistema integral de calidad con la totalidad de las personas que trabajan en la Defensoría. La

difusión de los estándares se apoyó de un video y una campaña comunicacional que puede verse en: [http://www.intranet.dpp.cl/sala\\_prensa/video\\_detalle/57/juntos-elevamos-nuestros-estandares](http://www.intranet.dpp.cl/sala_prensa/video_detalle/57/juntos-elevamos-nuestros-estandares), para así asegurar la correcta comprensión y aplicación del sistema integral de calidad.

Además, miembros de la Defensoría Nacional viajaron a exponer sobre la materia y levantar observaciones y comentarios. Finalmente, se trabajó en establecer definiciones operativas específicas para cada estándar, de manera de determinar vacíos normativos y sobrerregulación en algunas materias de relevancia para el trabajo de defensa.

### IV.10 Apoyo legislativo

Un área de trabajo relevante es la de seguimiento legislativo de proyectos de ley, mediante la cual el Departamento de Estudios y Proyectos pone a disposición tanto el conocimiento institucional sobre temas relacionados con la defensa penal, como también los datos estadísticos que se requieren para efectos de legislar sobre las materias que el Congreso consulta a la institución.

Durante 2019 se dio seguimiento a 64 proyectos de ley de relevancia para la defensa penal pública, trabajo del que se ha dado cuenta en 40 informativos internos ("agenda legislativa"). Asimismo, se elaboraron minutas

que contienen la opinión de la institución sobre los siguientes 15 proyectos, concurriendo a las diversas comisiones legislativas en que eran tramitados:

- Que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil e introduce modificaciones a la Ley N°20.084, sobre Responsabilidad Penal de los Adolescentes y a otras normas que indica (**Boletín N° 11.174-07**).
- Que modifica el Código Procesal Penal con el objeto de permitir la utilización de técnicas especiales de investigación en la persecución de conductas que la ley califica como terroristas (**Boletín N° 12589-07**).
- Que determina conductas terroristas y su penalidad y modifica los Códigos Penal y Procesal Penal (**Boletín N° 9692-07**), y el proyecto de ley (moción), también en primer trámite constitucional, que sustituye el texto de la Ley N° 18.314, que determina las conductas terroristas y fija su penalidad, a fin de dar mayor protección a la ciudadanía y fortalecer la paz social (**Boletín N° 9669-07**).
- Ley de Migración y Extranjería (**Boletín N° 8970-06**).



- Que fortalece el control de identidad por parte de las policías, así como los mecanismos de control y reclamo ante un ejercicio abusivo o discriminatorio del mismo (**Boletín N° 12506-25**).
- Que modifica el artículo 9° del decreto N°400 del Ministerio de Defensa Nacional de 1978, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°17.798 sobre Control de Armas en materia de posesión, tenencia o porte de armas (**Boletín N° 10658-07**).
- Que modifica el tratamiento de las penas de los delitos de robo y receptación de vehículos motorizados o de los bienes que se encuentren al interior de éstos (**Boletín N° 11818-25**).
- Que implementa un sistema táctico de operación policial, conocido por su sigla STOP” (**Boletín N° 11705-25**).
- Que tipifica la utilización de menores para la comisión de crímenes o delitos (**Boletín N° 11958-07**).
- Que modifica la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas y otras disposiciones con el objeto de tipificar y sancionar la fabricación, comercialización, distribución y uso de fuegos artificiales (proyectos refundidos **Boletines N° 12649-25 y 12656-25**).
- Que perfecciona los procedimientos penales en materia de extradición (**Boletín N° 12664-07**).
- Que establece el ocultamiento de la identidad como tipo penal, circunstancia agravante y caso de flagrancia (**Boletín N° 12.894-07**).
- Que fortalece las sanciones del delito de robo en lugar no habitado valiéndose de la multitud con ocasión de calamidad pública o grave alteración del orden público (**Boletín N° 13.044-25**).
- Que modifica el Código Penal para tipificar como delito la alteración de la paz pública mediante la ejecución de actos de violencia, y agrava las penas aplicables, en las circunstancias que indica (**Boletín N° 13090-25**).
- Que modifica el Código Penal y otros cuerpos legales para fortalecer la protección de las Fuerzas de Orden y Seguridad y de Gendarmería de Chile (**Boletín N° 13.124-07**).





V.UNIDAD DE  
CONTROL DE  
GESTIÓN

# V. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN

## V.1 Misión y objetivos

La Unidad de Control de Gestión tiene como misión diseñar, desarrollar y administrar los diferentes instrumentos de control de gestión del sector público, sistematizando información fiable, oportuna y significativa de los diferentes centros de responsabilidad, con el objeto de apoyar la correcta toma de decisiones y rendir cuenta de resultados ante entidades de Gobierno como la Dirección de Presupuesto (Dipres), el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Consejo de Auditoría General de Gobierno (Caigg) y la dirección nacional del Servicio Civil.

En este contexto, sus principales objetivos son:

- Mantener un óptimo y permanente funcionamiento del sistema de información de gestión institucional, alineado a definiciones estratégicas

que permitan el monitoreo y reportabilidad necesarias para asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos para los diversos instrumentos de gestión, tales como:

- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG): acorde a la Ley N° 19.553, para cumplimiento de objetivos de gestión asociados a incentivos de carácter monetario.
- Convenio de Desempeño Colectivo (CDC): en el marco de la Ley N° 19.882, se otorga incentivo por desempeño colectivo para equipos de trabajo.
- Convenio de Desempeño Individual Alta Dirección Pública (CDI): acorde a la Ley N° 20.955 en lo referido a la formulación, seguimiento y evaluación de los Convenios de Desempeño Individual Alta Dirección Pública.



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

## V.2 Informes

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

- Informes de control de gestión trimestral, difundido internamente.
- Informes ejecutivos del sistema de información de gestión mensual, sobre PMG, CDC, H y CDI.
- Balance de Gestión Integral 2018.
- Manual de Apoyo Sistema SIAC.

## V.3 Coordinación interinstitucional

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

- i. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: la UCG coordinó ante el representante ministerial la formulación, seguimiento y evaluación de los compromisos de gestión asociados a los indicadores de desempeño del Formulario H, del Programa de Mejoramiento de la Ges-

ción (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), representando a los centros de responsabilidad institucionales y al Defensor Nacional.

- ii. Dipres: la unidad coordinó ante la Secretaría Técnica y el Comité Técnico la formulación o los ajustes de las definiciones estratégicas del Formulario A1, la formulación de indicadores de desempeño del Formulario H, la evaluación del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG, representando a la institución y al jefe del servicio.
- iii. Dirección Nacional del Servicio Civil: los profesionales de la UCG coordinaron ante el Servicio Civil la formulación, seguimiento y evaluación de los convenios de desempeño individual de altos directivos públicos.

## V. 4 Actividades realizadas

Durante 2019 las principales actividades realizadas por la unidad fueron los siguientes:

- i. Desarrollo, operación y supervisión del Sistema de Información de Gestión (SIG), "Gestión Estratégica de Defensa" (GED 2019).
- ii. Seguimiento mensual de compromisos en el sistema de gestión institucional, reportando al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y



- a la Dipres, entregando alertas de desviaciones a equipos regionales, de la Defensoría Nacional y a la Dirección Administrativa Nacional
- iii. Confección del Balance de Gestión Integral (BGI) 2018
  - iv. Coordinación ante la dirección nacional del Servicio Civil para la formulación, seguimiento y evaluación de los Convenios de Desempeño Individual (CDI) de Alta Dirección Pública (ADP). En la actualidad se han potenciado los cumplimientos que alcanzan el 100 por ciento y se han cumplido todos los hitos legales requeridos por el reglamento.
  - v. Actualización de la Ficha de Definiciones Estratégicas, del Formulario A1 vigente y actualización y definición de indicadores de desempeño estratégico, Formulario H 2020. Con las áreas técnicas se coordinan las propuestas de variables relevantes de medición ante la Dipres y se resguarda el cumplimiento de instrucciones gubernamentales con intereses institucionales.
  - vi. Definición del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2020. Ante la Dipres y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se coordinan con distintas áreas las propuestas de compromiso de medición, meta y eximición cuando corresponda.
  - vii. Coordinación regional para la formulación del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2020.
  - viii. Actualización de procesos claves en el marco del CDI de la Dirección Administrativa Nacional.
  - ix. Coordinación de gestión de riesgos con el nivel central y regional -el comité ejecutivo regional, la comisión de riesgos nacional-, cumpliendo las directrices del Consejo de Auditoría General de Gobierno (Caigg).
  - x. Coordinación de mejoras informáticas 2019 al sistema informático SIGO.
  - xi. Diseño, articulación y operación del plan de trabajo para la mejora del proceso SIGO y la medición de indicadores de calidad de atención de usuarios, coordinando con áreas claves de la Defensoría Nacional -Departamento de Informática y Estadísticas (DIE), Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) y Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ)- y de las defensorías regionales (asesores jurídicos, directores administrativos regionales y periodistas de distintas sedes regionales).
  - xii. Rendición de cuenta anual, obteniendo validación del PMG 2018 con cumplimiento de resultados en un 100 por ciento.



- xiii. Coordinación con encargados de indicadores transversales de PMG para la revisión y validación de equidad de género, controles de seguridad de la información, trámite digital y eficiencia energética
- xiv. Trámite de modificación semestral del CDC 2019 y del CDI del Defensor Nacional por causa interna y externa.

### V.5 Productos gestionados

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

- Cuatro informes trimestrales de control de gestión.

- Formulario de compromisos del PMG 2020.
- Informe anual de resultados del PMG 2019.
- Informe anual de resultados del CDC 2019.
- Informe de cumplimiento de indicadores estratégicos 2019: análisis cuantitativo y cualitativo de mediciones de cobertura de defensa especializada indígena, cobertura de defensa juvenil, revisión de prisión preventiva, cierre de investigación y proceso penal finalizado.
- Convenio de Desempeño Colectivo institucional 2020.
- Formulario de indicadores de desempeño 2020.



- Diez informes ejecutivos mensuales del SIG por instrumentos de gestión PMG, CDC, Formulario H y CDI.
- Matriz de riesgos estratégica y plan de tratamiento de riesgos 2019-2020.
- Balance de Gestión Integral (BGI) 2018.
- Informes parciales y anuales de convenios de desempeño de la directora administrativa nacional y el Defensor Nacional.
- Cinco informes de retroalimentación y cinco de evaluación a convenios de desempeño individual (CDI) de Alta Dirección Pública (ADP) del segundo nivel jerárquico en los departamentos de Estudios y Proyectos (DEP), de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), de Informática y Estadísticas (DIE), de Administración y Finanzas (DAF) y de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional (GPDO).
- Manual de apoyo del sistema SIAC.

## V.6 Resultado de instrumentos de planificación y control de gestión

Los instrumentos de planificación y control de gestión para la Defensoría Penal Pública fueron los siguientes en 2019:

### V.6.1 Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

Establecido en el Decreto Supremo N° 324/2018 del Ministerio de Hacienda, que aprueba Programa Marco del PMG para 2018, y lo establecido en Decreto Exento N° 2450 del Ministro de Justicia y Derechos Humanos de fecha 28 de diciembre de 2018, que establece los objetivos de gestión para la Defensoría Penal Pública para 2019.

Se reportó un cumplimiento de 100 por ciento de los indicadores PMG, que comprendió algunos de carácter estratégico, otros de desempeño transversal y la publicación de instrumentos que establecen incentivos de remuneraciones.

### V.6.2 Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

Regulado por la Ley N°19.553, por el Decreto Supremo N° 983 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de dicho cuerpo legal, y por la Resolución Exenta N° 461/ 2018 del Defensor Nacional, visada por el Subsecretario de Justicia, que aprueba el CDC para 2019. Se informó el 100 por ciento de cumplimiento de las metas comprometidas por los 24 centros de responsabilidad de la Defensoría.

Por el nivel de cumplimiento de los instrumentos antes señalados, el personal de planta y contrata de la institución podrá acceder en 2019 al 100 por ciento del bono de modernización en su componente institucional y de equipos de trabajo.

### V.6.3 Gestión de riesgos

Regulada por los requisitos técnicos fijados por el Consejo de Auditoría General de Gobierno (Caigg), contenidos en el Documento Técnico N° 104 de dicho organismo. Durante 2019 se dio cumplimiento a la totalidad de las actividades comprometidas.

### V.6.4 Convenios de Desempeño Individual (CDI) Sistema de Alta Dirección Pública

Regulados por la Ley N° 19.882, y por el D.S. 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 por ciento de las metas comprometidas en este instrumento de gestión.

#### a) Resultados del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2019

El resultado de estos indicadores fue el siguiente:

##### Objetivo de Gestión N° 1 Gestión eficaz

	Indicador	Meta 2019	Efectivo al 31 de diciembre de 2019	Porcentaje Cumplimiento Meta	Ponderación Asignada
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	87 (99/114)	87 99/114	100,00 %	5,00 %
2	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	72,0 (5.760/8.000)	89,1 9.516/10.684	123,75 %	10,00 %
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 (4/4)	100 4/4	100,00 %	10,00 %

## Objetivo de Gestión N° 2 Eficiencia institucional

	Indicador	Meta 2019	Efectivo al 31 de diciembre de 2019	Porcentaje Cumplimiento Meta	Ponderación Asignada
1	Índice de eficiencia energética.	Medir	99,99 (2.294.820/ 22.950)	--no aplica	10,00 %
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100 (5.772.128/ 5.772.128)	100 (5.767.841/ 5.772.128)	100,00 %	5,00 %
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11 (6.701.696/ 59.836.575)	10 (6.417.984/ 61.972.692)	110,00 %	5,00 %

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

	Indicador	Meta 2019	Efectivo al 31 de diciembre de 2019	Porcentaje Cumplimiento Meta	Ponderación Asignada
1	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t	83,0% (18.500/ 22.286)	86,4% (15.559/ 18.015)	104,10 %	10,00 %
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Medir	96% (1.075/1.122)	--no aplica	15,00 %
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	100% (1/1)	100% 1/1	100,00 %	20,00 %
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	15% (35.896/2.377)	--no aplica	10,00 %

A continuación, se describe un análisis cualitativo por cada indicador PMG:

### Objetivo N° 1 PMG: gestión eficaz.

Los indicadores de gestión eficaz presentan un avance satisfactorio sin riesgos.

Indicador	Responsable
<b>1.- Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t</b>	<b>Coordinación:</b> Unidad de Control de Gestión <b>Consulta técnica:</b> Unidad Especializada DEP <b>Ejecución:</b> Defensorías Regionales
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
<p>El indicador de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas ha logrado a la fecha un sobrecumplimiento, que se exhibe como un buen desempeño que permite a estos defensores entregar una defensa de calidad y pertinente a la cultura y necesidades de este grupo vulnerable. Además, existe un máximo esfuerzo de las Defensorías Regionales por asignar defensores especializados indígenas a imputados que se han declarado como tales, para lo cual se efectúa en algunas regiones un monitoreo semanal por los defensores locales jefes, tomando medidas de control para efectuar oportuno traspaso de causa indígena a los defensores especializados en esta materia.</p> <p>Además, la Unidad de Defensa Penal Especializada (UDPE) ha realizado esfuerzos de especialización y efectuó tres Academias de Defensa Indígena en las zonas Norte Centro y Sur del país, lo que permitió aumentar la cantidad de defensores especializados en regiones que no contaban con esta oferta, logrando incrementar la cobertura.</p> <p>Dado que los sistemas de monitoreo diario han sido fortalecidos, se está alcanzando niveles máximos de cobertura, pero es necesario precisar que son desempeños difíciles de sostener e incrementar.</p> <p>El desempeño ha permitido entregar una defensa penal que responda a las necesidades y particularidades de la población de imputados indígenas. De un total de 10 mil 684 imputados indígenas ingresados, 9 mil 516 han sido atendido por defensores especializados alcanzando una altísima cobertura.</p> <p>La demanda efectiva ha ido aumentando año tras año, lo cual puede ser explicado por la realización de esfuerzos tendientes a tipificar adecuadamente a los imputados indígenas, lo que implica su correcto registro en los sistemas de información. En relación a la cobertura, ésta ha ido en aumento gracias al incremento de la formación de defensores especializados y la oportuna asignación de causas a defensores especializados indígenas.</p> <p>En efecto, el resultado se explica por el esfuerzo de los equipos regionales en coordinación con la UDPE por capacitar un mayor número de defensores en defensa penal de indígenas, a la coordinación en la asignación de estos defensores, a la correcta tipificación de imputados que permite mejorar los registros en nuestras bases de datos, sumado al monitoreo continuo del indicador por medio de los sistemas computacionales de la Defensoría Penal Pública.</p> <p>La institución ha especializado defensores a los que ha equipado con conocimientos y competencias adecuadas para este tipo de defensa penal. El resultado de este indicador está fuertemente determinado por el rendimiento que obtengan las Defensorías Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Biobío, La Araucanía y Los Ríos, dado que ellas concentran la mayor dotación especializada y la mayor demanda. Un ejemplo es la Defensoría Penal Mapuche (DPM), formada sólo por defensores especializados indígenas y facilitadores interculturales. Por último, precisar que los defensores especializados indígenas son tipificados por el jefe de la Unidad de Defensa Penal Especializada de la institución.</p>	



Indicador	Responsable
<b>2.- Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t</b>	<b>Coordinación:</b> Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) <b>Ejecución:</b> Transversal (Defensorías Regionales, Unidad de Comunicaciones, Deptos. Evaluación, Control y Reclamaciones, Estudios y Proyectos, Gestión de Personas, Informática y Estadísticas.
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
<p>Durante 2019 la Defensoría ejecutó medidas destinadas a eliminar brechas, barreras e inequidades de género. En primer lugar, se rediseñaron los indicadores de género utilizando como principales fundamentos el informe del Comité de CEDAW de 2018, el Manual de Actuaciones Mínimas de Igualdad de Géneros de la Defensoría Penal Pública y la política de defensa de género de la Defensoría.</p> <p>Por otro lado, mejoramos el acceso a información oportuna, especializada y de calidad para apoyar a la defensa penal con jurisprudencia y bibliografía relacionada con la defensa penal de mujeres y hombres. Además, mediante actividades de capacitación, mejoramos los conocimientos en género y violencia intrafamiliar (VIF) de 102 profesionales.</p> <p>En cuanto a la invisibilización de la mujer en el sistema penal y la falta de acceso a la información relevante de sus derechos, la Defensoría realizó una cuenta pública nacional, 20 charlas a mujeres privadas de libertad embarazadas o con hijos lactantes y 77 actividades de difusión con asistencia de mujeres.</p> <p>Se realizaron también dos estudios y la Memoria Anual de la institución, que muestra las características principales de las mujeres atendidas y los delitos que cometen, y una auditoría externa de calidad de la satisfacción de las personas usuarias, que nos permite encontrar puntos de mejora de la calidad de nuestro servicio.</p> <p>Finalmente, otra actividad que demandó mucho esfuerzo institucional fue el desarrollo del protocolo de atención a mujeres extranjeras indígenas privadas de libertad que originó, entre otras acciones, el seguimiento de las oficinas especializadas existentes, la expansión a otras localidades y capacitación para mejorar aspectos técnicos.</p> <p>En definitiva, la actividad la Defensoría ha mejorado el acceso a la justicia de las mujeres, nos ha mostrado las principales demandas de las personas a las que atendemos y ha contribuido a visibilizar a este grupo de la población, que históricamente ha sido olvidado y discriminado.</p>	

Indicador	Responsable
<b>3.- Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.</b>	<b>Coordinación:</b> Departamento de Informática y Estadísticas <b>Ejecución:</b> Áreas Defensoría Nacional
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
<p>La Defensoría Penal Pública ha realizado las acciones tendientes a cumplir la norma ISO 27001, contando con la documentación y registros de operación comprometidos a 2019, lo que ha permitido la maduración gradual del sistema SSI, con la mantención actualizada de la Política General SSI y de manuales de políticas y procedimientos, aprobados por el Comité SSI y las autoridades de la Defensoría, y difundidos a través de correos electrónicos y publicaciones en la Intranet institucional.</p> <p>Durante julio se contó con la primera versión de modificaciones a manuales de políticas y procedimientos, para ejecutar los 17 nuevos controles comprometidos. El 31 de julio de 2019 se realizó reunión del Comité SSI y el 13 de agosto se envió correo realizando difusión. Se completó versión 6.0 de manuales de políticas y procedimientos y el 22 de agosto se envió a revisión del comité. El 26 de septiembre se realizó reunión del Comité SSI, en la cual se aprobaron las versiones 6.0. El 4 de octubre se envió ejercicio a la Red de Expertos. En octubre se formalizó aprobación de versiones 6.0 de manuales de políticas y procedimientos, y se realizó difusión mediante nota en Intranet y correo electrónico a regiones. En noviembre se realizó difusión en Intranet del uso de contraseñas seguras. El 20 de diciembre de 2019 se informó a la Red de Expertos la medición 2019.</p>	



## Objetivo N° 2 PMG: eficiencia institucional.

Estos indicadores son gestionados por el Departamento de Administración de Finanzas (DAF) de la Defensoría Nacional, estableciéndose las coordinaciones correspondientes con las defensorías regionales.

Indicador	Responsable
<b>4.- Índice de eficiencia energética.</b>	<b>Coordinación:</b> Departamento Administración y Finanzas <b>Ejecución:</b> Defensorías Regionales
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
La Defensoría Penal Pública cumple con todos los requisitos técnicos exigidos en el PMG. Dispone del Certificado de Cumplimiento N° 2463129 de fecha 31 de diciembre de 2019 de la Subsecretaría de Energía. El consumo anual fue de 100,0 (KWh/m2), consumo que considera los periodos desde noviembre de 2018 a octubre de 2019. La Defensoría cumple con la exigencia de poseer al menos 12 meses de registro de consumos en los 69 edificios. Respecto de la capacitación Gestor Energético, la institución cumple con el 100 por ciento de los 19 funcionarios. La información de respaldo se encuentra disponible en la web "Gestiona Energía", del Ministerio de Energía.	
Indicador	Responsable
<b>5.- Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t</b>	<b>Coordinación:</b> Departamento Administración y Finanzas <b>Ejecución:</b> Defensorías Regionales
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
La ejecución de diciembre es menor a la meta establecida, gracias al cumplimiento de instrucciones de los encargados regionales en materia de ejecución presupuestaria y también posible gracias a la instalación de un sistema de programación del gasto y control de la ejecución presupuestaria mensual, integrado con un calendario de cierre del ejercicio presupuestario desde noviembre, lo que permitió efectuar ajustes necesarios en casos de desviaciones y dar término al año en forma oportuna y sin contratiempos.	
Indicador	Responsable
<b>6.- Porcentaje de ejecución de gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del presupuesto inicial de gasto de subtítulos 22 y 29 año t</b>	<b>Coordinación:</b> Departamento Administración y Finanzas <b>Ejecución:</b> Defensorías Regionales
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
Gasto de acuerdo con la programación. La ejecución se alcanzó gracias al cumplimiento de las instrucciones por los encargados regionales y a la supervisión permanente del área de Administración y Finanzas.	

### Objetivo N° 3 PMG: calidad del servicio.

Los indicadores de gestión de calidad presentan un avance satisfactorio y en dos casos se alertan riesgos.

Indicador	Responsable
<b>7.- Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t</b>	<b>Coordinación:</b> Unidad de Control de Gestión <b>Consulta técnica:</b> Unidad Especializada DEP <b>Ejecución:</b> Defensorías Regionales
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
<p>Conforme el modelo de cobertura definido en la institución, de un total de 18 mil 15 adolescentes ingresados en la Defensoría, 15 mil 559 han sido atendidos por un defensor especializado juvenil. Esta defensa especializada se realiza con una dotación que a 2019 alcanzó a 61 defensores, incrementados mediante contratos externos en el sistema de licitaciones y, como consecuencia de ello, algunas regiones del país tienen mayor dotación, lo que les ha permitido incrementar la cobertura institucional, con una respuesta técnica acorde a las necesidades de este grupo vulnerable.</p> <p>En este nuevo escenario, presentan una mayor cobertura las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, Maule, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén, y es en la Región Metropolitana Norte en donde se ha maximizado el desempeño, lo cual es posible por las condiciones operativas que permite aplicar la concentración de zonas. Además, los altos niveles de cobertura se explican por los esfuerzos institucionales en un permanente monitoreo y rigurosa gestión de reemplazos oportunos por defensores que cumplan los requisitos de especialización juvenil, ante la presentación de ausentismos prolongados, rotación de personal o cambio de funciones, lo que permite mantener la oferta establecida y, con ello, maximizar la cobertura.</p> <p>Cabe precisar que con estos esfuerzos la defensa especializada está alcanzando desempeños máximos de cobertura difíciles de sostener.</p> <p>En forma adicional, se alerta que la demanda a igual periodo de medición ha bajado de 19 mil 330 a 18 mil 15 imputados adolescentes que ingresaron a la institución, pero no existe una respuesta de atención proporcional por las razones estructurales ya explicadas de distribución de tribunales en el territorio nacional, versus la dotación de defensa especializada disponible en la región.</p>	



Indicador	Responsable
<b>8.- Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t</b>	<b>Coordinación:</b> Unidad de Control de Gestión <b>Ejecución:</b> Defensorías Regionales
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
<p>Si bien se cuenta con niveles satisfactorios de respuesta, el proceso de medición del indicador de reclamos respondidos y la exigencia de cumplir los requisitos técnicos obligó a la Defensoría a incorporar mejoras en los procesos internos y el sistema informático que alojaba el proceso, para demostrar la trazabilidad, visibilizar la etapa de emisión y envío de respuesta, conforme a los estándares de proceso exigidos por Dipres.</p> <p>La medición del indicador generó un importante vuelco de la visión de reclamaciones hacia los usuarios, pues se recuerda que la institución tiene un procedimiento de reclamaciones que rige desde 2012 y que tiene un carácter procedimental riguroso, debido a que la Ley N° 19.718 de la Defensoría Penal Pública los establece como un mecanismo de evaluación del desempeño de la calidad de la prestación, y por ello la respuesta del reclamo era emitida mediante una resolución, luego de una rigurosa investigación.</p> <p>Luego de varias consultas y mediante correos electrónicos de fechas 19 de noviembre y 4 de diciembre de 2019, nuestra contraparte (Dipres) autorizó a la institución a considerar como elementos identificadores de respuesta aquellos que se encontraban instalados según nuestra especificidad y que se precisan en la matriz incorporada como anexo en el medio de verificación.</p>	

Indicador	Responsable
<b>9.- Tiempo promedio de trámites finalizados</b>	<b>Coordinación:</b> Unidad de Control de Gestión <b>Ejecución:</b> Defensorías Regionales
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
<p>Durante el año se emprendieron las acciones necesarias para obtener la correcta medición, lo que ha permitido no sólo generar línea de base, sino revisar nuestros procedimientos y sistematizaciones de información, a objeto de que se cumplan las exigencias planteadas en el marco del PMG 2019. Esto implicó que varias regiones emprendieran acciones de regularización de envíos de respuesta, lo que se tradujo en tiempo de tramitaciones más laxas.</p> <p>Luego de variadas consultas y mediante correos electrónicos de fechas 19 de noviembre y 4 de diciembre de 2019, nuestra contraparte (Dipres) autorizó a la institución a considerar como elementos identificadores del envío de la respuesta aquellos que se encontraban instalados según nuestra especificidad y que se precisan en matriz incorporada como anexo en el medio de verificación.</p>	

Indicador	Responsable
<b>10.- Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t</b>	<b>Coordinación:</b> Departamento de Informática y Estadísticas <b>Ejecución:</b> Áreas Defensoría Nacional
<b>Análisis de desempeño: cumplido, pendiente validación.</b>	
<p>Durante 2019, el trámite comprometido corresponde al Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas, permitiendo enviar reclamos, consultas, peticiones, sugerencias y felicitaciones, procesando transacciones en todas las defensorías regionales del país por los canales digital, presencial y telefónico. El acceso de los ciudadanos se realiza a través de la sección Mi Defensoría de la página web institucional, y su desarrollo se exhibió a través de una base de datos con las transacciones procesadas y del registro en la herramienta <i>Google Analytics</i> de los accesos de los usuarios. El 3 de junio de 2019 se asistió a capacitación en el indicador de trámites digitales y el mismo día se recibió las PPT presentadas. El 20 de junio se recibió confirmación de la Unidad de Desarrollo del DIE respecto de la incorporación a <i>Google Analytics</i> de las etapas de inicio y fin del trámite digitalizado OIRS. Se preparó la información para ejercicio anual y se envió a Red de Expertos el 19 de agosto. El 30 de septiembre se recibió resultados con observaciones, se tomó contacto con la Red de Expertos, se resolvieron las observaciones y se comprometió realizar algunos cambios recomendados en guía de <i>Google Analytics</i>. En octubre se realizaron los cambios recomendados y se envió a la Red de Expertos la actualización del Registro Nacional de Trámites. En noviembre se recibió confirmación de dicha actualización. El 20 de diciembre de 2019 se informó a la Red de Expertos la medición 2019, conforme a las directrices entregadas por ellos.</p>	



## b) Indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos (Formulario H) no vinculados a incentivo

Indicador	Meta 2019	Efectivo al 31 de diciembre de 2019	Porcentaje cumplimiento meta
1 Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con solicitud de revisión de medida cautelar realizada dentro los 90 días corridos en el año t	42,1% (16.000/38.000)	56,3% 18.594/33.005	133,73 %
2 Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	46,1% (42.400/92.000)	60,8% 38.646/63.600	131,89 %
3 Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t	69,0% (317.200/460.000)	66,9% 320.483/478.751	96,96 %
4 Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t	70,2% (6.900/9.832)	88,1% 10.749/12.204	125,50 %

**c) Análisis de resultados de indicadores de desempeño de los productos estratégicos:**

1. Porcentaje de imputados con cierres de investigación



Centro	Meta	Resultado	
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	60%	91.9%	●
Defensoría Regional de Tarapacá	42%	62.9%	●
Defensoría Regional de Antofagasta	45%	48.3%	●
Defensoría Regional de Atacama	45%	63.9%	●
Defensoría Regional de Coquimbo	75%	88.1%	●
Defensoría Regional de Valparaíso	64%	70.7%	●
Defensoría Regional Metropolitana Norte	45.5%	61.7%	●
Defensoría Regional Metropolitana Sur	29%	41%	●
Defensoría Regional del Libertador Gral Bernardo O'higgins	51%	60%	●
Defensoría Regional del Maule	70%	79.2%	●
Defensoría Regional de Ñuble	40%	57.1%	●
Defensoría Regional del Bio-bío	40%	55.9%	●
Defensoría Regional de la Araucanía	64%	69.8%	●
Defensoría Regional de los Ríos	52%	74.8%	●
Defensoría Regional de Los Lagos	33%	56.4%	●
Defensoría Regional de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	68%	76.9%	●
Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	69%	79.6%	●

### Análisis del resultado:

El alto desempeño se explica por varias razones. En primer lugar, los sistemas de monitoreo en línea de la institución han sido perfeccionado por el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE), que además del SIG-GED -que muestra la brecha que falta por cumplir- ha dispuesto para el nivel regional información desagregada y comparativa en la sección Gestión Regional del *Power BI*, con gráficos y tablas.

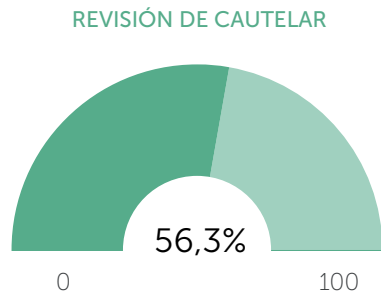
Segundo, se presenta una baja en el denominador (N° de imputados con audiencias posteriores a la solicitud de apercibimiento de cierre) en relación con la meta proyectada de 92 mil. Sin embargo, el denominador efectivo de 2018 fue también menor de 79.53. Ello se explica porque con este indicador las regiones realizan un análisis y no solicitan el cierre de la investigación apenas se vencía el plazo de la investigación, como lo hacían en años anteriores, sino que ponderan la necesidad e intereses de imputados y lo hacen sólo en los casos que tienen mayor opción de cierre según sea el mérito de la causa. Ello, sumado a la supervisión y la orientación técnica de los jefes regionales de Estudios y los defensores locales jefes.

En el ejercicio de racionalización y pertinencia de solicitudes de apercibimiento es posible apreciar que se presentan importantes bajas en las audiencias posteriores que forman parte del denominador en las regiones de Atacama, Los Lagos, Metropolitana Norte y Metropolitana Sur.

Con la información disponible para el monitoreo es posible conocer el desempeño diario de cada región y zona. Mediante la realización de reuniones técnicas o clínicas jurídicas revisan el desempeño y la gestión relacionada, permitiendo con ello que las solicitudes de apercibimiento sean efectuadas sólo en los casos que lo amerita el proceso y conforme a la voluntad de nuestros representados, fomentando que los defensores valoren y entiendan el indicador como un mecanismo que resguarda la calidad de la prestación.

Por otra parte, se destaca un alto desempeño, con un incremento en el universo de medición de audiencias, en las regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá. Por último, se destaca también a las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Maule, Aysén y Magallanes por sus excelentes resultados, manteniendo sus niveles de demanda.

## 2. Porcentaje solicitud de revisión de la medida cautelar 90 días



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

Centro	Meta	Resultado	
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	38%	56.7%	●
Defensoría Regional de Tarapacá	17%	47.9%	●
Defensoría Regional de Antofagasta	36%	41.7%	●
Defensoría Regional de Atacama	35%	65.1%	●
Defensoría Regional de Coquimbo	40%	60.6%	●
Defensoría Regional de Valparaíso	34%	46.4%	●
Defensoría Regional Metropolitana Norte	32%	59.8%	●
Defensoría Regional Metropolitana Sur	48%	56.7%	●
Defensoría Regional del Libertador Gral Bernardo O'higgins	61%	61.3%	●
Defensoría Regional del Maule	55%	70.2%	●
Defensoría Regional de Ñuble	45%	57%	●
Defensoría Regional del Bio-bío	45%	52.6%	●
Defensoría Regional de la Araucanía	48%	55.8%	●
Defensoría Regional de los Ríos	61%	74%	●
Defensoría Regional de Los Lagos	55%	67.2%	●
Defensoría Regional de Aysén del Gral Carlos Ibáñez del Campo	66%	76.6%	●
Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	65%	76.5%	●



### Análisis del resultado:

De un universo de 33 mil 5 imputados que a diciembre han estado una o más veces en un ciclo de hasta 90 días en prisión preventiva, a 18 mil 594 se las ha solicitado la revisión de la medida cautelar, presentado un resultado acumulado nacional adecuado.

Si bien se presenta un sobrecumplimiento de la meta, éste se debe a que el indicador ha sido ajustado respecto del año anterior, lo que implica que, al abordarse como indicador nuevo, se profundizan las acciones del monitoreo y se perfecciona el registro por los defensores, lo que muestra un notable alza en relación con los datos modelados en la línea de base y utilizados para la proyección de metas.

Se releva el fortalecimiento que han exhibido nuestros sistemas de monitoreo en línea dispuestos por el área de Informática en el sistema *Power BI*, que le permiten al nivel regional un monitoreo periódico con información desagregada,

utilizada para informar las brechas existentes y los plazos futuros.

El desempeño está determinado porque las medidas adoptadas en regiones han sido eficaces para el monitoreo y control. Entre estas medidas se destacan: el involucramiento del equipo directivo, jefes de estudio y defensores locales jefes, quienes realizan reuniones con defensores, y efectúan el envío de información a los defensores en general, de aquellas causas con próximo vencimiento

Por último, existen regiones con bajos desempeños en relación al resto, como Tarapacá, Antofagasta y Valparaíso, en que se caracterizan por tener una mayor proporción de imputados privados de libertad en relación a la dotación de defensores disponibles, lo que se traduce en una mayor carga de trabajo relativa en relación a otras regiones del país. En estas regiones, se alude a que el tipo de delitos complejos como el de drogas, son causas que de larga duración, y poco movimiento.



### 3. Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t

#### Análisis del resultado:

El resultado de un 88 por ciento de satisfacción muy buena y buena corresponde a 10 mil 749 encuestados calificando con notas 5,6 y 7, sobre 12 mil 204 encuestados con respuestas válidas en las preguntas de satisfacción general con el servicio en las líneas de atención en tribunales, centros de detención y oficinas en los tres cuatrimestres del periodo.

De acuerdo con lo establecido en el contrato, considera como productos asociados a pagos la entrega de un informe de puesta en marcha en el inicio de la ejecución, siete informes cuatrimestrales de resultados y tres informes anuales consolidando los cuatrimestres de cada año calendario a partir de diciembre de 2018 y un informe final en marzo de 2021. Consecuentemente, los resultados que se presentan dan cuenta de la entrega anual de resultados de 2019 referidos al acumulado de los tres cuatrimestres del periodo.

Se dispone como verificador el informe anual 2019 - Licitación 1876-1-LR18 - SERVICIO DE AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN POR SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

Para focalizar aspectos críticos de la calidad de servicio a gestionar se aplicó un análisis de segmentación o *CHAID Analisis*, que identifica las variables que explican, discriminan o segmentan la muestra entre satisfechos vs insatisfechos. Los focos de mejora prioritarios se cen-



tran en la relación con el imputado, especialmente en la comunicación efectiva con el usuario. La realización de entrevista con el defensor (tanto en tribunales como en oficinas y centros de reclusión) y la calidad de la información se trabajó mediante protocolos y capacitaciones específicas de técnicas de entrevista, que han redundado en alzas en la satisfacción usuaria

Para el análisis directivo de los resultados se generaron reportes a través de la plataforma *Power BI*, para reportar a los directivos regionales el comportamiento de los indicadores estratégicos más relevantes

#### 4. Porcentaje proceso penal finalizado sobre causas vigentes año t

##### Análisis del resultado:

El resultado en porcentaje de cobertura es inferior a todos los años de medición del indicador. Si bien se ha presentado desde hace tres años una tendencia decreciente de los términos de los procesos penales, en 2019 esa baja se ha visto incrementada producto del aumento de demanda exhibido.

Al observar el desempeño del periodo en el último trienio, se aprecia que la tendencia decreciente se mantiene este año, aunque mostrando un mayor volumen de causas terminadas, incluso pese a que el volumen de demanda aumenta, tanto por el *stock* inicial como por las causas ingresadas en este año.

En efecto, mientras en 2018 las causas vigentes ascendieron a 458 mil 17, durante 2019 la demanda aumentó un 4,5 por ciento, llegando a 478 mil 751 causas. Por su parte, la cantidad de imputados que terminaron su proceso penal se incrementó en 4 mil 935 casos (1,5 por ciento), presentando una mayor demanda y una mayor capacidad de absorción de ésta, pese a la baja en el resultado.

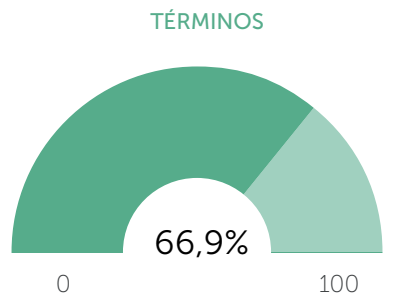
Por diversas razones, no es de interés institucional plantear una meta de resultado creciente. En primer lugar, la incidencia de causas externas ya explicadas en años anteriores, por factores como que la decisión de término depende del juez y la agenda de tribunales se dilata, como efecto de cambios legales como la Ley N° 20.603, la existencia de delitos de alta complejidad, la postergación de audiencias, la demora en la realización de diligencias de organismos auxiliares en etapa de investigación, entre otros, pero principalmente porque no se alinea a los intereses institucionales, orientados a la preocupación por un debido proceso y en un plazo que resulte razonable y no necesariamente breve, mejorando los niveles de satisfacción.

A lo anterior se suma nuestra preocupación por la calidad de la prestación en todas las etapas del proceso penal, como resguardar el desarrollo de entrevistas y tener un resultado favorable en ellas, tienen como consecuencia que se considere el tiempo necesario para el proceso, respetando la voluntad e intereses de nuestros representados.

Entre las gestiones realizadas por las defensorías regionales para monitorear el proceso penal, se encuentra la revisión de causas sin movimiento 90-200 días, revisión de imputados con orden de detención pendiente, mantener minutas de delegación y evitar postergar audiencias por esta razón, citar a imputados antes de

las audiencias de manera que no se suspendan por no comparecencia.

Cabe señalar que nuestros indicadores que se siguen midiendo en la institución resguardan que el proceso se desarrolle en un plazo razonable.



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

Centro	Meta	Resultado	
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	69%	66.5%	●
Defensoría Regional de Tarapacá	69%	67.5%	●
Defensoría Regional de Antofagasta	69%	68.7%	●
Defensoría Regional de Atacama	69%	71.3%	●
Defensoría Regional de Coquimbo	69%	71.9%	●
Defensoría Regional de Valparaíso	69%	62.3%	●
Defensoría Regional Metropolitana Norte	69%	66.5%	●
Defensoría Regional Metropolitana Sur	69%	68.8%	●
Defensoría Regional del Libertador Gral Bernardo O'higgins	69%	65.6%	●
Defensoría Regional del Maule	69%	66.3%	●
Defensoría Regional de Ñuble	69%	62.5%	●
Defensoría Regional del Bio-bio	69%	62.1%	●
Defensoría Regional de la Araucanía	69%	68.9%	●
Defensoría Regional de los Ríos	69%	70.4%	●
Defensoría Regional de Los Lagos	69%	71.6%	●
Defensoría Regional de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	69%	72.8%	●
Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	69%	64.6%	●

Fuente: Sistema de Información de Gestión SIG GED

## d) Desempeño regional de indicadores de defensa especializada H y PMG 2019

Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t				Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t			
Nac.	15559	18015	86.4%	Nac.	9516	10684	89.1%
XV	233	259	89.9%	XV	1784	1819	98%
I	400	477	83.8%	I	1033	1125	91.8%
II	573	651	88%	II	414	460	90%
III	399	564	70.7%	III	13	13	100%
IV	538	641	83.9%	IV	56	68	82.3%
V	1572	2085	75.3%	V	201	221	90.9%
VI	753	1015	74.1%	VI	82	102	80.3%
VII	833	962	86.5%	VII	41	48	85.4%
XVI	319	365	87.3%	XVI	14	17	82.3%
VIII	1041	1274	81.7%	VIII	379	477	79.4%
IX	1033	1223	84.4%	IX	3570	4064	87.8%
XIV	369	438	84.2%	XIV	1116	1385	80.5%
X	914	988	92.5%	X	570	616	92.5%
XI	195	203	96%	XI	135	159	84.9%
XII	149	151	98.6%	XII	8	8	100%
RMN	3324	3325	99.9%	RMN	62	64	96.8%
RMS	2914	3394	85.8%	RMS	38	38	100%

## 1. Resultados del Convenio de Desempeño Colectivo 2019:

El Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2019 fue aprobado mediante la Resolución Exenta N°461, del 7 de diciembre de 2018, y comprometió a 753 funcionarios, distribuidos en 23 centros de responsabilidad. Contiene un total de 85 metas, de las cuales 22 correspondieron al nivel central y 64 a los equipos de regiones, que consistieron en cuatro metas iguales para todas las defensorías regionales del país.

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 2019

N° Equipo de Trabajo	Identificación equipos de trabajo	N° de personas que componen cada equipo	N° de Metas por equipo	Porcentaje de Cumplimiento Global
1	Dirección Administrativa Nacional	26	4	100%
2	Departamento Estudios y Proyectos	24	4	100%
3	Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	31	4	100%
4	Departamento Administración y Finanzas	22	3	100%
5	Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional	23	3	100%
6	Departamento Informática y Estadísticas	14	3	100%
7	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	17	4	100%
8	Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%
9	Defensoría Regional de Antofagasta	30	4	100%
10	Defensoría Regional de Atacama	24	4	100%
11	Defensoría Regional de Coquimbo	29	4	100%



N° Equipo de Trabajo	Identificación equipos de trabajo	N° de personas que componen cada equipo	N° de Metas por equipo	Porcentaje de Cumplimiento Global
12	Defensoría Regional de Valparaíso	57	4	100%
13	Defensoría Regional Metropolitana Norte	88	4	100%
14	Defensoría Regional Metropolitana Sur	86	4	100%
15	Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O´Higgins	35	4	100%
16	Defensoría Regional del Maule	35	4	100%
17	Defensoría Regional del Biobío	54	4	100%
18	Defensoría Regional de la Araucanía	39	4	100%
19	Defensoría Regional de Los Ríos	18	4	100%
20	Defensoría Regional de Los Lagos	34	4	100%
21	Defensoría Regional de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	25	4	100%
22	Defensoría Regional de Magallanes y Antártica Chilena	23	4	100%
	<b>Total general institución</b>	<b>753</b>	<b>85</b>	

Para el logro de estos buenos resultados se destaca el involucramiento de todos los integrantes de los equipos de trabajo: directivos, defensores penales públicos, otros 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.

Además, resulta 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 posibilitó adecuados desempeños de los equipos de trabajo tanto en la parcialidades evaluadas como también en su evaluación anual.

## 2. Resultados gestión de riesgos año 2019

El total de planes de tratamiento de riesgos (PTR) comprometidos por los distintos centros de responsabilidad alcanzan a 74 y se han ejecutado todos, alcanzando un 100 por ciento de cumplimiento en la mayoría de los equipos. De éstos se consideran los tres de cada regional y el resto corresponde a los centros de responsabilidad de la Defensoría Nacional, que alcanza un total de 22 PTR, logrando a la fecha un total implementado de 22 PTR.

A pesar de haber tenido algunos pequeños retrasos en la ejecución de algunas estrategias, todos los centros de responsabilidad nacional y regional con PTR desarrollaron sus estrategias. En este monitoreo del año se han revisado las estrategias y Unidad de Control de Gestión ha asesorado al comité de riesgo nacional y ejecutivo como a los respectivos encargados de gestión de cada centro de responsabilidad.

En el sistema SIG-GED se han incorporado los seguimientos reportados por cada centro de responsabilidad.

## 3. Resultado ejecución planes de tratamiento de riesgos año 2019

Identificación equipo de trabajo	Fórmula de cálculo	Resultado año 2019
Defensorías Regionales (17) (*)	(3 /3)	100%
Departamento Administración y Finanzas	(3 /3)	100%
Departamento Estudios y Proyectos	(3 /3)	100%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	(3 /3)	100%
Departamento Informática y Estadísticas	(4 /4)	100%
Departamento Gestión Personas y D.O.	(4 /4)	100%
Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	(3 /3)	100%
Unidad de Asesoría Jurídica	(1 /1)	100%
Unidad de Auditoría	(1 /1)	100%

(\*) Cada defensoría regional ha comprometido en 2019 un total de 3 estrategias a desarrollar, a excepción de la Región de Aysén, que tiene 2.

La implementación de las distintas estrategias para minimizar el riesgo o mejorar los controles de los riesgos de los procesos regionales se explica en siguiente cuadro:

#### 4. 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
<b>Andrés Mahnke Malschafsky,</b> Defensor Nacional (DN)	24 de diciembre 2017 al 24 de diciembre 2019 (renovación de nombramiento).
<b>María Cristina Marchant Cantuarias,</b> Directora Administrativa Nacional (DAN)	10 de junio de 2018 al 10 de junio de 2019 (reglamento antiguo).
<b>Marco Antonio Venegas Espinoza,</b> jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR)	1° de enero de 2016 al 1° de enero de 2019.
<b>Rodrigo Capelli Mora,</b> jefe Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional (DGPYDO)	1° de febrero de 2016 al 1° de febrero de 2019.
<b>Rubén Romero Muza,</b> jefe Departamento de Estudios y Proyectos (DEP)	1° de julio de 2016 al 1° de julio de 2019.
<b>Enrique Martínez Ramírez,</b> Jefe Departamento de Administración y Finanzas (DAF)	1° de noviembre de 2016 al 1° de noviembre de 2019.
<b>Guillermo Briceño Páez,</b> Jefe Departamento de Informática y Estadísticas (DIE)	1° de febrero de 2017 al 1° de febrero de 2019.

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.



# VI.COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## VI.COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**D**urante 2019 la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) de la Defensoría Penal Pública desarrolló diversas actividades para la ejecución integral de su estrategia comunicacional, que recoge el tercero de los cuatro objetivos estratégicos de la institución, que busca "fortalecer la difusión del rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional".

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

tucional en los debates de políticas públicas relevantes para la labor de la defensa pública.

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

En el marco de estas funciones, durante 2019 la unidad desarrolló acciones e hitos que se destacan a continuación separados por ámbitos de acción:

## VI.1 Mecanismos de participación ciudadana

Los mecanismos de participación ciudadana son herramientas que permiten a la comunidad ejercer su derecho de conocer e intervenir en las políticas públicas. La participación ciudadana en la administración del Estado se torna fundamental no sólo en ámbitos básicos del desarrollo humano como la salud, la educación o el trabajo, sino también en la justicia.

Desde sus inicios, la Defensoría ha adquirido el compromiso de acercar la justicia a toda la comunidad de manera clara, transparente y participativa. Esto permite que tanto las personas que se encuentran en el medio libre como aquellas privadas de libertad puedan conocer el rol, las responsabilidades y las funciones de la institución, como también los compromisos y beneficios que les atañen en el sistema penal. La Defensoría postula que la transparencia y participación contribuyen a mejorar la confianza en las instituciones, fortaleciendo así el estado de derecho y la paz social.

Vinculada a la Ley N° 20.500 y al Instructivo Presidencial N° 7 (2014), la Defensoría cuenta con una Norma Específica de Participación Ciudadana (2015), que regula su relación con la comunidad a través de la existencia del Consejo de la Sociedad Civil, la cuenta participativa, las consultas ciudadanas (diálogos participativos), las plazas de justicia y la información relevante.



### -Consejo de la Sociedad Civil

Se trata de una instancia consultiva y autónoma, que busca profundizar la participación ciudadana mediante la incorporación de reflexiones y aportes externos en temáticas de interés para el servicio. El Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría funciona regularmente desde 2009, sirviendo al análisis y debate de temáticas propias de la institución. Tiene carácter nacional, con sede en la Región Metropolitana.

En 2019 se realizaron cinco sesiones de trabajo del grupo, en las cuales se analizaron temáticas como la cuenta pública participativa de la Defensoría, los mecanismos de evaluación de la prestación de defensa para orientar las decisiones institucionales y las acciones correctivas de los nudos críticos del servicio, o el estado de avance del 'Programa de acceso a la justicia', en el marco de la iniciativa internacional de "Gobierno Abierto", en la que participan más de 70 países con la meta de acercar el Estado y las políticas públicas a los ciudadanos.

Las instituciones que integran el consejo también participaron en la construcción de la edición N° 21 de la "Revista 93", que tematizó en torno al debate de políticas públicas, desde la visión institucional y de la sociedad civil de la Defensoría Penal Pública -entre otras organizaciones y expertos- para estimular el acceso a la justicia, el respeto a la presunción de inocencia, el debido proceso y la paz social. La misma edición

recogió la cobertura del servicio de defensa pública en el contexto del estallido social iniciado el 18 de octubre de 2019 y los compromisos que deben suscribir las instituciones al desarrollar diálogos participativos a raíz de las movilizaciones.

A la fecha, el Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría esté integrado por los siguientes miembros:

- Ana María Morales (Fundación Paz Ciudadana).
- Constanza Araya (ONG Leasur).
- Josefa Giesen (Fundación Pro Bono).
- Myrna Villegas (Centro de Investigación y Defensa Sur, Cidsur).
- Jorge Rivera (Centro de Estudios de la Facultad de Economía y Negocios -FEN- de la Universidad de Chile).
- Paulo Egenau (Fundación Hogar de Cristo).
- Matías Mardones (Centro de Alumnos de la Facultad de Derecho Universidad de Chile).

### -Cuenta pública participativa

La Defensoría Penal Pública desarrolla este espacio de diálogo abierto entre la autoridad y los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general, para dar a conocer sus principales lineamientos estratégicos y las acciones realizadas, los principales logros y tareas pendientes del período anterior y sus principales desafíos.



El acto de la cuenta pública se realizó el 24 de abril de 2019 en el Paseo Bulnes de Santiago, en el marco de la 4ª Feria de Derechos Ciudadanos organizada por la Defensoría Penal Pública y que reunió a 15 instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales (ONG) como Amnistía Chile, el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Carabineros de Chile, Gendarmería de Chile, el Instituto Nacional de Derechos Humanos y la Clínica Jurídica Migrantes de la Universidad Alberto Hurtado (UAH), entre otras.

La actividad partió con el juego de roles “Tribunal de niños”, donde estudiantes secundarios realizaron simulaciones de audiencias orales guiados por defensores públicos, asumiendo las labores de un fiscal, una víctima, un defensor, un imputado y los testigos. Luego el Defensor Nacional rindió su cuenta pública ante una audiencia presencial de más de 200 personas y más de 27 mil reproducciones a través de *streaming* en la plataforma de Radio Biobío. El encuentro culminó con una charla magistral del Premio Nacional de Ciencias Humberto Maturana, quien destacó la evolución de la misión institucional hacia la defensa de los derechos humanos y la dignidad de todas las personas vulnerables.

El proceso participativo comenzó a comienzos de abril, con la presentación de los contenidos del balance a los consejeros de la sociedad civil, quienes realizaron sugerencias que fueron recogidas en el discurso final

del Defensor Nacional. El texto, además, fue publicado en la página web ([www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)), junto a una consulta pública que registró más de 300 interacciones, que recibieron respuesta a través del mismo espacio web.

### -Consultas ciudadanas

En el caso de la Defensoría Penal Pública, el mecanismo de consultas ciudadanas apunta a la realización de diálogos participativos presenciales, incluidos en el plan de difusión anual y nacional, que tienen por objetivo compartir el rol de la institución, con el fin de mejorar el acceso a la información y generar espacios de discusión con miras a mejorar el servicio.

Respecto de los usuarios directos, la Defensoría realiza diálogos participativos en los que intervienen defensores penales públicos y personas recluidas, tanto imputadas como condenadas. En 2019 la Defensoría realizó 105 diálogos ciudadanos con personas privadas de libertad: 18 diálogos participativos con imputados(as), 28 diálogos participativos con mujeres, 44 diálogos participativos con interno(as) condenados(as) y 15 diálogos participativos con internas que permanecen recluidas con sus hijos(as) menores de dos años.

### -Plazas de justicia

Este mecanismo participativo es un espacio desconcentrado de difusión y promoción de las políticas, pla-

nes, programas y acciones de las instituciones públicas. Estas plazas se desarrollan en espacios comunitarios o públicos y además en centros penitenciarios. En éstos últimos, el objetivo es que los internos tengan acceso a las diversas tramitaciones que otorgan los servicios del sector.

Durante 2019 se realizaron 22 plazas de justicia dirigidas a la comunidad general y 17 en distintas cárceles del país.

#### **-Acceso a la información relevante**

Un ámbito que se vincula directamente al trabajo de participación ciudadana es la difusión del rol y los servicios que brinda la Defensoría, en concordancia con el objetivo estratégico institucional de fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría ante la comunidad.

En este sentido, la institución pone a disposición de la comunidad información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, antecedentes que busca comunicar de manera oportuna, completa y accesible, con el fin de mejorar y fortalecer los espacios de información y opinión de la ciudadanía.

Entre los canales de difusión de la institución se encuentran la página web institucional ([www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)), el buzón virtual de sugerencias y reclamos (OIRS), los es-

pacios presenciales de atención, las redes sociales y los planes de difusión a la comunidad.

#### **-Plan de difusión anual y nacional**

El plan de difusión anual y nacional está dirigido a la comunidad, en general, y a sus usuarios, en particular.

Las acciones y objetivos del plan forman parte del rol que le cabe a la Defensoría en el resguardo de los derechos de las personas imputadas y condenadas ante el sistema penal, especialmente en lo que se refiere a la difusión de estas garantías y al funcionamiento del sistema. Así, por ejemplo, tras la crisis social iniciada en octubre, la 'Comisión coordinadora del sistema de justicia penal', que encabeza el ministro de Justicia y Derechos Humanos y en la que participan el presidente de la Corte Suprema, el Fiscal Nacional, el general director de Carabineros, el director general de la PDI y el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, entre otras autoridades, acordara distribuir en todas las comisarías del país cartillas con los derechos de los detenidos e información para acceder a la Defensoría Penal Pública.

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



En 2019 los ejes estuvieron marcados por los compromisos adquiridos por la institución en el Programa de Gobierno Abierto; la necesidad de llegar a la comunidad, en general, y a los usuarios y sus familias, en particular; la difusión de los derechos y del funcionamiento del proceso penal ante la población juvenil y migrante; el refuerzo de la relación con las autoridades regionales como fuente de información continua y oficial para la comunidad, y la instalación de la Defensoría Regional de Ñuble, entre otros.

El plan de difusión externo logró la ejecución de 376 actividades: 82 dirigidas a la comunidad en general (balance de gestión regional 2018, plaza ciudadana en terreno, encuentros con autoridades regionales, difusión de derechos de imputados(as) en principales comisarías y/o tribunales, y difusión de cápsulas audiovisuales en salas de espera de instituciones públicas); 86 charlas a niños, niñas y adolescentes (estudiantes de liceos y

colegios sobre defensa penal juvenil, jóvenes internados en Centros de Internación Provisoria (CIP) y jóvenes internados en Centros de Régimen Cerrado (CRC); 63 encuentros con personas privadas de libertad que cumplen la medida cautelar de prisión preventiva; 59 diálogos con personas condenadas, incluyendo a mujeres privadas de libertad que conviven con sus hijos menores de dos años; 28 actividades de difusión sobre defensa penal especializada para personas de pueblos originarios; 23 charlas sobre defensa penal para personas migrantes y extranjeras, y 35 entrevistas publicadas en medios de prensa dirigidas al defensor regional u otro directivo regional de la institución.

#### **-Plan de difusión del 'Proyecto Inocentes'**

Al plan de difusión de defensa penal se suman las actividades que se desarrollan en el marco del "Proyecto Inocentes" de la Defensoría. Esta iniciativa tiene dos propósitos fundamentales: por un lado, reconocer pú-

blicamente la inocencia de personas que hayan sido injustamente encarceladas y, por otro, ayudar a mejorar el sistema de justicia, con la finalidad de que no se vuelvan a cometer los errores que llevaron a un inocente a la cárcel. Durante 2019, además de la presencia en medios, se realizaron actividades de difusión con la comunidad a nivel nacional, destinadas a dar a conocer la realidad de las personas inocentes que han estado en la cárcel injustamente. Esta labor incluyó especialmente al mundo académico, a instituciones relacionadas con el sistema de justicia y a organizaciones sociales.

Durante el año se realizaron 110 actividades: 32 apariciones en medios de comunicación; 15 charlas a estudiantes de educación media, 20 seminarios o

encuentros con estudiantes de educación superior, 8 charlas o reuniones con organizaciones sociales, 22 charlas a funcionarios públicos relacionados con el sistema de justicia y 13 encuentros con personas privadas de libertad.

## VI. 2 Gestión de prensa

En el área de gestión de prensa, durante 2019 la difusión de actividades se dividió en dos etapas: durante los primeros 9 meses del año la Defensoría mantuvo su estrategia comunicacional, enfocada en los debates de políticas públicas vinculadas con los controles preventivos a menores de edad, al alza de la prisión preventiva como medida cautelar más utilizada (pese a que gran parte de esos imputados cumplan finalmente una condena en libertad) y en temas vinculados con los derechos humanos y el derecho internacional.

Después del 18 de octubre, y dada la crisis social, la institución se abocó a difundir diariamente cifras para dar cuenta del número de personas imputadas que pasaban por control de detención en los tribunales de justicia, así como de los delitos por los que eran formalizadas. Con el paso de las semanas, los sistemas estadísticos de la Defensoría fueron capaces de entregar datos respecto de las formas de término de las causas que ingresaban por desórdenes, saqueos y delitos vinculados con las manifestaciones sociales, entregándolos desagregados por sexo, edad y nacionalidad de los imputados.



Una novedad, en esta área, fue la decisión institucional de enviar defensores penales públicos a las comisarías, a nivel nacional, para constatar el número de detenidos y entregar a éstos información relativa a su condición penal y a sus derechos como imputados.

En total, durante el año pasado se gestionaron cerca de 120 publicaciones en medios de prensa de circulación nacional y una cantidad similar en medios de comunicación regional, las cuales fueron incluidas en los boletines de prensa, de carácter mensual, que elabora la Defensoría Nacional y que envía a todos sus funcionarios y a personas externas a la institución vinculadas con el derecho penal.

### VI.3 Comunicaciones internas

Durante 2019 se mantuvo la ejecución del plan estratégico de comunicaciones internas iniciada el año anterior, que buscaba dar cuenta de la relevancia que este ámbito de gestión ha ido ocupando en organizaciones e instituciones públicas y privadas, entendidas hoy como verdaderos sistemas de comunicación orientados al logro de distintos propósitos.

La Defensoría buscó mantener un fuerte énfasis en esta área, incorporando a todos sus funcionarios y colaboradores -sin distinción de estamento o calidad contractual- en una dinámica centrada en una visión avanzada de la gestión de la información, la importancia de la transversalidad de flujos entre los distintos estamentos

y el acento en la retroalimentación como fuente del fortalecimiento organizacional.

El plan de comunicaciones internas utiliza todos los medios y tecnologías disponibles. Así, además de incluir la entrega de información directa de las jefaturas a través de correos electrónicos, intranet, afiches de difusión y campañas comunicacionales -entre otros soportes- se han integrado a este trabajo colectivo nuevas metodologías como la comunicación en cascada, el laboratorio de ideas y la modalidad de diálogo 'World café'.

Todas estas iniciativas se materializan mediante encuentros presenciales en defensorías regionales y locales, que buscan fomentar el diálogo y la participación, abriendo espacio al planteamiento de inquietudes y aportes de todos los estamentos.

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

En este contexto y en cumplimiento del plan de comunicaciones, durante 2019 se ejecutaron tres jornadas de comunicaciones internas a nivel nacional, las que tuvieron como objetivo levantar información sobre nuevos contenidos estratégicos para la institución, buscar soluciones innovadoras a los desafíos del servicio, identificar



brechas, dar voz a los funcionarios y abrir espacios para que se formularan opiniones, dudas e ideas.

Estas jornadas se desarrollaron en mayo, agosto y noviembre, abordándose distintos contenidos de carácter estratégico. En la primera se abordó la temática de la atención de usuarios, que se encuentra contenida en los Estándares de Defensa, que son una de las dimensiones del Sistema Integral de Calidad (SIC) de la Defensoría Penal Pública.

En el segundo encuentro se informó sobre los avances de la 'Política de Defensoría Abierta', tema que también es parte de los lineamientos institucionales, a propósito del ingreso de la Defensoría Penal Pública al 'Cuarto plan de acción de Gobierno Abierto' del Gobierno de Chile.

En la tercera jornada se abordaron distintos temas de actualidad relacionados con la contingencia social que vive el país, su impacto en la labor institucional y las principales proyecciones y desafíos para este año.

Dentro de este mismo proceso de reflexión se incluyó una campaña de autocuidado, realizada con todos los estamentos del servicio, en un proceso de alta prioridad que ha sido acompañado por las orientaciones entregadas por el Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.

Estas tres 'Jornadas nacionales de comunicaciones internas' convocaron una alta participación de los fun-



cionarios y funcionarias de las defensorías regionales, locales y del subsistema privado.

### Trabajo en regiones

Durante julio y septiembre de 2019 la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana y los Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional y de Evaluación, Control y Reclamaciones organizaron distintos talleres de co-creación para levantar, a nivel nacional, una 'Política de Defensoría Abierta'.

Un equipo integrado por profesionales de estas tres áreas visitó todas las defensorías Regionales, con el fin de recoger información útil para elaborar los contenidos de esta política institucional, que se incorpora a los otros ejes de trabajo previstos en la temática de Gobierno Abierto, que son "Mi Defensoría" y "Lenguaje claro".

### Campañas

Adicionalmente, se realizaron tres campañas comunicacionales a nivel nacional. La primera, denominada "Juntos elevemos nuestros estándares", tuvo por objetivo difundir internamente los estándares de calidad y otros componentes del Sistema Integral de Calidad de la Defensoría, que incorpora tres dimensiones: gestión, defensa técnica y atención de usuarios.

La segunda campaña se enfocó en el 'Programa de reconocimiento funcionario' y tuvo como objetivo refor-

zar las acciones que den cuenta de la excelencia profesional y relacional de las personas que trabajan en la institución, además de fomentar prácticas positivas al interior de los equipos de trabajo de la Defensoría.

La iniciativa fue impulsada por el Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional y apoyada por la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana en materia de diseño y difusión. La campaña incluyó los cuatro ejes centrales de dicho programa: desempeño laboral destacado, trayectoria laboral, cualidades personales (valores) e innovación.

La tercera y última campaña tuvo como eje el autocuidado. En el contexto de la contingencia iniciada en octubre, se realizaron dinámicas a nivel nacional, con las cuales se buscó aportar al bienestar de los equipos y a la construcción colectiva de ambientes laborales saludables.

La UCyP también presta apoyo a las campañas solidarias que realiza el Servicio de Bienestar y tiene una publicación mensual de su boletín electrónico con las noticias internas más relevantes a nivel nacional y regional que se publican en la página intranet de la Defensoría.

Por último, durante el año se realizaron ajustes a esta página web de uso interno, lo que implicó un rediseño de su página de inicio, para mejorar la visibilidad de los departamentos y unidades, actualizar sus contenidos y

relevar información acorde con las actuales demandas de la institución en materia de comunicaciones internas.

#### VI.4 “Revista 93”

Creada en 2009, la “Revista 93” satisface desde sus inicios la necesidad de la Defensoría de contar con un medio de difusión institucional. Once años después, ha puesto en circulación 22 ediciones temáticas, a través de las cuales la institución cumple diversos objetivos asociados a la difusión de su quehacer, como analizar en profundidad distintas problemáticas asociadas al rol que ejerce la defensa pública en el sistema procesal penal vigente en el país, fijar una posición institucional en torno a estos debates, aportar en la generación de políticas públicas y anticiparse a procesos o fenómenos emergentes en la sociedad, que se vinculen o tengan efecto en el desarrollo de la misión institucional, entre otros.

Así, la edición N° 20 de la revista -la primera del año pasado- tematizó sobre “Prisión preventiva y reinserción social”, contexto en que planteó la necesidad de revisar y debatir en torno a la eficiencia penal y social de la prisión preventiva, medida cautelar cuyo uso se ha incrementado notoriamente en los últimos años, de modo tal que en muchos casos opera como ‘pena anticipada’.

De hecho, en Duda Razonable, el reportaje central, el jefe del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) demostró que, de las 28 mil 670 personas que estuvie-

ron en prisión preventiva o internación provisoria durante 2018, el 50 por ciento no debió haber cumplido esa medida cautelar, porque casi 5 mil de esas personas fueron declaradas inocentes o no condenadas, mientras que poco más de 9 mil recibieron finalmente sanciones no privativas de libertad.

Según el mismo texto, mantener a todas esas personas privadas de libertad por distintos períodos tuvo un altísimo costo de más de 35 mil millones de pesos para el Estado, que habrían servido para financiar, por ejemplo, la construcción de 11 centros de salud familiar (Cesfam) de última generación, similares al inaugurado en febrero de 2019 en La Calera, que implicó un costo levemente superior a 3 mil 100 millones de pesos.

En esa misma edición, el ministro de Justicia y Derechos Humanos, Hernán Larraín, no solo reconoció en A Confesión de Parte que la prisión preventiva se está utilizando “en forma muy exagerada”, sino que relevó la importancia de asumir un compromiso transversal con la reinserción y rehabilitación social de las personas penalmente condenadas, por ejemplo a través del “Proyecto +R” (más reinserción), actualmente en ejecución, que supone un inédito esfuerzo público-privado orientado a este objetivo.

La revista recogió, además, distintas voces críticas sobre estas temáticas, entrevistando al ex Fiscal Nacional Sabas Chahuán; a la capellana del Centro Penitenciario Femenino de Santiago, Nelly León, o al director de



la Oficina de Defensa Pública de Honduras, Rodolfo Valentín Santos, entre otros.

La historia de la siguiente edición de "Revista 93" es particular, precisamente a propósito del estallido social iniciado en octubre. La temática elegida previamente para la publicación N° 21 buscaba recoger el aporte que distintas organizaciones de la sociedad civil hacen al trabajo institucional, a través del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, integrado por representantes de las ONG Leasur y CidSur, el Centro de Alumnos de la Escuela de Derecho de la Universidad de Chile, las fundaciones Paz Ciudadana y Probono, la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile y el Hogar de Cristo.

Con ese objetivo, se ofreció a estas entidades colaborar con la revista, aportando textos que tuvieran que ver con sus respectivos roles, pero a partir del vínculo que mantienen con la Defensoría y el servicio de defensa pública. Sin embargo, el cierre original de la edición, previsto para el 30 de octubre, debió modificarse

después de que los sucesos iniciados el 18 de ese mes no solo impidieran completar los contenidos necesarios, sino que hicieran necesario modificar la pauta para incorporar la contingencia a la publicación.

Así, la edición N° 21 de la revista salió a circulación con el título "Sociedad civil y movilización social", buscando recoger no solo la mirada de todas estas organizaciones, sino una primera mirada sobre el estallido social desde la propia Defensoría. Por ejemplo, su reportaje central (Duda Razonable) -titulado "La sociedad civil pide espacio protagónico"- explicó la importancia que la institución ha otorgado siempre a la participación ciudadana, ejercicio que le ha permitido, por ejemplo, detectar brechas y anticipar cambios necesarios respecto de la situación de las mujeres y otros grupos más vulnerables ante el sistema penal.

La edición también incluyó varios reportajes testimoniales sobre el modo en que las y los defensores públicos de distintas zonas del país hicieron frente a la contingencia iniciada en octubre, que implicó el estableci-

miento de turnos especiales de atención, la difusión de informes estadísticos actualizados sobre la prestación del servicio de defensa pública, visitas a comisarías y diversas coordinaciones con otros servicios del sector, como el Ministerio Público o el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, además de los respectivos informes a los organismos internacionales de derechos humanos que enviaron representantes a Chile para observar lo que estaba ocurriendo.

Además de una entrevista alusiva al Defensor Nacional, Andrés Mahnke, la publicación incorporó diálogos periodísticos con el escritor Jorge Baradit y el sacerdote Felipe Berríos, y un análisis de la cobertura de los medios durante el estallido social, entre otros contenidos.

## VI.5 'Gobierno Abierto'

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

Con dicho propósito asumió -a través de una comisión de la cual es parte el equipo de la UCyP- el compromiso de avanzar en una 'Justicia Abierta', para lo cual considera el desarrollo de cinco iniciativas durante el período 2018 - 2020, que durante 2019 han logrado un notorio avance:

### 1. Programa de lenguaje claro (100 por ciento de cumplimiento):

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

Estos contenidos serán difundidos a través de diversos soportes y canales, mediante cápsulas audiovisuales para redes sociales y *web*. Al mismo tiempo, considera el rediseño de la página *web* institucional, que jerarquizará sus contenidos para hacerla más accesible a los usuarios.

Destaca en este ámbito la incorporación de la Defensoría Penal Pública como una de las instituciones integrantes de la 'Red de Lenguaje Claro Chile' en 2019.

### 2. Datos abiertos (100 por ciento de cumplimiento):

Desarrollo de una plataforma digital participativa, en la que organizaciones, ciudadanía y usuarios podrán



acceder a información de manera clara (en términos gráficos y en formatos abiertos como CSV) sobre el quehacer de la Defensoría en materia de estadísticas, política institucional, presupuestos, contratos y otras informaciones relevantes del servicio.

Esta plataforma también implica un espacio interactivo de participación y retroalimentación ciudadana, en el que se proponga qué datos se desean conocer.

### **3. Estrategia multicanal de atención al usuario (100 por ciento de cumplimiento):**

Fortalecimiento de la atención al usuario (con especial foco en migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad) a través de todos los puntos de contacto (presencial y virtual), brindando información en línea a través de la sección Mi Defensoría en [www.dpp.cl](http://www.dpp.cl) a los usuarios, quienes pueden consultar sus causas, así como ubicación de oficinas y agendamiento de entrevistas con el defensor asignado.

### **4. Política de Gobierno Abierto (100 por ciento de cumplimiento):**

Durante 2019 se llevó a cabo la co-creación, con los funcionarios de la Defensoría de un documento con principios y valores que regirán en la institución para la aplicación concreta del 'Plan de Gobierno Abierto', enfocado en el derecho a la defensa.

Esta política será difundida en las sedes institucionales de todo el país durante 2020, con el fin de que cada funcio-

nario o funcionaria sepa cómo puede aportar, desde una perspectiva de 'gobierno abierto', a garantizar el acceso igualitario a la justicia y la dignidad de las personas.

### **5. 'Mesa de coordinación interinstitucional para una Justicia Abierta' (en desarrollo).**

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

## **VI.6 Redes sociales**

En cuanto a las redes sociales de la Defensoría, desde 2018 a 2019 nuestros seguidores en *Facebook* aumentaron de 19 mil 788 a 22 mil 425 (13,33 por ciento de crecimiento), contexto en que las publicaciones institucionales tuvieron un total de 2 millones 368 mil 615 impresiones, 25 mil 344 interacciones totales, 14 mil 768 reacciones y 9 mil 296 compartidos.

En cuanto a *Twitter*, los seguidores de la institución subieron de 6 mil a 10 mil 270 seguidores en un año, con un porcentaje de 71,11 por ciento de crecimiento. En *YouTube*, en tanto, los suscriptores aumentaron un 33 por ciento, pasando de 2 mil 574 en 2018 a 3 mil 814 en 2019. Durante 2019, además, el sitio *web* de la Defensoría aumentó de 294 mil a 359 mil visitas.



# VII. DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN CONTROL Y RECLAMACIONES (DECR)



# VII. DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN CONTROL Y RECLAMACIONES (DECR)

## VII.1. Misión y objetivos

### Misión

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

### Objetivos

En ese contexto, sus principales objetivos son:

- Preparar los planes y programas para fiscalizar el cumplimiento y desempeño de los defensores públicos.
- Administrar los mecanismos de control de la ley.
- Colaborar en el constante monitoreo de los elementos componentes de la calidad del servicio y en la generación de información a las unidades operativas (defensorías regionales), para la adopción de decisiones de mejoramiento en el contexto de la prestación del servicio.

- Analizar, en conjunto con otras unidades técnicas y operativas la información generada por los instrumentos de control, con el fin de detectar patrones, prácticas y comportamientos sobre los que se deban adoptar acciones o propiciar su continuidad.
- Monitorear, a través de contratos externos, la satisfacción usuaria con el servicio prestado, entregando asimismo información para las acciones de mejoramiento que pudieran adoptarse.

## VII. 2 Áreas de trabajo

El departamento trabaja principalmente en las siguientes áreas:

- **Unidad de Auditoría**

Está a cargo de los estudios y servicios de auditoría externa y de coordinar la contraparte y entrega de resultados de los estudios de estas áreas. Las áreas desarrolladas por la auditoría son las de gestión y procesos, defensa técnica y satisfacción usuaria.

- **Unidad de Inspecciones:**

Lleva a cabo la coordinación del mecanismo de inspecciones y tiene a su cargo el cuerpo de inspectores y las inspectorías zonales Norte, Centro y Sur. A su cargo está la formulación de 'Plan anual de inspecciones', en cuyo contexto prioriza los defensores que serán inspeccionados y focaliza las causas que serán objeto del procedimiento por cada defensor.



Además, esta unidad gestiona la tramitación de recursos que se dan en procedimientos de reclamaciones y sancionatorios.

- **Unidad de Integración y Desarrollo**

Integra y analiza la información generada por las herramientas de control y coordina su disponibilidad para las defensorías regionales, que son las encargadas de gestionar la defensa en sus territorios y la emplean para el mejoramiento continuo de sus servicios.

- **Coordinación de proyectos internacionales de cooperación**

Asimismo, el DECR ha desarrollado una importante área desarrollo de proyectos de cooperación internacional, haciéndose cargo del componente de gestión de los mismos. Su objetivo principal es apoyar a los organismos equivalentes de distintos países con los que la Defensoría Penal Pública mantiene proyectos de cooperación (Guatemala, República Dominicana, El Salvador y Honduras) en materias de mejoramiento de sus sistemas y generación de modelos de medición y mejoramiento de calidad y servicio. Durante 2019 se llevaron a cabo varias misiones de profesionales del DECR a los países señalados y se realizaron videoconferencias para el monitoreo permanente de los proyectos.

- **Asistencia a proyectos tecnológicos e institucionales**

El DECR apoya y genera directrices técnicas respecto de varios proyectos del área informática y de aquellos desarrollos de nuestro sistema que buscan mejorar la interconexión con otras instituciones y el trabajo de los defensores, conscientes que los proyectos con incidencia en las tareas de defensa deben ser abordados desde una óptica multidisciplinaria y con participación de los usuarios.

## VII.3 Principales tareas ejecutadas en 2019

### VII.3.1 Inspecciones

Durante 2019 el cuerpo de inspectores, agrupado en tres inspectorías zonales -Norte, con asiento en La Serena; Centro, situada en Santiago, y Sur, con asiento en Temuco-, llevó a cabo un total de 115 inspecciones a igual número de defensores públicos. En estos procedimientos 52 defensores fueron calificados conforme a estándares y solo 3 obtuvieron calificación de insuficiente. A nivel nacional, otros 39 defensores recibieron reparos menores y otros 21 reparos mayores.

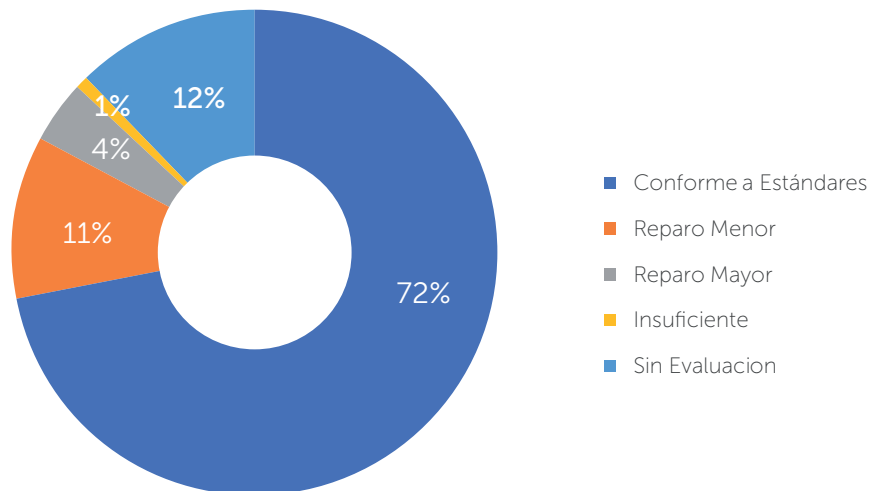
En el siguiente cuadro se resumen los resultados en relación con cada uno de los estándares, según cada una de las inspectorías zonales y el total a nivel nacional.

Evaluación	Nacional		Centro		Norte		Sur	
	Competencias Técnicas	Relación con el Cliente	Competencias Técnicas	Relación con el Cliente	Competencias Técnicas	Relación con el Cliente	Competencias Técnicas	Relación con el Cliente
Conforme a estándares	52	83	24	38	5	20	23	25
Reparo Menor	39	12	14	6	14	5	11	1
Reparo Mayor	21	5	8	1	4		9	4
Insuficiente	3	1	1	1	2		0	0
Sin evolución	0	14	0	1	0	0	0	13
<b>Total Inspecciones</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>43</b>	<b>43</b>



Es importante señalar que el área mejor evaluada es la de relación con el cliente<sup>1</sup>. Se detalla a continuación el comportamiento de ésta.

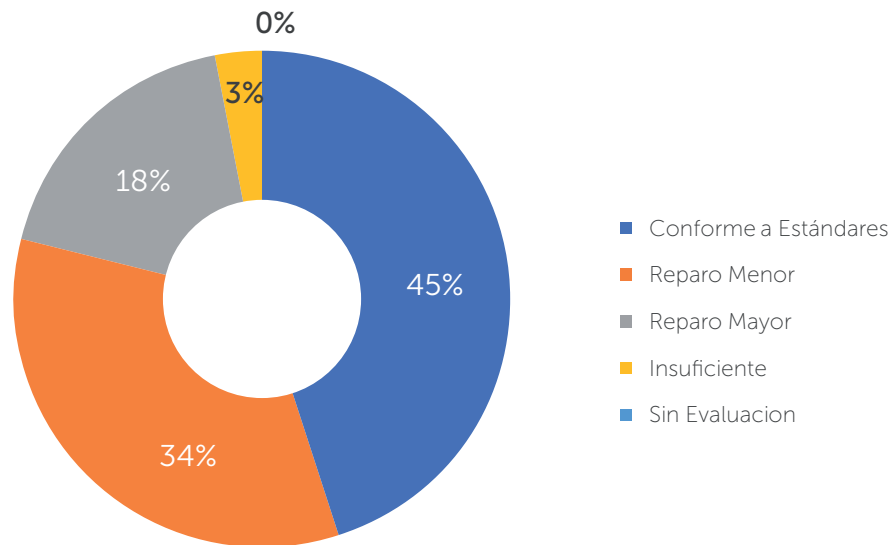
### Desempeño Relación con el Cliente 2019



<sup>1</sup> Las áreas de evaluación de 'competencias técnicas' y de 'relación con el usuario' dicen relación con las categorías de los estándares de defensa contenidos en la Resolución Exenta N° 3.389 y sus modificaciones, lo que en el ejercicio de inspecciones 2019 se consideró mantener, dado que se inspeccionaron causas que contenían gestiones anteriores al 19 de marzo de 2019, fecha de dictación de la Resolución Exenta N° 88, que termina con la distinción referida. Así, por ejemplo, el área de 'relación con el usuario' comprendió la evaluación del estándar de la dignidad e información, mientras que la de competencias técnicas incluyó los de la defensa, libertad, prueba, recursos, defensa especializada de adolescentes y de adolescentes condenados.

Por otra parte, el área de competencias técnicas a nivel nacional tuvo el siguiente comportamiento:

#### Desempeño Competencia Técnicas 2019



## VII.3.2 Auditorías externas

### 1. Auditoría externa sobre el 'Manual de actuaciones mínimas de defensa penitenciaria'

Se midió el nivel de cumplimiento de los estándares de defensa técnica del 'Manual de actuaciones mínimas de defensa penitenciaria', en relación con el equipo de defensa penitenciaria (defensor público y asistente social) en siete defensorías regionales del país (Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, Metropolitana Sur y Metropolitana Norte).

Bajo la modalidad de observación no participante, un auditor acompañó al defensor penitenciario en la realización de la primera entrevista con el condenado (597 casos en que el usuario autorizó la presencia del evaluador). A su vez, se revisaron carpetas de causas en 616 casos. Además, se realizó un total de 20 entrevistas semi-estructuradas a actores relevantes de la defensa penitenciaria a nivel central, defensores penitenciarios y jefes operativos de Gendarmería en cada una de las regiones seleccionadas.

En paralelo, se efectuaron siete *focus group* con condenados de los centros de reclusión más importantes de las regiones seleccionadas (un *focus group* por región), con una participación aproximada de 70 condenados en total, culminando con un panel de expertos conformado por dos académicos expertos -Miguel

Cillero (UC) y Olga Espinoza (U. de Chile)-, dos representantes de Gendarmería (Alejandro Arévalo y Alicia Salinero), una del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Marcela Corbalán) y una de la Fundación Paz Ciudadana (Ulda Figueroa).

A nivel de resultados específicos, se pudo establecer que el promedio de días entre la solicitud de atención/requerimiento y la entrevista con el defensor penitenciario era de 5,4 días, y que la demora en el trámite para dar respuesta al interno era en promedio de 61,2 días. Además, del total de primeras entrevistas presenciadas, sólo en un 78,6 por ciento éstas se pudieron llevar a cabo. En los otros casos el interno no salió a la entrevista o Gendarmería no lo ubicó. Los problemas se concentraron en tres recintos: el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Biobío y los Centros de Detención Preventiva (CDP) de Puente Alto y Santiago Sur, respectivamente. Por último, se pudo establecer que la primera entrevista en promedio tiene una duración de 9,44 minutos.

### 2. Auditoría externa de indicadores

Durante 2019 se efectuó la última medición asociada al proyecto de verificación de indicadores a la que está sujeta la gestión de defensa de los profesionales contratados vía licitación pública. Ésta buscaba:

- Evaluar la efectividad de haberse realizado las actividades de defensa conforme a lo estipu-

lado en el 'Manual de indicadores de defensa general' vigente a la fecha de la auditoría correspondiente para los indicadores en evaluación.

- Indicar el volumen de actividades y conductas esperadas del defensor para cada indicador según el instrumento utilizado para esta medición, ordenándolas según niveles y regiones, entre otros.

Para ello se revisaron 42 mil 536 causas, correspondientes a 2017 y 2018. Los resultados obtenidos distinguen entre los indicadores de control, correspondientes a actuaciones mínimas esperadas de los defensores, que no están asociadas a pago, y los indicadores de pago variables, que corresponden a actuaciones deseadas de los defensores.

Respecto de los de control, el porcentaje de cumplimiento cercano al 100 por ciento corrobora la hipótesis de que las conductas mínimas de mero trámite están siendo cumplidas a cabalidad por el cuerpo profesional.

En cuanto a los indicadores de pago variable, salvo el indicador asociado al recurso de nulidad presentado contra sentencia desfavorable -que presenta una brecha de 26 por ciento-, el resto de los indicadores variables analizados presentan un nivel de cumplimiento por sobre el 90 por ciento.



### 3. Auditoría externa de contratos

Esta medición buscaba:

- Evaluar la gestión de pagos de las defensorías regionales con los prestadores externos.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los contratos de servicios de defensa penal pública en relación con su oferta técnica.
- Verificar el inicio de procedimientos sancionatorios de acuerdo con la regulación vigente en temas específicos.

Para el logro de los objetivos propuestos se evaluó el régimen de pago de 216 contratos de defensa pública, con la revisión de 2 mil 160 estados de pago, sobre los que solo un 2,3 por ciento presentó algún tipo de hallazgo, referidos principalmente a que algún documento solicitado en la normativa interna que no se encontraba adjunto, o bien que, si se encontraba, era ilegible. Este nivel de hallazgos significa una importante disminución en relación con los detectados el año anterior (6 por ciento) en la misma área.

Respecto del cumplimiento de las condiciones ofertadas aplicables a las oficinas, se revisaron 60 de ellas, con un 4,7 por ciento promedio de hallazgos por prestador, asociados principalmente a condiciones de atención de público, mobiliario de la sala de espera y equi-

pamiento informático de un estándar menor al exigido. Este nivel de hallazgo significa un aumento en relación con los detectados el año anterior (1 por ciento), sobre una mayor base de revisión (109 oficinas).

### 4. Auditoría externa de pares II

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

También debían entregar una mirada general del servicio de defensa en la zona que se les solicitó evaluar. Además, se realizó una evaluación del desempeño de los defensores que asistieron a las audiencias en la zona durante el periodo de observación, así como de todos aquellos defensores que hubiesen intervenido en la causa revisada.

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



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

Durante 2019 se efectuó la segunda etapa de esta medición, correspondiente a zonas de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Maule, La Araucanía, Biobío y Los Lagos, con cinco auditores pares. Se evaluaron 250 causas, en las que en más de un 50 por ciento de los casos el imputado se encontró en algún momento en prisión preventiva, y los auditores presenciaron más de mil 300 audiencias.

Los hallazgos levantados están en línea con los del año anterior, porque se repiten las áreas en que es necesaria una mejora. Vale decir, los hallazgos se concentran en falencias de defensa técnica tales como no efectuar alegaciones sobre la legalidad de la detención cuando corresponde, no contar con una teoría del caso clara y tampoco una estrategia de defensa, suspensiones de audiencias que no se relacionan con las necesidades del imputado o con la estrategia de defensa.

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

## 5. Auditoría externa de calidad de la atención

La evaluación de calidad del servicio a través de la satisfacción de usuarios/as se hace en la Defensoría desde 2009, con mediciones longitudinales a través de un instrumento (cuestionario) estandarizado, que incorpora variables, atributos y aspectos relevantes del servicio relevantes.

Esta continuidad en la medición ha mejorado objetivamente nuestra relación con los usuarios y hemos usado sus opiniones para priorizar los aspectos con mayor incidencia en la percepción de satisfacción.

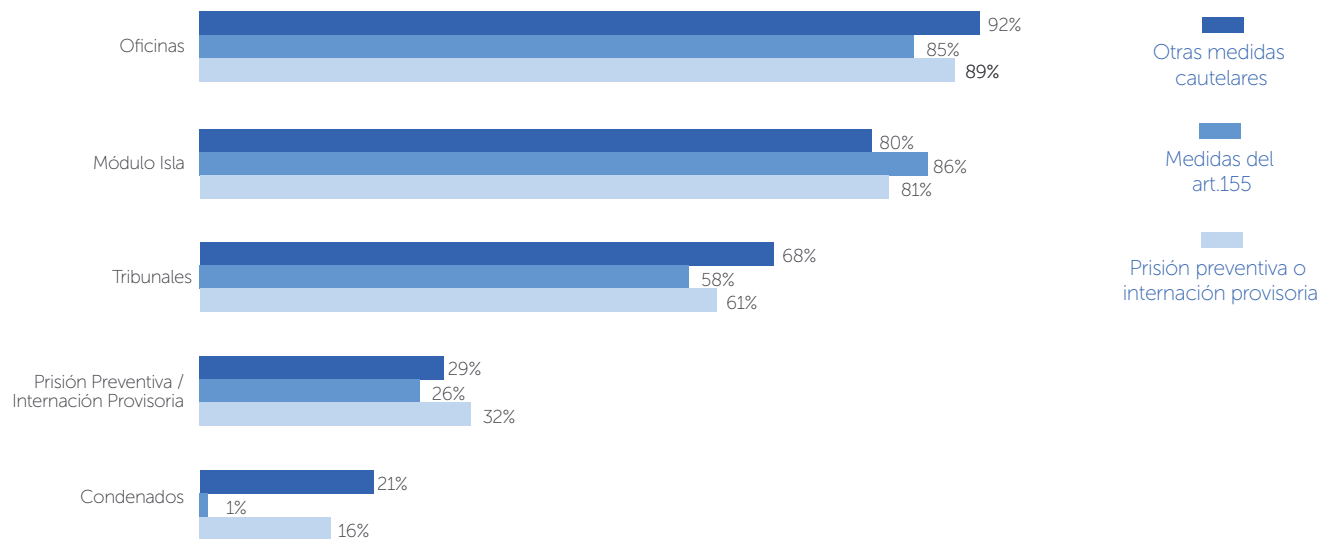
En 2019 se efectuaron mediciones cuatrimestrales, con un total de 15 mil 300 encuestas efectivas, distribuidas en las 17 defensorías regionales y en las áreas de atención en tribunales (mil 753), centros de detención (690), centros de reclusión (518), oficinas (mil 67) y módulo isla del Centro de Justicia de Santiago (300). El error muestral para las distintas áreas en 2019, con un 95 por ciento de confianza, varió entre 1,32 por ciento y 3,2 por ciento, según las diferentes áreas encuestadas.

El siguiente gráfico presenta la evolución trianual de la satisfacción neta, que es el resultado de la diferencia

entre satisfacción e insatisfacción.

## 4. Auditoría externa de pares II

## Satisfacción Neta 2017 - 2019 (notas 6 y 7 Menos 1 a 4)



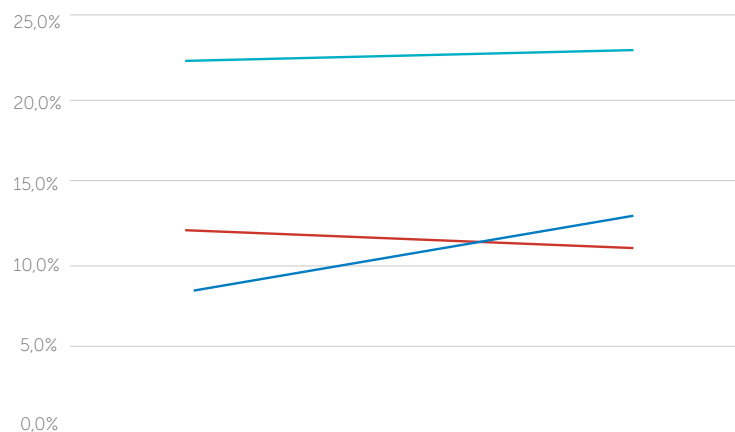
Las áreas de atención mejor evaluadas son oficinas y tribunales, con resultados por sobre el 50 por ciento en todos los años de medición. No obstante, el mayor desafío para la institución sigue siendo la evaluación de los privados de libertad, quienes requieren una atención especial por la particular e intensa limitación al derecho a la libertad que enfrentan. En esta línea se inscriben las mejoras que se efectúan al modelo de defensa penitenciaria y los esfuerzos para mejorar la calidad de la entrevista que sostiene el defensor público con el imputado privado de libertad, lo mismo que la sensibilización de los defensores sobre la relevancia del contacto con el usuario.



## VII.4 Integración y desarrollo

El área de Integración y Desarrollo se enfocó durante 2019 a generar un taller de calidad por cada defensoría regional, realizándose en todas ellas un encuentro de este tipo que, sobre la base de un informe ejecutivo, discutió materias de relevancia regional y relativas a las garantías de los usuarios de la defensa pública. A través de esta iniciativa se permitió mejorar y monitorear cifras relevantes, como los alegatos de ilegalidad de la detención y las cifras totales de personas en prisión preventiva.

### Evolución Trienal de Gestiones y Resultados en Controles Detención. Promedio Nacional.



		2017	2018	2019
	Solicitud Ilegalidad en Control de Detención	8,5%	10,2%	12,9%
	Declaración Ilegalidad Respecto a Solicitud Ileg.	22,2%	22,6%	23,0%
	Prisión Preventiva en Control de Detención	11,8%	11,4%	10,9%

En el cuadro anterior se muestra la evolución de los últimos tres años de los parámetros incorporados en el informe. Se observa una evolución positiva en los tres, subiendo los alegatos de ilegalidad de la detención desde 8,5 por ciento a 12,9 por ciento, sin que por ello se desmejorara la declaración de ilegalidad por los tribunales que, por el contrario, aumenta desde 22,2 por ciento a 23 por ciento. Además, las prisiones preventivas tienen un descenso porcentual desde 11,8 por ciento a 10,9 por ciento.

Otra materia que se discutió en estos talleres fue la generación de mediciones de salidas favorables en los delitos que le compete defender a la institución. Se trata de identificar, sobre la base del juicio experto de defensores, qué salidas o términos de causa resultan favorables al imputado, habida consideración de las condiciones particulares de la causa, la naturaleza del delito y la pena. Todo ello, que partió en el taller, continuó con la emisión de observaciones por los equipos regionales, para finalmente tener una versión





lo más consensuada posible de las salidas favorables, lo que da una perspectiva más amplia de los resultados y será un dato valioso a la hora de hacer comparaciones y prospecciones, cruzando este dato con las demás mediciones institucionales.

Tanto el trabajo de salidas favorables, como los análisis efectuados a los resultados de satisfacción usuaria son etapas de las definiciones de lo que denominamos "rutas virtuosas". Es decir, una serie de condiciones y actuaciones de los defensores que permiten obtener mejores resultados en lo técnico y en la satisfacción usuaria. En otras palabras, si cumpla determinadas actuaciones, mejoro mis resultados, por lo que es relevante conocer cuáles de estas actuaciones o medidas inciden más en estos resultados y producen sinergias entre sí.

Estas iniciativas se desarrollan con una discusión primaria regional a partir de los datos y comportamientos observados, para luego validar su relevancia y finalmente programar, a través del Departamento de Informática y Estadísticas (DIE), una serie de consultas en las herramientas de inteligencia de negocios, que permitan a las defensorías regionales consultar directamente la evolución de sus medidas, a través de los resultados de las mismas, y de este modo monitorear sus propias acciones para mejorar la calidad de la defensa.

Sobre la base de las discusiones efectuadas en los talleres de calidad, se generó un formato de informe de calidad, que contiene aspectos relevantes de la misma y que pueda ser observado por las defensorías regionales cada vez que éste se genera, a objeto de que los propios operadores de la defensa puedan hacer el seguimiento de las materias más importantes.

Este informe, que contiene aspectos de gestión, de defensa técnica y de satisfacción usuaria, servirá de base a la preparación regular del taller de calidad anual y buscará, focalizadamente en cada región, relevar materias que puedan ser tomadas por estas defensorías para la gestión anual, con metas y compromisos relacionados con el mejoramiento de aspectos que puedan ser deficitarios y que resultan importantes para la calidad del servicio.

Asimismo, durante 2019 se avanzó en la definición de un proyecto que, a través del empleo de los datos generados por el sistema de la Defensoría y sobre la base de herramientas de inteligencia artificial, puedan desarrollar aplicaciones para el uso práctico de los defensores, con componentes predictivos, y que también colaboren con la auditoría en línea de procedimientos ligados a la defensa.



# VIII. UNIDAD JURÍDICA



## VIII. UNIDAD JURÍDICA

La misión de la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia de la Defensoría Penal Pública es ejercer el control de legalidad de los actos administrativos y contratos de dicho carácter que emita la Defensoría Nacional, junto con orientar y asesorar a las autoridades del servicio y unidades funcionales internas respecto de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen los actos y contratos de la Administración.

En armonía con lo dispuesto en Resolución Exenta N°130, del 3 de abril de 2018, las funciones primitivas de la unidad, establecidas por Resolución Exenta

N°1.413 del Defensor Nacional, fueron reforzadas, con el propósito de integrar aquellas materias que se han ido incorporando al quehacer de esta unidad. Así, se establece el rol de coordinación en el ámbito de las obligaciones asociadas a la Ley N°20.285

En este contexto, sus principales objetivos son:

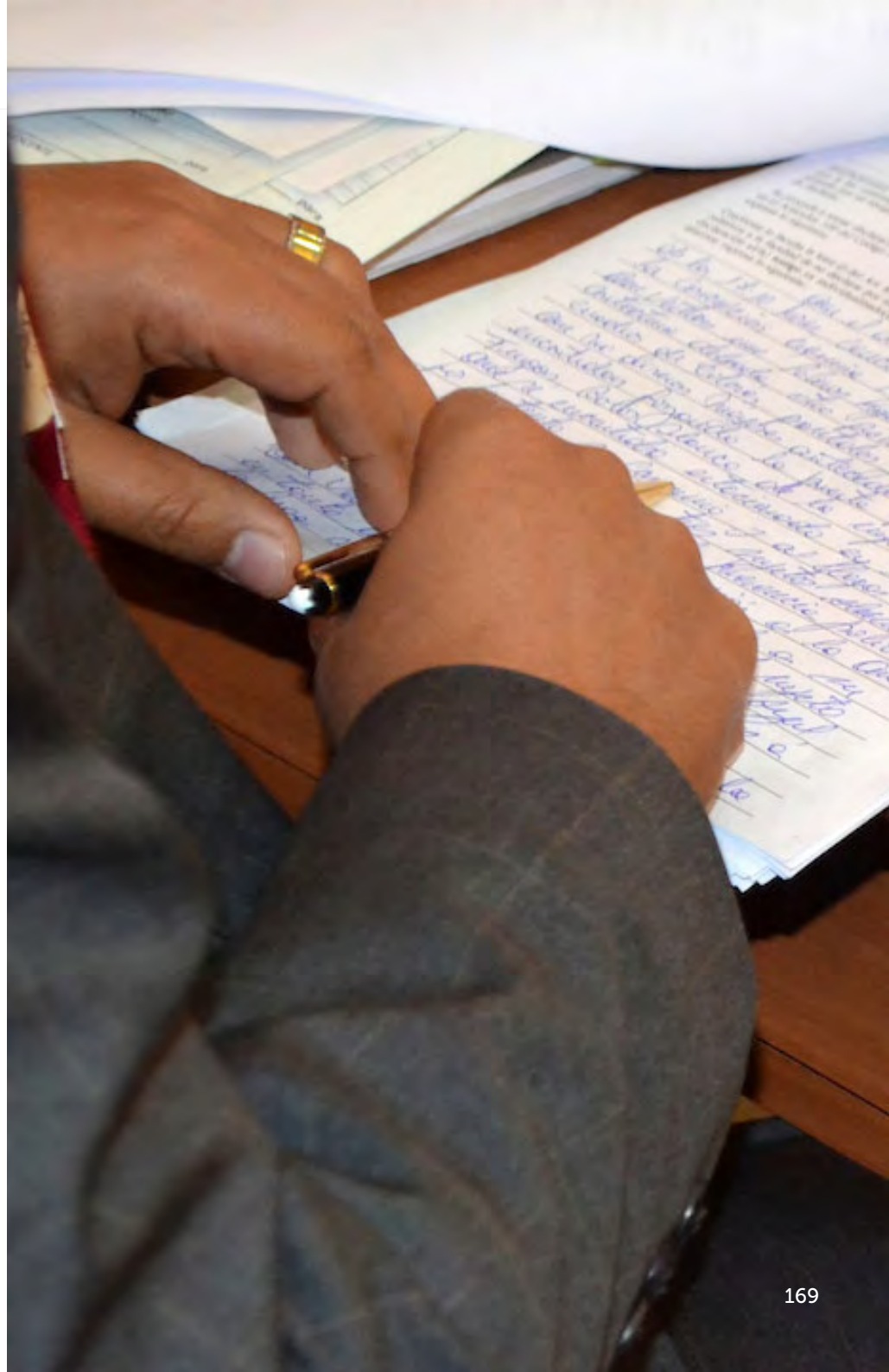
- Ejercer control de legalidad de los actos y contratos que emanen de las autoridades del servicio.
- Asesorar jurídicamente a las autoridades del

servicio y otros funcionarios de las unidades funcionales internas, para contribuir con la toma de decisiones.

- Orientar sobre el sentido y alcance de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el actuar del servicio.
- Coordinar y promover acciones en el ámbito de la probidad y transparencia de la función pública.
- Integrar de forma permanente la secretaría técnica del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública y el Consejo de Bienestar.
- Oficiar como ministro de fe de la Institución.

### VIII.1 Estudios, minutas y consultas

Durante 2019 y en el ámbito de la transparencia de la función pública, la Unidad Jurídica



dica dio respuesta a distintos requerimientos ciudadanos, entre ellos un total de 151 solicitudes de acceso a información pública, de las cuales el cien por ciento fueron respondidas dentro del plazo legal, aunque 117 solicitudes se respondieron en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles, disminuyendo a lo menos en 5 días hábiles el tiempo de respuesta.

En el marco de la Ley N°20.730, que regula el *lobby* y las gestiones de intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, durante 2019 se registraron 79 audiencias, 386 viajes y 4 donativos.

Adicionalmente, en el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), durante el año pasado se realizaron 4 reuniones de retroalimentación con encargados de elaborar, revisar y publicar información de este nivel central en el Portal de Transparencia del Estado, consolidando y fortaleciendo así al equipo de trabajo.

En cuanto a documentos que fueron objeto de elaboración y/o revisión en esta unidad, se gestionó un total de mil 113 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.

## VIII.2 Capacitaciones

En el transcurso de 2019 la Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia organizó las siguientes actividades:

- **Prevención y detección del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo:** Organizada por la Unidad de Análisis Financiero en abril de 2019, se centró en el rol de la UAF y de las instituciones públicas. Estuvo dirigida a defensores regionales y directivos del nivel central, en el marco del fortalecimiento y promoción de la política y el sistema preventivo de la comisión de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos funcionarios.
- **Transparencia activa y lobby:** organizada en agosto de 2019 por la Comisión de Integridad Pública y Transparencia, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Estuvo dirigida a sujetos pasivos de la Ley de *Lobby* y asistentes técnicas, con el propósito de abordar temáticas de interés vinculadas a

aspectos de la norma, aplicación, actualización, procesos y uso de su plataforma.

- **Protección de datos:** realizada en diciembre de 2019 por el Consejo para la Transparencia, estuvo dirigida a encargados de elaborar,

revisar y publicar información de gobierno transparente, con el objetivo de reforzar y proveer herramientas para el correcto uso de datos personales y sensibles que corresponde tratar a propósito del quehacer institucional.





**IX. DEPARTAMENTO  
GESTIÓN DE PERSONAS  
Y DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL**



# IX. DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PERSONAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

La misión del Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional es “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”.

**En ese contexto, sus principales funciones estratégicas son:**

- Proponer, desarrollar y optimizar las políticas y los procesos de gestión de personas de la institución.
- Asesorar, entregar herramientas y marcos 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.

## IX.1 Área de bienestar y calidad de vida

La Misión de la Unidad de Bienestar y Calidad de Vida es “propender al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del personal de la Institución”.

En ese contexto, su principal objetivo es proporcionar a sus afiliados y cargas familiares legalmente reconocidas, en la medida que sus recursos lo permitan, asisten-

cia médica, económica, social y cultural. Además, promueve el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes trabajan en la institución, de acuerdo con las políticas generales que dicte la Defensoría en el ámbito.

Se trata de una organización solidaria, a la que voluntariamente se incorporan los funcionarios y funcionarias de planta y contrata de la institución. Entre otras tareas, administra los recursos que se generan gracias a los aportes mensuales tanto de sus afiliados y afiliadas como de la propia Defensoría, otorgando los beneficios establecidos en su Reglamento (D.S. N° 33/2002, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, modificado por D.S. N° 263/2009).

### IX.1.1 Afiliados, afiliadas y grupos familiares

Al terminar 2019, la Unidad de Bienestar y Calidad de Vida de la Defensoría Penal Pública logró cautivar a un total de 663 afiliados(as) activos(as), de un total de 771 funcionarios de planta, contrata y suplentes que se desempeñan en la institución. Esta cifra equivale a un 86 por ciento de afiliación sobre el total de la dotación.

Cabe considerar, además que, en su conjunto, el alcance de los beneficios otorgados por esta área se integra por los afiliados(as) y sus respectivas cargas familiares, lo que alcanza un universo de mil 390 personas. El detalle, a continuación:

Afiliados activos	663
Afiliados Pasivos	2
Cargas afiliados activos	724
Cargas afiliados pasivos	1
<b>Total beneficiarios Bienestar</b>	<b>1390</b>

### IX.1.2 Estructura general de gastos de 2019

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

- Aportes de los afiliados activos y pasivos.
- Aporte institucional establecido anualmente en la Ley de Reajuste.
- Nuevas incorporaciones.
- Las comisiones de convenios, amortización de préstamos e intereses de los préstamos otorgados.

En 2019 la inversión administrada por el área, considerada como gastos y/o egresos, ascendió a 340 millones 714 mil 408 pesos, que se orientaron reglamentariamente de manera prioritaria a apoyar a los usuarios en prestaciones de salud en forma directa e indirecta, financiando el 100 por ciento del valor de la prima del seguro de vida, de salud y catastrófico, el que otorga cobertura a sus afiliados y cargas familiares.

### IX.1.3 Actividades principales

Durante 2019 las principales actividades realizadas por la unidad fueron los siguientes:

- Charla “Planificación del presupuesto familiar y endeudamiento responsable”.
- Charla “Alimentación saludable”.
- Campaña para crear la biblioteca de Bienestar, la que comenzará a operar en marzo de 2020.
- Charla “Manejo del estrés con *mindfulness*”.
- Difusión interna para la observación del eclipse solar de forma segura.
- Charla “Derechos y deberes del consumidor”.
- Difusión de los Juegos Deportivos de la Defensoría y sus beneficios.
- Actividad de vacaciones de invierno para hijos e hijas de funcionarios y colaboradores.
- Concurso de dibujo para niños.
- Charla “Qué es y cómo prevenir el VIH?”
- Convocatoria a fondos concursables de la Unidad de Bienestar y Calidad de Vida.
- Charla “Beneficios Fonasa e Isapre”.
- Postulación a becas de la Unidad de Bienestar y Calidad de Vida.
- Lanzamiento “Persomático Bienestar”.

## IX.2 Área de capacitación y desarrollo organizacional

Al Área de Capacitación y Desarrollo Organizacional le corresponde gestionar el sistema de capacitación institucional y realizar los proyectos de desarrollo organizacional que permitan generar diversos planes de mejoramiento en materia de gestión de personas.

### IX.2.1 Principales logros en Desarrollo de las Personas y Desarrollo Organizacional

#### 1. Programa de liderazgo para jefaturas intermedias de la Defensoría Nacional

En línea con la permanente dedicación de la institución hacia el desarrollo de habilidades de liderazgo, durante 2019 se ejecutó un nuevo programa, pero un con matiz distinto. Considerando la relevancia que tienen las jefaturas intermedias de la Defensoría Nacional en la gestión de equipos de personas y en la promoción de los valores institucionales y la cultura de excelencia de la Defensoría, se realizó un programa orientada específicamente a este grupo.

Así, un total de 21 jefaturas fueron capacitadas en herramientas para potenciar su trabajo en diversos ámbitos de gestión, como *feedback* apreciativo y colaborativo, empoderamiento personal y gestión efectiva de compromisos, en coherencia con los objetivos estratégicos



de la institución y la generación de ambientes laborales que faciliten que los integrantes de los distintos equipos desplieguen sus recursos personales.

## 2. Gestión de innovación

En el marco del 'Programa de reconocimiento institucional', por primera vez se instauró un eje destinado a la innovación. Esta iniciativa tuvo como objetivo reconocer las acciones innovadoras de las y los colaboradores de la Defensoría que contribuyan a mejorar los sistemas o a fortalecer la gestión y administración de los procesos, favoreciendo la generación de ambientes de trabajo colaborativos, desafiantes y orientados a la mejora continua.

De esta forma, se lanzó un concurso para destacar las ideas de todos los funcionarios y colaboradores que,

con algún proyecto, hayan contribuido al desarrollo de la institución en cuatro categorías: atención de usuarios, gestión de personas, defensa penal y administración y gestión de procesos.

Durante el proceso de postulación se recibieron 29 proyectos de distintas defensorías regionales y también del nivel central, en todos los cuales destacaron su calidad, los efectos positivos para la institución y el gran compromiso de quienes los han puesto en marcha.

Estas iniciativas fueron evaluadas por una comisión integrada por directivos y profesionales de distintos departamentos y unidades, considerando impacto, innovación y capacidad de réplica. Los ocho finalistas

debieron presentar sus proyectos a la comisión, que luego de un exhaustivo trabajo eligió como primer lugar la iniciativa "Haciendo proyectos en pos de la reinserción y la sanación", postulado por la Defensoría Regional de Antofagasta.

Es importante mencionar que el compromiso de la institución con el apoyo y promoción de iniciativas innovadoras se mantuvo en instancias posteriores. De hecho, cuatro de estos proyectos fueron presentados en la versión 2019 del concurso de innovación "Funcional", promovido por el Servicio Civil para reconocer la capacidad de innovación reflejada en iniciativas diseñadas y desarrolladas por las y los servidores públicos en sus respectivas instituciones.

### **3. Convenio de colaboración con el Servicio Civil: formación en liderazgo y Excel**

En 2019 y en conjunto con otros 11 servicios públicos, la Defensoría acordó un convenio de colaboración con el Servicio Civil, con el objetivo de mejorar la gestión de capacitación a través de la entrega de formación de calidad y a más bajo costo, centralizada desde dicho servicio, considerando actividades de formación que se identificaron como prioritarias y altamente demandadas en los planes anuales de capacitación de la mayoría de las instituciones.

Bajo el nombre de "Campus Servicio Civil", se realizó el "Programa de liderazgo y gestión ágil de

proyectos" y "Cursos Excel", en los cuales la Defensoría participó activamente. El primero tuvo como objetivo proporcionar herramientas y modelar actitudes en los participantes, para que éstos promuevan ambientes laborales de buen trato y puedan gestionar proyectos de manera eficiente.

Participaron 31 personas, entre defensores(as) locales jefes y encargados(as) de Administración, Finanzas y Gestión de Personas de las Defensorías Regionales de Arica y Parinacota, Atacama, Coquimbo, Metropolitana Sur, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

Los 'Cursos Excel', en tanto, se desarrollaron en formato *online* en tres niveles: básico, intermedio y avanzado. Participaron más de 200 funcionarios(as) de distintos estamentos de todo el país, quienes pudieron escoger en qué nivel inscribirse en función de sus conocimientos previos y/o necesidades de formación en esta materia.

### **4. Programa 'Red de mujeres líderes en el Estado'**

De manera similar, siete integrantes de la Defensoría Penal Pública fueron parte de las seleccionadas para participar en este programa, que dentro de sus objetivos contempla la promoción de la participación de mujeres en cargos de responsabilidad y liderazgo. Esta instancia, impulsada por el Servicio Civil, contó con la participación de 100 mujeres de alto potencial, quienes tuvieron la oportunidad de fortalecer sus habilidades personales e



interpersonales, potenciando su liderazgo a través de una metodología de acompañamiento y formación.

### **5. Egreso PMG de Capacitación 2019 y medición de transferencia**

En 2019 la Defensoría no debió reportar resultados respecto de la medición de transferencia vinculada al Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) de Capacitación, debido al positivo comportamiento que presentó este indicador en los cuatro años anteriores que se realizó la medición, según lo indicado por la Dipres y el Servicio Civil.

No obstante, de igual manera se indicó a los servicios en esta condición que debían medir por transferencia al menos dos cursos de capacitación. Así, la Defensoría midió el impacto o transferencia de la capacitación de dos cursos estratégicos vinculados al área técnica y al área de gestión de personas y equipos, respectivamente: el 'Taller de facilitadores interculturales' y el 'Programa de herramientas en atención de usuarios'. En general, se obtuvieron altos porcentajes de aplicación de lo aprendido, dando cuenta de la importancia y contribución de ambas actividades en la formación y desarrollo de los colaboradores.

### **6. 'Política de Defensoría Abierta'**

En su calidad de interviniente del sistema de justicia penal y en el marco del 'Cuarto plan de acción de Gobierno

Abierto' -al cual suscribió para fortalecer el vínculo institucional con la ciudadanía y sus usuarios-, la Defensoría se propuso acercar la justicia a las personas, democratizando el conocimiento de sus derechos en materia penal, transparentando los roles de los actores del sistema de justicia e instaurando a) mesas de participación ciudadana; b) un programa de lenguaje claro; c) una dinámica de datos abiertos y d) estrategias de atención de usuarios.

En consecuencia, en 2019 se conformó un equipo multidisciplinario que desarrolló un total de 17 talleres en todas las defensorías regionales del país, en los cuales -mediante la metodología *World Café*-, realizó un levantamiento de cuáles eran las percepciones de los funcionarios y equipos de defensa licitada en torno a los principios de transparencia, participación y colaboración, su ámbito de aplicación y su marco de acción, en el contexto de la cultura de la Defensoría Penal Pública y el servicio que brinda a la ciudadanía.

El Área de Desarrollo Organizacional fue parte de ese equipo multidisciplinario y contribuyó al proceso de co-construcción de la 'Política de Defensoría Abierta', basada en los tres principios señalados. Dicho documento fue redactado sobre la base de lo que funcionarios y prestadores licitados opinaban que debía ser la gestión de la Defensoría con la ciudadanía y sus usuarios, en un contexto en que las demandas ciudadanas requieren de un Estado más abierto y transparente, con espacios reales de participación y colaboración.

### 7. Certificación del 'Sistema de higiene y seguridad'

En relación con su cuarto objetivo estratégico, ligado al desarrollo de las personas, y en consonancia con la normativa actual, la Defensoría ha hecho esfuerzos para fortalecer su sistema de gestión de higiene y seguridad. Junto con ello, ha potenciado el rol y el funcionamiento de sus comités paritarios, tanto desde el punto de vista de su impacto en la gestión de la accidentabilidad laboral como del apoyo que brinda al cuidado de los ambientes laborales, a través de su aporte a los comités de aplicación ISTAS 21.

Fue en este contexto que dos comités paritarios de la Defensoría lograron certificarse bajo los parámetros exigidos por la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso) y la Mutual de Seguridad. Entre los requisitos que se exigían para la certificación técnica se encontraban a) capacitarse con el fin de actualizar a sus miembros en competencias que les permitan apoyar la prevención de riesgos; b) velar por el cumplimiento de la normativa en esa materia mediante la ejecución de sus planes de trabajo; c) inspeccionar las distintas dependencias de la institución con el fin de identificar posibles riesgos; d) gestión de accidentes aportando a la prevención y al





proceso e investigación; e) elaboración de campañas; f) apoyo en el desarrollo de los protocolos de vigilancia de riesgos psico-laborales.

### **8. Herramientas de manejo de crisis**

A partir del viernes 18 de octubre de 2019, el país ha debido afrontar una crisis social que ha impuesto enormes desafíos a las organizaciones. Como una más de las instituciones del sector público, la Defensoría Penal Pública debió desarrollar estrategias nuevas para brindar una atención de calidad a los usuarios afectados, no sólo en las instancias del sistema penal habitual, sino que reforzando su rol en comisarías y también en recintos penitenciarios.

Además de todo ello, el desafío también estuvo puesto en brindar apoyo a sus funcionarios y equipos de defensa licitada. Para ello, invirtió recursos en un programa de autocuidado, que se ejecutó durante noviembre y diciembre con los equipos de todo el país, con el objetivo de fortalecer los ambientes laborales, facilitar espacios de reflexión conjunta y propiciar la contención emocional necesaria en ese contexto social. Se logró capacitar a más de 300 personas y para este año se pretende dar continuidad al programa.

### **9. Gestión de la capacitación**

La institución centró sus esfuerzos en dar cobertura en las áreas especializadas de defensa, realizando

actividades como la 'Academia de defensa penal juvenil', la 'Academia de primeras audiencias' y la 'Academia penitenciaria', procurando actualizar los conocimientos y habilidades técnicas de los participantes.

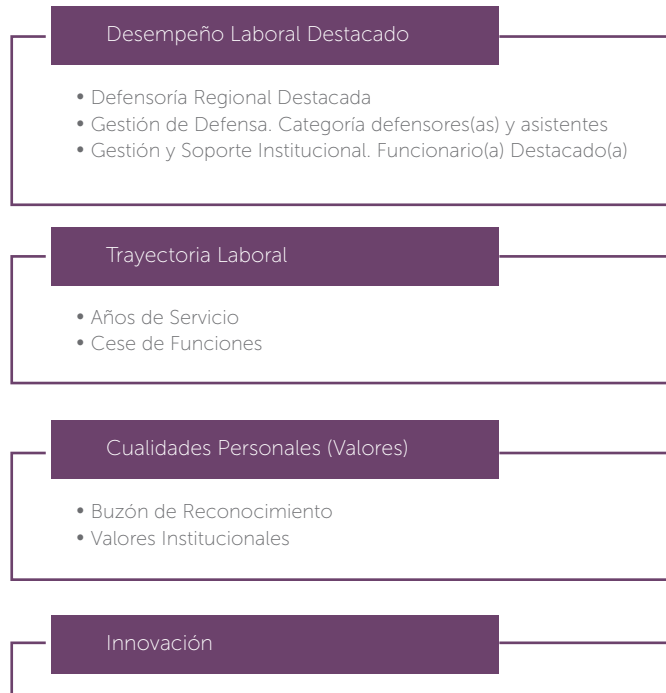
De igual forma, fueron relevantes las actividades formativas relacionadas con la atención de usuarios, cuyos contenidos fueron abordados por distintas defensorías regionales y el nivel central, con el objetivo de satisfacer de forma más adecuada las necesidades y expectativas de quienes recurre a los servicios de la institución.

Es relevante mencionar que durante 2019 se constituyó un nuevo 'Comité bipartito de capacitación', el que comenzará a operar con la revisión de las propuestas de los planes anuales de capacitación enviados por las sedes regionales y las unidades del nivel central para el período 2020. Este comité estará en ejercicio hasta fines de 2021.

### **10. Programa de reconocimiento institucional**

El 'Programa de reconocimiento institucional' se desarrolló a nivel nacional, incluyendo a todos los funcionarios y colaboradores del sistema mixto, además de las personas a honorarios y el personal externo que mantengan una continuidad laboral permanente.

Esta iniciativa contempló acciones de reconocimiento a través de los siguientes ejes:



Desde el punto de vista presupuestario, los antecedentes del plan de capacitación 2019 fueron los siguientes:

1. Presupuesto asignado por glosa para capacitación institucional 2019	\$142.886.726
2.- Presupuesto ejecutado 2019	\$133.093.624
3.- Porcentaje del presupuesto ejecutado	93,1%
4.- Presupuesto sin ejecutar año 2019	\$9.793.102
5.- Porcentaje del presupuesto sin comprometer respecto del total	6,9%



### IX.3 Área de concursos

En materia de procesos de selección, éstos se desarrollaron de acuerdo con las exigencias definidas por el Servicio Civil, siguiendo los lineamientos establecidos.

En cuanto a concursos, se estableció un plan trienal de concursabilidad, que permite tener una planificación clara en el desarrollo de los procesos concursales.

Los procesos de selección y concursos realizados en 2019 fueron los siguientes:

Procesos de selección 2019	Observaciones	Estado de avance
Proceso de selección de administrativo con desempeño en el Área de Personas y Remuneraciones de la Defensoría Nacional	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección de analista- programador de sistemas informáticos para el Departamento de Informática y Estadísticas de la Defensoría Nacional	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección de asistente administrativo(a) de defensoría local, con desempeño en la Defensoría Regional Metropolitana Norte	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección de asistente administrativo(a) con desempeño en la Defensoría Regional Metropolitana Norte	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado

Procesos de selección 2019	Observaciones	Estado de avance
Proceso de selección de administrativo a contrata grado 19 para el área de defensa penal juvenil, con desempeño en la Defensoría Local de Antofagasta	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección de asistente administrativo(a) para el área de defensa penal juvenil, con desempeño en la Defensoría Local de Rancagua	Postulante seleccionado(a)	Proceso finalizado
Proceso de selección de asesor(a) comunicacional con desempeño en la Defensoría Regional del Maule	En proceso	Proceso vigente





Concursos 2019	Observaciones	Estado de Avance
Concurso de defensor(a) regional con desempeño en Tarapacá	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de jefes(as) regionales de Estudios con desempeño en Arica y Parinacota, Atacama, Valparaíso y O'Higgins.	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de defensor(a) regional con desempeño en Libertador General Bernardo O'Higgins	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de defensores locales (5 vacantes) y defensores locales adolescentes (17 vacantes)	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de defensor(a) regional con desempeño en la Defensoría Regional Metropolitana Sur	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de jefe(a) de Estudios con desempeño en la Defensoría Regional de Aysén	Nombramiento	Concurso finalizado
Concurso de director(a) administrativo(a) regional con desempeño en Arica y Parinacota, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, Los Lagos y Aysén	En proceso	En etapa de nombramiento
Concurso de ingreso a la planta para proveer cargos profesionales (5 vacantes) y técnico (1 vacante)	En proceso	En etapa de evaluación: cumplimiento de requisitos legales
Concurso de promoción para cargos profesionales (2 vacantes) y técnicos (4 vacantes)	En proceso	En etapa de postulación





# X. UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

# X. 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, cabe destacar las siguientes:

- Evaluar permanentemente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- Verificar la existencia, confiabilidad y oportunidad de adecuados sistemas de información.
- Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.

- Efectuar el seguimiento permanente respecto de las medidas preventivas y correctivas que resulten de los informes de auditoría aprobados por la autoridad.
- Otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de gestión de riesgos de la institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

## Equipo auditor y cobertura

La Unidad de Auditoría Interna está conformada por tres profesionales auditores y una secretaria de apoyo administrativo. El trabajo se despliega en 17 defensorías regionales y ocho departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, es decir 25 centros de responsabilidad. Durante 2019 el trabajo se ejecutó en cuatro líneas de acción:

## X.1 Cumplimiento del Plan Anual de Auditoría

El plan anual de auditoría considera tres tipos de acciones de aseguramiento:

### -Auditorías gubernamentales

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

### -Auditorías ministeriales

Definidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en función del análisis de riesgos del sector, coordinadas por la Unidad de Auditoría Ministerial y que son transversales a los servicios del sector.

### -Auditorías institucionales

Determinadas según análisis de criticidad de los procesos institucionales, en el marco del proceso de gestión de riesgos de la Defensoría Penal Pública y otros temas de interés de

la dirección del servicio. Este tipo de auditorías son aprobadas por el Defensor Nacional, según propuesta presentada por la Unidad de Auditoría Interna.

En 2019 se realizaron 10 procesos de auditorías internas, tanto en procesos de negocio como de soporte, los que involucraron a la totalidad de las Defensorías Regionales y Defensoría Nacional, ya que los temas abordados implicaban en forma transversal a todas las áreas de la institución.

En el universo de materias auditadas cabe destacar cuatro procesos de auditorías vinculadas al área de negocios de la Defensoría, como es el caso de la gestión de cierre de contratos por servicio de defensa, el proceso de reclamaciones y sanciones por servicio de defensa, la gestión de peritajes y, finalmente, una evaluación en la Defensoría Regional de Arica y Parinacota a procesos de defensa y administración.

En forma complementaria se revisaron otros procesos de soporte en las áreas de remuneraciones, gestión de compras públicas, tecnologías de la información, financiero contable y evaluación integral al sistema de control interno. Todo lo anterior involucra que transversalmente se revisaron aspectos de las 17 defensorías regionales.

El detalle de los procesos auditados según tipo de auditoría es el siguiente:

N°	Tipo de auditoría	Materia / proceso auditado
1	Gubernamentales	Actividad asociada a la probidad-aseguramiento al proceso de compras públicas.
		Evaluación del sistema de control interno Aseguramiento al sistema de control sobre la base de la metodología COSO.
		Mantenimiento y aseguramiento del proceso de gestión de riesgos.
2	Ministeriales	Auditoría a la gestión de remuneraciones.
		Auditoría a la ejecución presupuestaria.
3	Institucionales	Gestión de cierre de contratos por servicio de defensa.
		Gestión de reclamos por servicio de defensa.
		Gestión de tecnologías de la información.
		Gestión de peritajes por servicio de defensa.
		Gestión de control administrativo en Defensoría Regional de Arica y Parinacota.



El resultado de estas auditorías se concretó en 30 compromisos suscritos por los centros auditados para subsanar las observaciones y/o debilidades detectadas. Respecto de estas áreas se realiza seguimiento permanente, con la finalidad de mitigar las situaciones de riesgo que se identificaron. Durante el mismo 2019 se concretaron cuatro acciones, lo que representa un 13 por ciento de cumplimiento.

En auditorías referidas a cierre de contratos por servicio de defensa es posible destacar que, de 350 contratos finalizados durante 2018, se trabajó

con una muestra de un 10 por ciento en forma representativa por cada Defensoría Regional.

Con este trabajo se ha optimizado el uso de los recursos de la Unidad de Auditoría Interna, permitiendo tener una visión global de todas las defensorías regionales sin la necesidad específica de trasladarse a cada centro auditado, aportando al sistema de control interno y ahorrando recursos, de acuerdo con la política de gobierno en cuanto a materias de probidad y austeridad en el uso de los recursos públicos.

El detalle de contratos por servicios de defensa y muestra revisada en 2019 es la siguiente:

REGIÓN	TOTAL CONTRATOS
Región de Arica y Parinacota	24
Región de Tarapacá	8
Región de Antofagasta	14
Región de Atacama	6
Región de Coquimbo	13
Región de Valparaíso	39
Región Metropolitana Norte	53
Región Metropolitana Sur	54
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	24
Región del Maule	6
Región del Biobío	57
Región de La Araucanía	11
Región de los Ríos	4
Región de Los Lagos	25
Región de Aysén	9
Región de Magallanes y Antártica Chilena	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>350</b>

Fuente: Sistema SIGDP-Auditoría Interna.

## X.2 Cumplimiento del programa de seguimiento a compromisos suscritos por centros auditados

El resultado global de la situación de compromisos suscritos en procesos de auditoría al finalizar 2019 es la que se muestra en la siguiente tabla, según el número de compromisos suscritos en procesos de auditoría.

CENTRO DE RESPONSABILIDAD	SITUACION DE COMPROMISOS AÑO 2019		
	Total compromisos	Concluidos	% Cumplimiento
Mantenimiento y aseguramiento del proceso de gestión de riesgos.	1	1	100%
Gestión de control administrativo en Defensoría Regional de Arica y Parinacota.	7	2	29%
Auditoría de gestión de remuneraciones.	0	0	0%
Gestión de reclamos por servicio de defensa.	1	1	100%
Evaluación sistema de control interno – aseguramiento al sistema de control sobre la base de metodología COSO.	4	0	0%
Gestión de cierre de contratos por servicio de defensa.	4	0	0%
Actividades asociadas a la probidad – aseguramiento al proceso de compras públicas.	2	0	0%
Auditoría de ejecución presupuestaria.	0	0	0%
Gestión de tecnologías de la información.	5	0	0%
Gestión de peritajes por servicio de defensa.	6	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>

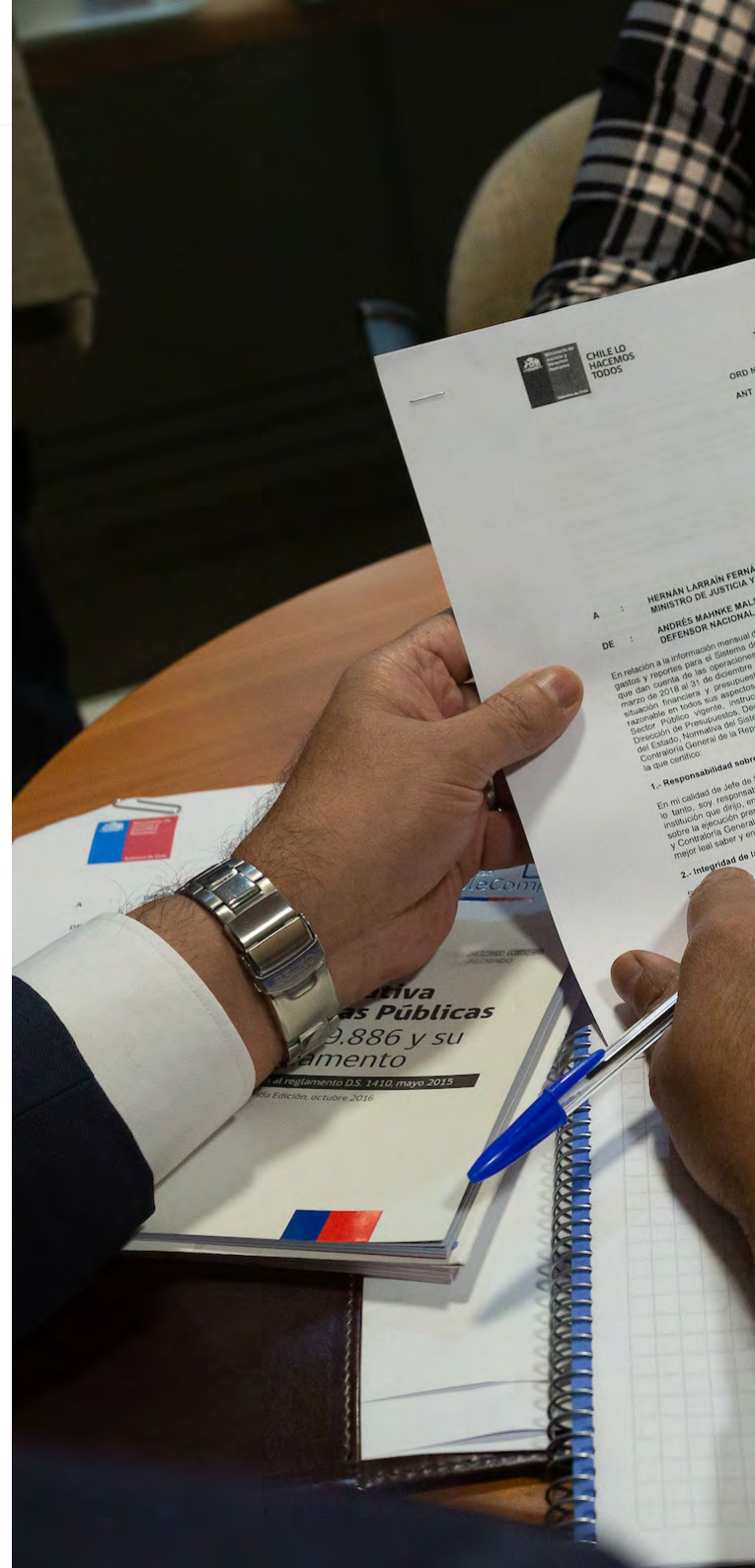
La Unidad de Auditoría Interna realiza acciones de seguimiento de manera continua y permanente, para revisar y validar según los medios de verificación comprometidos, generando reportes trimestrales de cumplimiento al Defensor Nacional, con la finalidad de proveer información respecto del nivel de avance y cumplimiento, para aportar así al proceso de toma de decisiones y anticipar eventuales dificultades en la fase de desarrollo.

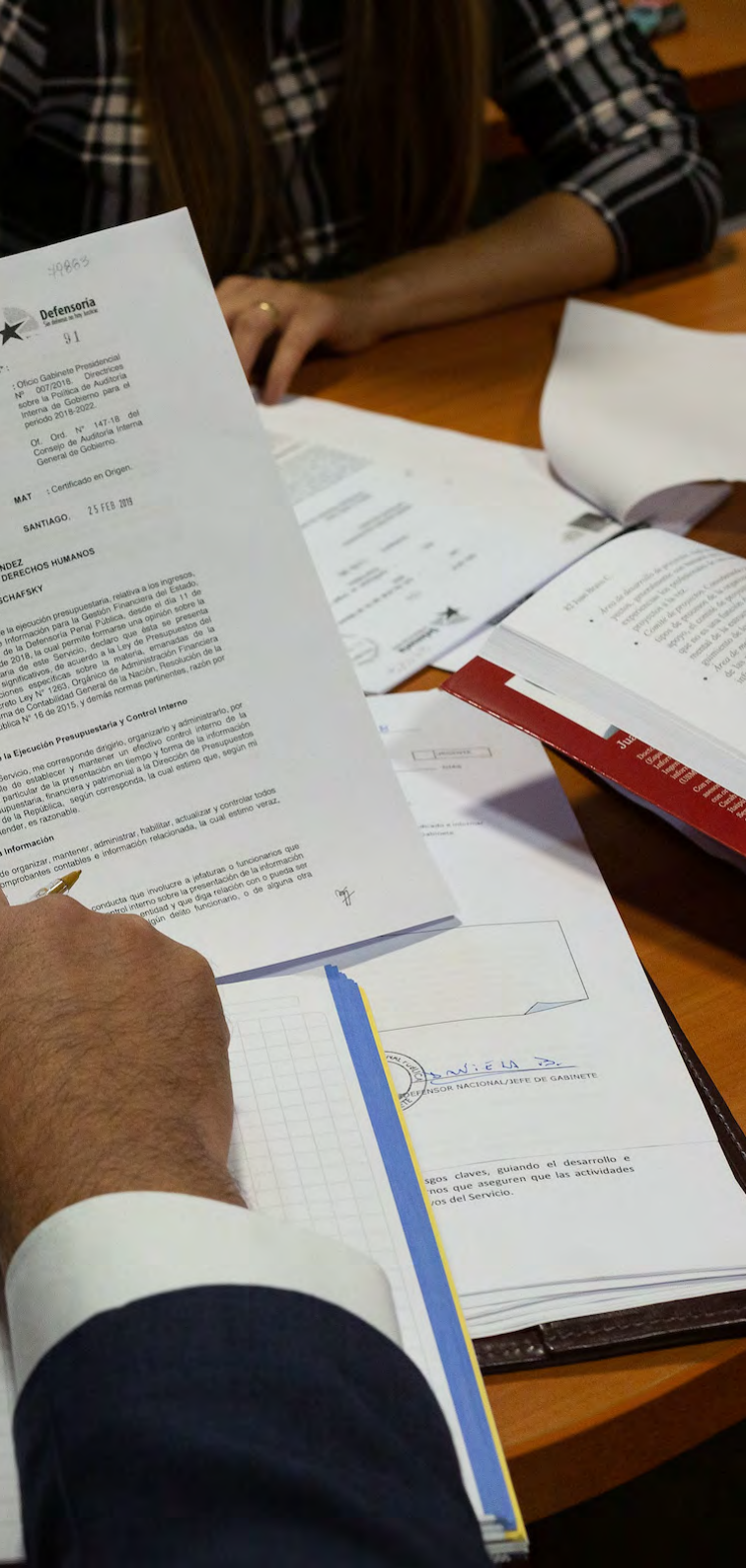
### X.3 Aporte al Sistema de Control Interno Institucional

Según el compromiso suscrito en el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2019, aprobado mediante Rex. N° 461 del 7 de diciembre de 2018, se estableció una meta cuyo objetivo fue realizar acciones que permitan fortalecer el sistema de control interno en procesos de soporte de la gestión institucional.

Adicionalmente se priorizaron lineamientos gubernamentales tales como ciberseguridad, transparencia, probidad y Gobierno Abierto, entre otras, lo que permitió trabajar durante 2019 en el área de informática y particularmente en los siguientes dos procesos:

- **Administración de usuarios:** procedimientos de control mínimos referidos a definición de usuarios, perfiles, administración y mantención de claves de acceso a los distintos sistemas de información de la Defensoría.
- **Registro de sistemas informáticos:** determinar el universo de sistemas y caracterización y/o definición de sistemas informáticos en uso y/o en estado de desarrollo en la Defensoría e intermitencia en la disponibilidad de los servicios informáticos.





Producto del trabajo realizado se logró la materialización de procedimientos y buenas prácticas para mantener actualizados los registros de usuarios, las revisiones periódicas y la supervisión de los sistemas informáticos, como también en materia de registro de inventarios de equipamiento computacional bajo la modalidad de arriendo.

## X.4 Apoyo en instancia de validación de metas y compromisos institucionales

### -Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

La UAI realizó revisiones permanentes y asesorías respecto de los niveles de avance y cumplimiento del 100 por ciento de las metas suscritas por las 17 defensorías regionales y la Defensoría Nacional. La revisión se realizó conforme a los medios de verificación establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), aprobado por Resolución Exenta N° 461, del 7 de diciembre de 2018.

Todos los centros de responsabilidad cumplieron sus metas y, en forma complementaria, el resultado fue validado exitosamente por el equipo de Auditoría Ministerial de Justicia.

Estos buenos resultados son producto de una sistematización en la operatividad de las metas comprometidas y en la cultura organizacional, que busca avanzar y cumplir de la mejor forma posible los compromisos suscritos.

### **-Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG)**

En este programa se prestó colaboración interna de asesoría en el fortalecimiento de ciertos compromisos para enfrentar de forma óptima el proceso de validación externa. Complementariamente se participó en el proceso de validación, a requerimiento de la Unidad de Auditoría Ministerial, según lo solicitado en un proceso de evaluación intermedia al mes de octubre y, posteriormente, en una evaluación final en enero de 2020.

### **-Transparencia activa**

En los distintos procesos de auditoría realizados durante 2019 se consideró permanentemente revisar que las distintas materias en análisis que estuviesen vinculadas a la normativa de transparencia, cumplieran con la exigencia legal respectiva.

### **-Incorporación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)**

Se mantuvo un proceso de asesoría y seguimiento respecto de lo realizado en 2018 y se relevó nuevamente ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos acciones pendientes para regularizar bienes inmuebles en uso de la Defensoría Penal Pública, conforme a las exigencias del proceso de convergencia hacia

las NICSP, según lineamientos e instrucciones de la Contraloría General de la República.

### **-Ciberseguridad**

Conforme al Instructivo Presidencial N°8/2018, durante 2018 el jefe de servicio procedió a designar como encargado de Ciberseguridad a la jefatura de esta unidad.

Durante 2019 se realizó un proceso de auditoría en materia de tecnología de la información, con el objetivo de fortalecer el sistema de control interno. Complementariamente, se logró la materialización de procedimientos y buenas prácticas en el ámbito, para mantener actualizados los registros de usuarios y realizar revisiones periódicas y supervisión de los sistemas informáticos, como también en materia de registro de inventarios de equipamiento computacional bajo la modalidad de arriendo. Finalmente, se mantuvo un vínculo permanente y fluido con la Unidad de Coordinación de Ciberseguridad dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (Csirt).

### **-Informes trimestrales de acciones de control interno**

En el ámbito de la 'Política de probidad de gobierno', la unidad emitió reportes trimestrales de información en los



ámbitos financiero-contable, de compras, de procesos investigativos, de declaraciones de interés y patrimonio del equipo directivo del servicio, constatando que la información entregada fuese oportuna, completa y exacta según las muestras analizadas.

### **-Convenio de Desempeño Individual (CDI)**

Se realizó evaluación al Convenio de Desempeño Individual (CDI) del Defensor Nacional al finalizar su segundo año de gestión, con un cumplimiento de 100 por ciento, según los siguientes objetivos comprometidos:

- Ampliar el nivel de cobertura de la Defensa Penal Adolescente, para fortalecer la entrega de una atención especializada a imputados adolescentes.
- Potenciar la calidad de la entrega de la defensa penal penitenciaria, para brindar una atención especializada eficaz a personas condenadas.
- Reforzar la oferta de defensa penal especializada para entregar un servicio preparado para las nuevas necesidades sociales del país.
- Desarrollar una política comunicacional y una agenda internacional para generar una relación directa y abierta con la comunidad, afianzando el rol de la Defensoría Penal Pública.

- Potenciar la gestión interna de la Defensoría Penal Pública, generando espacios de integración de las personas que se desempeñan en la institución para reforzar la gestión de personas.
- Desarrollar y potenciar instancias que ayuden al reconocimiento público de personas injustamente privadas de libertad, en el marco del "Proyecto Inocentes".

### **-Inspecciones y auditorías de la Contraloría General de la República**

Durante 2019 se desarrollaron dos procesos de fiscalización por el órgano contralor. El primero se realizó en la Defensoría Regional de Valparaíso, en materias del servicio de defensa y administración. El segundo fue respecto del proceso de remuneraciones en la Defensoría Nacional y ambas Defensorías Regionales Metropolitanas.

En ambos procesos el rol de la Unidad de Auditoría Interna fue mantener coordinación con el ente fiscalizador respecto de las materias auditadas, además de mantener acciones de monitoreo y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos frente a las observaciones realizadas.





# XI. GESTIÓN PRESUPUESTARIA

# XI. GESTIÓN PRESUPUESTARIA

## XI.1 Misión y objetivos

La misión del Departamento de Administración y Finanzas (DAF) es apoyar el servicio de defensa penal pública brindando soporte administrativo y financiero para el desarrollo de sus estrategias, satisfaciendo de manera oportuna y eficiente los requerimientos de bienes y servicios de los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional.

Del mismo modo, es el garante de cautelar la efectiva ejecución de los recursos presupuestarios asignados a la institución y del desarrollo de procesos de trabajo y procedimiento estandarizados y normados, que promuevan la excelencia de la gestión administrativa a nivel institucional.

En este contexto, sus funciones principales son:

- Elaboración de proyecto exploratorio y proyecto de presupuesto.
- Elaboración y propuesta de asignación presupuestaria y control de su efectiva ejecución.
- Programación de ejecución presupuestaria anual y ajuste al programa de caja.
- Elaboración de informes presupuestarios para la Contraloría General de la República, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Dirección de Presupuestos y el Congreso, entre otros, y a las unidades internas de la Defensoría.
- Coordinación y control de la gestión del proceso de abastecimiento de bienes y servicios a nivel nacional.



- Llevar la contabilidad de la Defensoría Nacional y coordinar la contabilidad de las defensorías regionales.
- Servicio de mantención de inmuebles y proyectos de infraestructura.
- Gestión del activo fijo.
- Administración de bienes fungibles y bodega en la Defensoría Nacional.
- Gestión documental y administración de oficina de partes de la Defensoría Nacional.
- Prestación de servicios generales para la Defensoría Nacional.
- Apoyar los procesos administrativos y financieros de las defensorías regionales de todo el país.

## XI.2 Gestión presupuestaria

La Ley N° 21.125, del 28 de diciembre de 2018, autorizó un presupuesto para 2019 de 59 mil 836 millones 575 mil pesos (M\$ 59.836.575), que significó un aumento de 3 por ciento respecto del año anterior, por los mayores recursos incorporados en materia de defensa para financiar el llamado N° 24 de las jornadas licitadas que se renuevan del 'Programa de defensa penal pública

por mil 249 millones 172 mil pesos (M\$ 1.249.172); la regularización de la asignación de antigüedad por 275 millones 841 mil pesos (M\$ 275.841), parte de la instalación de la nueva Defensoría Regional de Ñuble con la incorporación de 2 personas por 232 millones 295 mil pesos (M\$ 232.295) y la continuidad operacional por 232 millones 295 mil pesos (M\$ 232.295), que incluyó gastos de operación, la reposición de un vehículo para la Defensoría Regional de La Araucanía y un nuevo vehículo para la Defensoría Regional de Ñuble, reposición de mobiliario, máquinas, equipos, equipamiento y programas informáticos.

Cabe señalar que el presupuesto también se vio afectado por una rebaja presupuestaria, efectuada por la Dipres como ajuste fiscal a todo el sector público, equivalente a 850 millones 415 mil pesos (M\$ 850.415), monto que se encuentra descontado del presupuesto autorizado.

Posteriormente, el presupuesto inicial fue modificado mediante decretos que incorporaron la diferencial de reajuste de remuneraciones, el bono escolar, el aguinaldo de Fiestas Patrias y Navidad, el bono institucional de asignación de desempeño, el bono del Premio Anual a la Excelencia Institucional (PAEI), el bono de Atacama y el reajuste de diciembre de 2019. Además, se incorporaron recursos para financiar los compromisos devengados al 31 de diciembre de 2018 y una rebaja para financiar un traspaso al Servicio Civil para capa-



citación. Con todo lo anterior, el presupuesto vigente quedó conformado por un total de 62 mil 66 millones 702 mil pesos (M\$ 62.066.702).

Al 31 de diciembre de 2019 el gasto devengado alcanzó a 61 mil 972 millones 689 mil pesos (M\$ 61.972.689), equivalente al 99,85 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 722 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias.

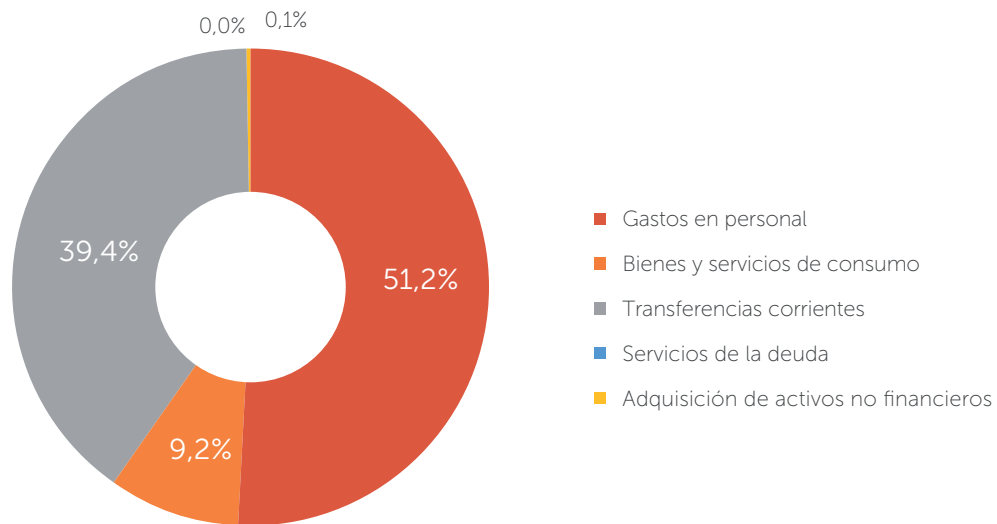
Por otra parte, el gasto del 'Programa de licitaciones de defensa penal pública' representó un 35 por ciento, con una dotación promedio mensual de 524 jornadas de abogados privados del servicio de defensa penal pública (470 jornadas de defensa general y 54 jornadas de defensa penitenciaria). El restante 14 por ciento estuvo compuesto por los gastos de operación, 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, de ingresos y gastos, además de un gráfico con la distribución del gasto devengado:

## EJECUCIÓN ACUMULADA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

DEFENSORIA PENAL PUBLICA	Ley de Presupuestos Año 2019	Ppto. Vigente 2019	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>59.836.575</b>	<b>62.066.702</b>	<b>62.672.214</b>	<b>101,0%</b>	<b>-605.512</b>
OTROS INGRESOS CORRIENTES	174.279	367.521	567.231	154,3%	-199.710
Recuperaciones y reembolsos por Licencias médicas	164.267	357.509	493.366	138,0%	-135.857
Multas y Sanciones Pecunarias	1.557	1.557	61.270	3935,1%	-59.713
Otros	8.455	8.455	12.594	149,0%	-4.139
APORTE FISCAL	59.662.296	61.661.072	61.452.426	99,7%	208.646
Remuneraciones	29.601.091	31.602.867	31.669.262	100,2%	-66.395
Resto	30.061.205	30.058.205	29.783.164	99,1%	275.041
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	20	614.468	3072342,3%	-614.448
Edificios		10	610.172	6101717,5%	-610.162
Vehículos	0	10	4.297	42967,1%	-4.287
SALDO INICIAL DE CAJA	0	38.089	38.089	100,0%	0
	Ley de Presupuestos Año 2019	Ppto. Vigente 2019	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>59.836.575</b>	<b>62.066.702</b>	<b>61.972.689</b>	<b>99,85%</b>	<b>94.013</b>
GASTOS EN PERSONAL	29.601.091	31.831.018	31.757.622	99,8%	73.396
Sueldos	28.683.586	30.909.140	31.332.173	101,4%	-423.03
Honorarios	71.026	71.371	62.059	87,0%	9.312
Trabajos Extraordinarios	183.921	184.814	73.308	39,7%	111.506
Viáticos Nacionales	645.768	648.903	281.993	43,5%	366.910
Viáticos al Exterior	16.790	16.790	8.089	48,2%	8.701
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.687.365	5.684.365	5.684.060	100,0%	305
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	24.463	356	24.463.356	99,9%	19.323
Aplicac. Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	1.606.398	1.606.398	1.603.298	99,8%	3.100
Auditorías Externas	433.162	433.162	433.078	100,0%	84
Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública	21.739.056	21.739.056	21.736.100	100,0%	2.956
Programa de Concesiones Ministerio de Justicia	684.504	684.504	671.419	98,1%	13.085
AIDEF	135	135	69	51,3%	66
BLODEPM	101	101	70	69,3%	31
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	84.763	84.763	83.774	98,8%	989
Vehículos	32.960	28.276	27.455	97,1%	821
Mobiliarios y Otros	19.541	22.083	22.053	99,9%	30
Maquinas y Equipos	13.631	15.773	15.768	100,0%	5
Equipos Informáticos	10.377	10.377	10.360	99,8%	17
Programas Informáticos	8.254	8.254	8.137	98,6%	11
SERVICIO DE LA DEUDA	0	3.200	3.200	100,0%	0
Deuda Flotante	0	3.200	3.200	100,0%	0

Distribución del Gasto M\$61.972.689



En el subtítulo 'Gastos en personal' el nivel de ejecución alcanzó el 99,8 por ciento, lo que permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata, los honorarios, los viáticos nacionales del período 2019, además de los trabajos extraordinarios realizados entre diciembre de 2018 y noviembre de 2019.

Además, de acuerdo con las disposiciones legales se pagaron las remuneraciones con el bono institucional de la asignación de modernización, el bono por el Premio Anual a la Excelencia Institucional (PAEI), el diferencial de reajuste, los bonos de escolaridad, las vacaciones, los aguinaldos y el bono Atacama.



Los recursos del subtítulo de 'Bienes y servicios de consumo', con una ejecución del 100 por ciento, permitieron cubrir la operación de las 17 defensorías regionales, las tres inspectorías zonales (Norte, Centro y Sur) 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.

Un 48 por ciento del presupuesto se distribuyó en las distintas defensorías regionales y el 52 por ciento restante en la Defensoría Nacional, siendo en ésta última donde se concentran los contratos de suministros y servicios informáticos para todo el país, que representan el 72 por ciento de lo asignado a la unidad central en el subtítulo.

Además, este subtítulo contempló dos glosas presupuestarias: una referida a los gastos de capacitación, con una ejecución de 133 millones 94 mil pesos (M\$ 133.094), y la otra relacionada con los gastos de atención a comparecientes, con una ejecución de 99 millones 815 mil pesos (M\$ 99.815).

En el subtítulo de 'Transferencias corrientes' los recursos asignados tuvieron como objetivo financiar princi-

palmente los gastos del 'Programa de licitaciones de defensa penal, además de los peritajes, las auditorías externas, el programa de concesiones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y los aportes a organismos internacionales, que en su conjunto representaron el 39 por ciento del gasto ejecutado.

La mayor incidencia en la ejecución del subtítulo se explica en el 'Programa de licitaciones de defensa penal', que representó el 89 por ciento del gasto del subtítulo y con el cual se cubrieron 470 jornadas de abogados externos que entregan los servicios de defensa penal pública y 54 jornadas de abogados en materia de defensa penitenciaria.

La ejecución del 'Programa de licitaciones' alcanzó a 21 mil 736 millones 100 mil pesos (M\$ 21.736.100), equivalentes al 100 por ciento del presupuesto vigente del programa. Los recursos autorizados permitieron financiar la licitación de 99 jornadas de abogados, correspondiente a la renovación de los contratos de prestación del servicio de defensa penal suscritos en 2016, además de la continuidad de los contratos suscritos en 2017 y 2018, con 425 jornadas de abogados. El detalle del gasto devengado del 'Programa de licitaciones de defensa penal' es el siguiente:

Tipo Contrato	Tipo Defensa	N° Jornadas Mensuales	Precio Promedio Jornada Mensual	Presupuesto Inicial 2019 (M\$)	Presupuesto Final 2019 M\$)	Gasto Devengado 2019 (M\$)
Licitaciones	Defensa Regular Adultos	378	3.544	16.863.017	16.090.095	16.090.095
	Defensa Primeras audiencias Adultos	18	2.643	654.228	635.948	635.948
	Defensa Indígena	6	3.818	297.468	260.086	260.086
	Defensa Penitenciaria	43	3.944	2.351.034	2.057.262	2.057.262
	Defensa Penal Adolescente	9	3.858	458.979	434.703	434.703
Contratos Directos	Defensa Regular Adultos	49	3.000	879.400	1.582.500	1.582.500
	Defensa Primeras audiencias Adultos	3	2.500	60.000	81.667	81.667
	Defensa Indígena	5	3.000	68.600	75.950	75.950
	Defensa Penitenciaria	11	3.700	188.400	424.100	424.100
	Defensa Penal Adolescente	2	3.700	46.550	70.550	70.550
Otros (*)				-128.619	23.239	23.239
<b>Total</b>		<b>524</b>		<b>21.739.056</b>	<b>21.736.100</b>	<b>21.736.100</b>

(\*) Publicaciones llamados de licitación, reajuste fondo reserva y excedentes procesos licitatorios 2019

El segundo componente de gasto son los peritajes, con una participación en el subtítulo de transferencias corrientes del 6,6 por ciento, los que son efectuados conforme lo establece el art. 20 letra h) de la Ley N° 19.718 por prestadores externos, para ayudar a la gestión de defensa penal pública.



Los recursos ejecutados alcanzaron a mil 603 millones 298 mil pesos (M\$ 1.603.298), equivalentes al 99,8 por ciento del presupuesto autorizado, que se distribuye en las 17 defensorías regionales. Con dicho monto se logró financiar un total de 13 mil 945 peritajes.

El gasto por tipo de peritaje se presenta en la siguiente tabla:

Nivel de gasto por tipo de Peritaje año 2019		
Tipos de Peritajes	Gasto M\$	% sobre el total
Peritajes Investigacion De Accidentes	5.923	0,4%
Informes en Derecho	3.800	0,2%
Peritajes Asistente Social	666.004	41,5%
Peritajes Psicológicos	461.913	28,8%
Peritajes Psiquiátricos	145.142	9,1%
Peritajes Medico Legista	41.513	2,6%
Peritajes Fotográficos	300	0,0%
Peritajes Investigación Criminalística	105.769	6,6%
Peritajes Neurológicos	2.485	0,2%
Peritajes Transito	190	0,0%
Otros Peritajes	20.586	1,3%
Peritajes Toxicológico	118.967	7,4%
Peritajes Antropológico	15.632	1,0%
Peritajes Traducción Sordomudo	4.358	0,3%
Peritajes Informáticos	2.667	0,2%
Peritajes Balísticos	8.050	0,5%
<b>Totales</b>	<b>1.603.298</b>	<b>100%</b>

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 433 millones 78 mil pesos (M\$ 433.078), equivalentes a un nivel de ejecución del 100 por ciento del presupuesto autorizado y un 1,8 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 de satisfacción: monto total del contrato con la empresa Cadem S.A., por 448 millones de pesos (M\$ 448.000), según resolución exenta N° 173, del 16 de mayo 2018. Se pagaron 76 millones 160 mil pesos (M\$ 76.160) en 2018 y 161 millones 280 mil pesos (M\$ 161.280) en 2019, quedando un saldo de contrato de 210 millones 560 mil pesos (M\$ 210.560) para el año siguiente.

**b) Área de estándares de defensa vigentes o área de defensa técnica**

- Auditoría externa de indicadores de defensa: monto total del contrato con la empresa Activa Research, por 64 millones de pesos (M\$ 64.000), según resolución exenta N° 343, del 8 de agosto 2017. Se pagaron 22 millones 400 mil pesos (M\$ 22.400) en 2017, 19 millones 200 mil pesos (M\$ 19.200) en 2018 y 22 millones 400 mil pesos (M\$ 22.400) en 2019, con lo que se completó el contrato.
- Auditoría externa de gestiones mínimas de penitenciario: monto total del contrato con la Pontificia Universidad Católica de Chile, por 95 millones 550 mil pesos (M\$ 95.550), según resolución exenta N° 346, del 3 de septiembre 2018. Se pagaron 66 millones 885 mil pesos (M\$ 66.885) en 2018 y 28 millones 665 mil pesos (M\$ 28.665) en 2019, con lo que se completó el contrato.
- Auditoría externa de actuaciones de defensa pares 1: monto total de varios contratantes por 109 millones 989 mil pesos (M\$ 109.989), según resolución exenta N° 280, del 15 de julio 2018. Se pagaron 54 millones



994 mil pesos (M\$ 54.994) en 2018 y 54 millones 995 mil pesos (M\$ 54.995) en 2019, con lo cual concluyeron las contrataciones.

- Auditoría externa de actuaciones de defensa pares 2: monto total de varios contratantes por 82 millones de pesos (M\$ 82.000), según resoluciones exentas N° 164-165-166-167-168-169, del 10 de mayo de 2019, los cuales se pagaron en su totalidad en 2019.

#### c) Área de contratos y procesos asociados a la prestación del servicio o área de gestión

- Auditoría externa de contratos y convenios: mediante resolución exenta N° 280, del 20 de agosto de 2019, se aprobó contrato con la empresa auditora externa *Intellity Consulting*, por un valor total de 60 millones 823 mil pesos (M\$ 60.823) y en 2019 se pagó la suma de 60 millones 739 mil pesos (M\$ 60.739), quedando un saldo de 84 mil pesos (M\$ 84) como remanente del contrato.

#### d) Área de procedimiento de pericias

- Contrato con la empresa BGM Consultores Asociados Ltda., por un valor total de 23 mi-

llones de pesos (M\$ 23.000), según resolución exenta N°370, del 6 de noviembre de 2019, ejecutándose en su totalidad durante ese año.

Además, se pagaron las cuotas de aporte a los organismos internacionales, por un total de 139 mil pesos (M\$ 139), 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 por 671 millones 419 mil pesos (M\$ 671.419), 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 2,7 por ciento del gasto de subtítulo.

La ejecución del subtítulo de 'Adquisición de activos no financieros' alcanzó un 98,8 por ciento, equivalente a un gasto de 83 millones 774 mil pesos (M\$ 83.774), que correspondió a la renovación de un vehículo de la Defensoría Regional de La Araucanía, y la adquisición de un vehículo para la nueva Defensoría Regional de Ñuble, 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 2019 obedecieron a:

		Resultado a Febrero de 2018			Meta (%)
	% Ejecutado	Num	Den	% Acumulado	
	77.0%	2104	2858	73.6%	
	0.0%	27	28	96.4%	
	51.5%	63	79	79.8%	
	80.0%	69	80	86.3%	
	54.7%	67	84	79.8%	
	45.8%	69	146	47.3%	
	54.2%	154	290	53.1%	
	75.2%	102	128	79.7%	
	81.2%	121	159	76.1%	
	77.8%	233	286	81.8%	
	44.7%	140	222	63.1%	
	51.2%	36	55	65.5%	
	70.5%	107	144	74.3%	
	0.0%	0	17	0.0%	
	90.5%	20	20	100.0%	
	86.7%	464	581	79.9%	
	81.1%	432	539	80.2%	
	97%	675	1088	62	
	40.2%	149	165	90.3%	
	31.8%	21	119	17.7%	
	47.8%	44	69	63.8%	
	0.0%	0	1	0.0%	
	0.0%	0	3	66.7%	
	0.0%	2	3	100.0%	
	36.2%	53	53	100.0%	
	36.2%	2	8	25.0%	
	33.3%	2	5	100.0%	
	40.0%	5	5	100.0%	
	40.0%	33	61	54.1%	
	35.7%	33	475	61.8%	
	36.8%	298	79	64.8%	
	33.3%	51	21	9.5%	
	33.3%	2	19	57.9%	
	33.3%	11	2	100.0%	
	33.3%	2	1	16.7%	
	33.3%	1	1	100.0%	

En el subtítulo 'Otros ingresos corrientes' la ejecución alcanzó a 567 millones 231 mil pesos (M\$ 567.231), sobre un presupuesto vigente de 367 millones 521 mil pesos (M\$ 367.521). 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 mil 998 millones, 776 mil pesos (M\$ 1.998.776), correspondiente a la diferencial de reajuste y bonos, bono institucional y bono por el Premio Anual a la Excelencia Institucional (PAEI), bono Atacama y reajuste de diciembre de 2019, mediante los decretos N° 798, 968, 2.023 y 2.194, respectivamente. Asimismo, se incorporó una rebaja efectuada por la Dipres de 3 millones de pesos (M\$ 3.000), según el decreto N° 2.047, para ser traspasados al Servicio Civil para capacitación. Con lo anterior, el presupuesto vigente alcanzó a 61 mil 661 millones 72 mil pesos (M\$ 61.661.072), de los cuales se recibió el 99,7 por ciento.

En 'Venta de activos no financieros' se percibieron ingresos por un total de 614 millones 468 mil pesos (M\$ 614.468), correspondientes -por una parte- a la enajenación de un vehículo de la Defensoría Regional de La Araucanía renovado en 2019 por 4 millones 297 mil pesos (M\$ 4.297) y, por otra, a la venta del inmueble de la comuna de Las Condes por 610 millones 172 mil pesos (M\$ 610.172).



## XI.3 Gestión administrativa

### XI.3.1 Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

En el marco del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) que suscribió la Defensoría Penal Pública, el equipo de trabajo del Departamento de Administración y Finanzas cumple con las siguientes metas:

Meta CDC 2019	Meta	Descripción
<b>Meta N° 1</b>	Actualizar el proceso de garantías en la Defensoría Nacional.	Desarrollar mejoras al proceso de las garantías existentes en la Defensoría Nacional desde su recepción en oficina de partes, custodia, asociación al contrato, contabilización y devolución final.
<b>Meta N° 2</b>	Mejorar el sistema de oficina de partes para los distintos tipos de documentos que se procesan.	Analizar y mejorar el sistema de oficina de partes considerando interfaces con otros sistemas y trazabilidad de los documentos valorados.
<b>Meta N° 3</b>	Tiempo promedio de atención a los requerimientos urgentes de servicios generales.	Cumplimiento en los tiempos para la atención de los requerimientos de servicios generales clasificados como "express" y que sean digitados en el sistema de SSGG "ServiMaster".

### XI.3.2 Iniciativas de gestión e hitos importantes del DAF

Durante 2019 el Departamento de Administración y Finanzas realizó las siguientes actividades:

- **Disminución en los tiempos de pago a proveedores**

En el periodo la Defensoría Penal Pública cursó el pago de 21 mil 64 facturas de proveedores (incluyendo boletas y otros), con un plazo promedio de pago de 6,2 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 un avance 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
2018	20.281	7,1 días
2019	21.064	6,2 días

El indicador mide el tiempo en días desde que la factura es emitida por el proveedor, revisada por el encargado de compra, se emite el cheque o transferencia en Contabilidad y se realiza la posterior entrega al proveedor.



- **Compras y control de contratos**

### 1. Transacciones en Mercado Público

De acuerdo con el reporte del sistema de datos abiertos de ChileCompra, en 2019 la Defensoría Penal Pública emitió 2 mil 31 órdenes de compra, por un monto total de 14 mil 153 millones 10 mil pesos (M\$ 14.153.019). Del monto total transado, la distribución según modalidad de contratación fue la siguiente:

Modalidad de compra	%	Monto \$
Licitación pública	89%	12.615.601.852
Convenio marco	7%	981.195.880
Trato directo	4%	556.221.810
	100%	14.153.019.542

\*(Fuente: [www.datosabiertos.chilecompra.cl](http://www.datosabiertos.chilecompra.cl) y SEGFAC).

De la cantidad total de órdenes de compra emitidas, la distribución según modalidad de contratación es la siguiente:

Modalidad de compra	% de órdenes de compra	N° de órdenes de compra
Licitación Pública	7%	145
Convenio Marco	71%	1.435
Trato Directo	22%	451
	100%	2.031

\*(Fuente: [www.datosabiertos.chilecompra.cl](http://www.datosabiertos.chilecompra.cl) y SEGFAC).

## 2. Plan de Compras 2019

La programación de compras de la Defensoría Penal Pública para 2019 consideró 532 actividades de compra por un monto total de 18 mil 480 millones 738 mil pesos (M\$ 18.480.738).

Del total programado por las unidades de compras regionales, la Defensoría Nacional y el Servicio de Bienestar, se ejecutaron en el periodo 478 actividades, correspondientes al 90 por ciento de las compras planificadas.

## 3. Indicador de licitaciones sin oferente

Por exigencia PMG o por control interno, la Defensoría Penal Pública ha monitoreado de manera permanente el indicador de licitaciones sin ofertas, con el fin de contar con procesos de compra participativos, competitivos y eficientes.

Los resultados del referido indicador de los últimos cinco años son los siguientes:

Año	Licitaciones sin oferente	Licitaciones cerradas	%
2015	6	181	3,31%
2016	11	132	8,33%
2017	3	126	2,38%
2018	4	92	4,35%
2019	4	91	4,40%

\*(Fuente: [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl))



#### 4. Ejecución proyecto AGCID

Durante 2019 se dio inicio al primer ciclo de ejecución del proyecto de cooperación internacional que busca apoyar el perfeccionamiento de los defensores y el fortalecimiento del sistema de gestión de la defensa penal pública en República Dominicana. El proyecto es financiado por fondos concursables de la Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID), que transfirió a la Defensoría Penal Pública un monto de 133 mil 570 dólares, equivalentes a 92 millones 500 mil pesos (M\$ 92.500), generándose contrataciones, compras y un avance de ejecución durante el año del 58 por ciento del total de recursos disponibles.

#### 5. Transparencia activa

En materia de transparencia activa destaca el excelente desempeño de la institución en la información publicada en el ítem de Otras compras y bienes inmuebles, lo que fue confirmado por los resultados de la fiscalización realizada por el Consejo para la Transparencia, en que no existieron observaciones al respecto en esta materia.

- **Inmuebles**

Durante 2019 la Defensoría consolidó la habilitación provisoria de la Defensoría Regional de Ñuble en el inmueble en que funcionaba la Defensoría Local de Ñuble. Asimismo, la Defensoría participó como contraparte para la gestión de proyectos de inversión para la construcción de las siguientes defensorías regionales y locales:

-Construcción Defensoría Local de Alto Hospicio: desde 2016 y hasta 2019, la Defensoría colaboró en las etapas de formulación del proyecto y entre 2020 y 2021 se ejecutará la construcción de la defensoría local.

-Construcción Centro de Justicia de Puerto Montt: durante el año se avanzó en la construcción del inmueble que, entre otros servicios del sector justicia, albergará la Defensoría Regional de Los Lagos y a la Defensoría Local de Puerto Montt. El proyecto es el resultado del trabajo conjunto de las instituciones sectoriales en la región, en coordinación con la Subsecretaría de Justicia.



# XII.DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA NACIONAL



## XII. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA NACIONAL

Según lo establecido en el artículo 9° de la Ley N° 19.718, que creó la Defensoría Penal Pública, la Dirección Administrativa Nacional (DAN) tiene la responsabilidad de organizar y supervisar las unidades administrativas del servicio y, por consiguiente, estas áreas de planificación y gestión administrativa, sobre la base de instrucciones generales, objetivos, políticas y planes de acción que fije el Defensor Nacional.

En particular y bajo los conceptos de 'Defensoría Colectiva' y 'Justicia Abierta', toda la acción institucional en materia de desarrollo estratégico se ha focalizado en cumplir con excelencia los objetivos estratégicos de la institución, mediante el desarrollo participativo de iniciativas que profundizan la especialización de acuerdo con los requerimientos específicos de nuestros usua-

rios, asegurando su cobertura y calidad, modificando y mejorando su plataforma tecnológica, incorporando de lleno los mecanismos de interconexión con las restantes instituciones que participan en el sistema de justicia penal, incrementando la efectividad y desarrollando, finalmente, un proceso colectivo de reconocimiento de los valores institucionales.

### XII.1 Agenda estratégica

En este contexto, el principal objetivo de la gestión estratégica y de las acciones institucionales alusivas desarrolladas durante 2019 se orientó a fortalecer la planificación y el control mediante la inclusión de criterios de excelencia en un sistema basado en el trabajo participativo y coordinado de diversas instancias institucionales. Bajo el nombre de 'Defensoría Colectiva', se ha definido la agenda estratégica de la Defensoría Penal



Pública para el período 2018 – 2021, que busca aportar a la coordinación institucional de los distintos departamentos, unidades y defensorías regionales.

En el presente informe se detalla el listado actualizado de los proyectos programados en el contexto de esta agenda estratégica institucional, los que han sido validados en las instancias de coordinaciones institucionales denominadas 'Comité directivo de la Defensoría Nacional' y 'Comité de Desarrollo Estratégico', respectivamente.

Fundamentalmente, los cambios implicaron la calendarización de actividades producto de diversos motivos de coordinación institucional, como:

1. La disponibilidad de recursos para su desarrollo.

2. La interacción y consistencia de contenidos con otras actividades relevantes institucionales incluidas en la 'Agenda de coordinación estratégica'.
3. Algunas acciones de mejora continua, asociadas a la necesaria participación con las unidades regionales, tanto en su diseño como en su desarrollo y mejora continua.
4. La interacción con otras instituciones del ámbito de la aplicación de Justicia, que ha dificultado su avance y que establece algunas restricciones fuera del ámbito de competencia institucional.
5. La incorporación del proyecto de modificación del actual 'Modelo de defensa penitenciaria', que la Defensoría ha priorizado basándose en las siguientes razones:

- a. Ausencia de estructura en el proceso de atención y seguimiento de las condiciones de privación de libertad de los internos e internas.
  - b. Bajo porcentaje de cobertura de atención a los internos/as privados de libertad en centros penitenciarios del país. Actualmente, se atiende al 48 por ciento de la población penal.
  - c. Cobertura y atención a privados de libertad queda sujeta a la proactividad de cada equipo penitenciario y a la gestión regional.
  - d. Escasa incidencia en los procesos de reincidencia de los internos/as.
  - e. Escasa incidencia en instancias relevantes para los internos/as en su vida penitenciaria, por ejemplo, en consejos técnicos.
  - f. Invisibilidad de la labor que realizan los/as trabajadores sociales.
  - g. Las auditorías exhiben altos niveles de insatisfacción de usuarios
6. En el contexto de que el servicio de defensa penal en etapa de ejecución constituye un aspecto relevante para la Defensoría Penal Pública y a que resulta particularmente importante la asesoría y

prestación profesional ante la posibilidad de revocación o sustitución de penas sustitutivas, que pueda incluso derivar en la privación de libertad de una persona, el Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) efectuará durante 2020 un diagnóstico de las implicancias técnicas y de capacidades humanas, a fin de aspirar a contar en el mediano plazo con defensa especializada en estas materias.

La instancia de coordinación institucional denominada comité de desarrollo estratégico, ha validado estos ajustes, que se orientan por cierto a la obtención de resultados y a su orientación al cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales. En consideración a lo anterior, a la fecha existen 11 proyectos de nivel estratégico actualmente en desarrollo por la institución, considerando la postergación del proyecto de defensa en ejecución de medio libre y la incorporación del proyecto de perfeccionamiento de defensa penitenciaria y cuyo detalle es el siguiente:

#### **I. En Eficiencia y Productividad [3 proyectos y 28 etapas]**

1. Sistema de gestión de calidad (9 etapas).
2. Transformación digital para la defensa (9 etapas).
3. Sistema de gestión de contratos de defensa licitada (10 etapas).



## II. En Gestión de Personas [4 proyectos y 27 etapas]

4. Jornadas de comunicación interna (4 etapas).
5. Programa de reconocimiento institucional (5 etapas).
6. Fortalecimiento de la gestión de capacitación (Sistema de capacitación a distancia (10 etapas).
7. Desarrollo de habilidades comunicacionales de los defensores (8 etapas).

## III. En Calidad de Servicio [4 proyectos y 44 etapas]

8. Defensoría abierta (5 etapas).
9. Atención de usuarios (7 etapas).
10. Defensa de migrantes y extranjeros (7 etapas).
11. Perfeccionamiento de la defensa penitenciaria (25 etapas).

En términos generales, de las 99 etapas que a la fecha involucran los 11 proyectos estratégicos que componen la agenda estratégica institucional, la totalidad presenta un nivel igual o superior al proyectado. Asimismo,

de las 70 etapas que, a la fecha del presente informe y según lo programado debían encontrarse terminadas, los departamentos y unidades responsables han informado que se ha verificado el 100 por ciento de cumplimiento. Sus aspectos más relevantes se detallan a continuación.

Estos 11 proyectos se orientan a perfeccionar la generación de los dos productos estratégicos institucionales establecidos en la 'Ficha de definiciones estratégicas 2019-2022' (Formulario A1), que son la prestación del servicio de defensa penal pública y la generación y difusión de información de defensa penal.

En total, los once proyectos de la agenda estratégica se han trabajado bajo el mismo formato de desarrollo que utiliza el Premio Anual de Excelencia Institucional (PAEI), que organiza anualmente el Servicio Civil. Esto, con la finalidad de que respondan tanto a las orientaciones estratégicas de la institución como a los atributos y aspectos metodológicos considerados relevantes en la evaluación de las iniciativas destacadas en ese premio.

En síntesis, este formato de trabajo participativo recoge los tres criterios generales (eficiencia y productividad; gestión de personas y calidad de servicio) y las seis orientaciones (consistencia, calidad, innovación, comunicación y participación, resultados y capacidad de réplica) utilizadas por el PAEI y que, por cierto, facilitan la postulación institucional en esta instancia.

## XII.2 Cartera vigente de proyectos estratégicos

Criterio: **eficiencia y productividad**

### 1. Sistema de gestión de calidad:

A través del diseño y desarrollo de un instrumento permanente de control y análisis en línea, sobre la base de la integración de datos y mediante herramientas informáticas de apoyo, su objetivo general es orientar la gestión de control y administración de los recursos regionales para la defensa, facilitando la toma de decisiones para la mejora continua y poniendo a disposición información útil y oportuna, para que los defensores logren un incremento en la eficiencia y eficacia de su desempeño, preferentemente en áreas críticas para la defensa y la atención de los usuarios.

Fundamentalmente esta iniciativa de desarrollo se orienta a generar un sistema de gestión de calidad, que permita focalizar el análisis de la información en áreas claves de la prestación, para orientar recursos y reforzar trabajos en áreas consideradas relevantes en la defensa penal de los usuarios del servicio.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Crear una herramienta informática (PowerBI) mediante la cual se pueda efectuar análisis in-

tegrados de datos, focalizar áreas de importancia y monitorear de manera permanente tales áreas.

- B. Identificar, mediante análisis integrado de datos, las áreas o espacios que requieren apoyo para mejorar la calidad técnica de intervención del defensor, desarrollando elementos de apoyo que permitan hacerse cargo de la situación, por ejemplo, capacitaciones, minutas técnicas, etc.
- C. Efectuar talleres en todas las regiones, mostrar resultados de las alegaciones y gestiones de defensa en las áreas definidas, hacer un diagnóstico del problema y proponer algunas medidas de mejora.
- D. Generar acciones de los equipos regionales y de la Defensoría Nacional con adopción de medidas y generación de apoyos y planes de acción, para mejorar tanto en la ejecución del servicio de defensa como en los resultados finales de éste.

### 2. Transformación digital para la defensa:

Su objetivo general es que, a través de la adopción de nuevas tecnologías que simplifiquen la ejecución de procesos que tienen mayor implicancia con la prestación de defensa penal, la institución logre proporcionar más y mejores servicios a nuestros usuarios, igualmen-



te en breve tiempo y con los mismos recursos disponibles.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Instalar la 'clave única' como sistema de autenticación para facilitar el acceso de todos los usuarios a los servicios o trámites que la institución habilite en sus plataformas digitales. Levantar un inventario de trámites, para establecer si es pertinente mantener los existentes o si hay algún otro que debe ser considerado para su digitalización y posterior publicación en plataforma digital.
- B. Optimizar los procesos que conlleva la producción de documentos para disminuir trámites y comunicaciones por medio de papeles y, a la vez, mejorar la eficiencia y reducir costos.
- C. Generar convenios con otras instituciones para ampliar y fortalecer la interoperabilidad entre servicios públicos.

### 3. Sistema de gestión de contratos de defensa licitada:

Su objetivo general es optimizar el proceso de gestión del sistema mixto de prestación de defensa, mediante una mirada integral que posibilite asegurar la cobertura y calidad requerida por cada región, mantener o me-

jorar el uso eficiente de los recursos presupuestarios y cautelar el cumplimiento de la normativa existente.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Sistematizar y estandarizar los procesos de apoyo en la gestión del sistema mixto, aprovechando oportunidades de automatización de los diferentes sistemas de apoyo a la gestión interna.
- B. Mejorar la satisfacción de los principales usuarios que intervienen en el proceso de gestión de defensa licitada.
- C. Rediseñar y optimizar aquellos procesos que sean susceptibles de mejorar (evitar duplicación de tareas, desarrollar interfaces con otros sistemas).
- D. Mejorar la reportabilidad disponible (control de ejecución presupuestaria, informes a la Dipres, informes de gestión regional, proyecciones de gastos).
- E. Mayor control en línea de la gestión regional de los contratos licitados, para disminuir los riesgos inherentes al proceso de gestión de contratos.

Criterio: **Gestión de personas**



#### 4. Jornadas de comunicación interna:

Su objetivo general es potenciar metodologías de comunicación interna para contribuir al fortalecimiento de las relaciones laborales de la Defensoría, a fin de que todos los miembros de la institución compartan un discurso, tengan acceso a la información relevante y cuenten con espacios de participación y retroalimentación.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Involucrar a todos los estamentos de la Defensoría Penal Pública en la iniciativa, a través del diseño y retroalimentación en comunicaciones con todos los estamentos.
- B. Abrir espacios de participación a través del uso de nuevas metodologías y herramientas, como las jornadas de comunicaciones internas.

- C. Buscar entre los funcionarios/as nuevas ideas y soluciones innovadoras, que sean de beneficio para el servicio y las personas que atendemos.
- D. Contar con funcionarios motivados para asumir los desafíos que exige nuestra función y aportar valor público a la gestión institucional.

#### 5. Programa de reconocimiento:

Su objetivo general es sistematizar y favorecer el establecimiento de mecanismos concretos que propendan al fortalecimiento de una cultura orientada hacia el reconocimiento, para destacar así la labor y el desempeño destacado de sus funcionarios y funcionarias, en concordancia con los proyectos actuales del Departamento de Gestión de las Personas y la política vigente emanada desde el Servicio Civil.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:



- A. Fomentar la participación de todos los estamentos en las iniciativas de reconocimiento.
  - B. Generar un compromiso con el desarrollo de actividades de reconocimiento en todas las defensorías regionales.
  - C. Adecuar las iniciativas de reconocimiento a la realidad particular de cada defensoría.
  - D. Propender a que las prácticas de reconocimiento sean permanentes en el tiempo.
- B. Diversificar las metodologías de capacitación, favoreciendo la gestión del tiempo y de los recursos tecnológicos.
  - C. Fomentar una mayor participación en los distintos cursos impartidos durante el año, convocando tanto a funcionarios/as como a colaboradores externos.
  - D. Contribuir a la eficiencia en la gestión de los distintos recursos invertidos al día de hoy en capacitación.

### **6. Programa de fortalecimiento de la gestión de capacitación:**

Su objetivo general es el fortalecimiento de la estrategia institucional de capacitación, diversificando las metodologías de formación que aplica actualmente la Defensoría, con el fin de generar nuevas alternativas de formación, ampliando la cobertura y la optimización de los recursos disponibles.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Fortalecer el actual plan de capacitación con actividades a distancia que permitan llegar a funcionarios que desempeñan distintos cargos en defensorías regionales más alejadas y/o con menos posibilidad de asistir presencialmente a las actividades de formación.

### **7. Desarrollo de habilidades comunicacionales para defensores penales públicos:**

Su objetivo general es dotar a los defensores penales públicos de las Defensorías Regionales Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, Valparaíso, O'Higgins, Coquimbo, Antofagasta, Los Ríos y Biobío de las herramientas necesarias para superar las áreas deficitarias detectadas en las entrevistas que realizan a los beneficiarios del servicio.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Promover la habilitación de las y los defensores públicos en el manejo de técnicas de comunicación y escucha activa, técnicas de control de ansiedad y manejo de situaciones críticas, que permitan incrementar la eficacia de la entrevista defensor – imputado, incidiendo po-

sitivamente en el resultado de la acción de la defensa.

- B. Mejorar la satisfacción de los usuarios (imputados y familiares) respecto del servicio de defensa entregado.

Criterio: **Calidad de servicio**

### 8.- Defensoría Abierta:

Iniciativa de desarrollo estratégico cuyo objetivo general consiste en la ejecución del compromiso N° 3: "Justicia Abierta en la Defensoría Penal Pública", asumido por la institución al ingresar al 'Cuarto plan de acción de Gobierno Abierto de Chile', que busca acercar la justicia a la ciudadanía democratizando el conocimiento de los derechos de los ciudadanos en materia penal, junto con aclarar y transparentar los distintos roles de los actores del sistema de justicia para mejorar la confianza en las instituciones y fortalecer el estado de derecho y la paz social.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Conformar una mesa de coordinación institucional para una 'Justicia Abierta', en la que participen organismos públicos del sistema de justicia, para acordar acciones que permitan una mejor y mayor difusión de los roles del sistema, sus actores y los derechos ciudadanos.

- B. Desarrollo de una plataforma digital participativa, a través de la cual organizaciones, ciudadanos y usuarios accedan a información estadística sobre el quehacer institucional.
- C. Fortalecimiento de la atención al usuario, con especial foco en migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad, a través de todos los puntos de contacto, brindando información en línea sobre las causas.
- D. Creación de la 'Política de Gobierno Abierto de la Defensoría Penal Pública'.
- E. Creación de un programa de contenidos que permita que las personas, con sus distintas características, puedan conocer y exigir sus derechos en el ámbito penal.

### 9. Atención de usuarios:

Su objetivo general es optimizar la experiencia de los usuarios con el servicio de defensa, mejorando la capacidad de resolución de sus consultas y la calidad de la información que reciben de parte de quienes realizan la atención, por la vía de incorporar herramientas tecnológicas que faciliten y amplíen los canales de acceso a la atención, disponiendo información integrada y oportuna para la gestión de asistentes y defensores/as públicos/as.



Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Mejorar la atención presencial en oficinas, fortaleciendo las competencias comunicacionales y las habilidades de quienes atienden a usuarios.
- B. Proveer información integrada del imputado, por la vía de contar con adecuados sistemas de soporte y gestión para asistentes y defensores/as públicos/as.
- C. Crear un sistema integral de atención de usuarios con bases de datos de información integrada de los imputados para la atención en todas las defensorías del país y que permita, además, contar con un sistema de agenda centralizada a nivel nacional.
- D. Generar canales adicionales de comunicación e información a través de la creación de accesos virtuales, tales como el desarrollo de una aplicación informática vía *web* que permita que la misma persona que consulta pueda auto agendarse una cita con su abogado.
- E. Actualización de los procedimientos de atención de usuarios y gestión de contingencias evidenciadas en el levantamiento de información sobre estos procedimientos y en la elaboración del modelo de atención de usuarios.

- F. Formalización y difusión de la política institucional de atención.
- G. Perfeccionamiento de manuales y regulaciones (definiciones operativas).
- H. Desarrollo y/o reforzamiento de competencias y habilidades a los encargados de la atención.

## 10. Defensa penal especializada para migrantes y extranjeros:

Su objetivo general es dotar a la Defensoría Penal Pública de un cuerpo especializado de defensores a nivel nacional, que asuman exclusiva o preferentemente las causas penales de imputados extranjeros, permitiendo así entregarles una defensa pertinente y de calidad acorde al fenómeno migratorio que actualmente ocurre en Chile y a los requerimientos específicos en la materia, que sea respetuosa de la normativa nacional e internacional y que esté vinculada con otros organismos y/o instituciones que intervengan en la materia.

Para el logro de este objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Identificar los aspectos y problemas distintivos, particulares y característicos en la prestación de defensa requeridos por este tipo de usuarios.
- B. Establecer y/o fortalecer vínculos con otras entidades que trabajen con migrantes y extranjeros.

- C. Diseñar y ejecutar un plan institucional de capacitación en la materia.
- D. Diseñar un modelo de gestión institucional específico para la defensa de migrantes, con identificación de profesionales, roles, responsabilidades, procesos de derivación y organización al efecto.
- E. Redactar un manual de procesos y/o actuaciones mínimas.
- F. Establecer indicadores en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (Sigdp) para calcular actuaciones y resultados determinados. Generar una estrategia de difusión del modelo en regiones y en otras instituciones.
- G. Redactar un documento teórico-práctico y generar una compilación de material jurisprudencial.
- H. Realizar un estudio de percepción de la calidad del servicio de usuarios extranjeros.

### **11. Defensa penal especializada penitenciaria:**

Su objetivo general es mejorar y perfeccionar el 'modelo de defensa penitenciaria', tomando como base la "Política de la Defensoría Penal Pública en la prestación de un servicio de defensa penitenciaria integral", aprobada por Resolución Exenta N° 356 del Defensor Nacional, con fecha 17 de octubre de 2019.

Esta política institucional en esta materia establece que:

- Garantizará, en el ámbito de su competencia, la universalidad de la prestación de defensa a las personas que se encuentren privadas de libertad.





- Promoverá y cautelará el respeto por la dignidad y los derechos humanos de las personas que cumplen condenas privativas de libertad.
- Instará el acceso de todas las personas condenadas y privadas de libertad a los servicios y prestaciones que se orientan a favorecer su reinserción efectiva.
- Propenderá a la utilización de mecanismos alternativos de condena.

Para el logro de este objetivo general y de estos criterios definidos en la citada resolución, se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- A. Diseñar un modelo de gestión institucional de defensa penitenciaria, con identificación de procesos, recursos, cargas de trabajo, roles institucionales y alianzas estratégicas.
- B. Generar una estrategia de difusión del modelo en regiones y en otras instituciones.
- C. Contar con equipos penitenciarios capacitados en el nuevo modelo.
- D. Contar con una evaluación de funcionamiento del nuevo modelo.
- E. Desarrollo de pilotos penitenciarios sustentados en el nuevo modelo con evaluación de resultados.
- F. Desarrollar un módulo informático adecuado al modelo y adaptado a los requerimientos de los usuarios condenados.



# XIII. INFORMÁTICA



## XIII. INFORMÁTICA

**A**l Departamento de Informática y Estadística (DIE) le corresponde diseñar, administrar y gestionar la instalación 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, además de generar y validar 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 desarrollo, efectuar pruebas técnicas, elaborar manuales y capacitar.
- **Emitir información estadística:** emitir informes cuatrimestrales, emitir informes mensuales, emitir indicadores de gestión, responder peticiones de información.



En este marco, las tareas y actividades desarrolladas durante 2019 fueron las siguientes:

### XIII.1 Transformación digital

En línea con la agenda digital impulsada por el gobierno, el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) se ha enfocado en aplicar transformación digital a los procesos de negocio y de soporte de la Defensoría, buscando sistematizar, automatizar y optimizar su quehacer.

Los pilares de esta transformación son:

- Interoperabilidad, a través de iniciativas interinstitucionales de carácter colaborativo, con el fin de intercambiar datos mejorando la calidad de éstos. Entre éstas se cuentan: tramitación electrónica, creación automática de causas, creación asistida de causas vía controles de detención, consulta histórica de causas y acreditación de defensores.
- Menos papeles, a través del proyecto de 'Carpeta digital', que permite a los defensores públicos contar con información digitalizada en línea y consolidada.
- Integración de sistemas, a través del proyecto 'Portal único', para facilitar y unificar el acceso a diversas aplicaciones institucionales.
- Inteligencia de negocios, a través del proyecto 'PowerBI', para facilitar la obtención rápida y sencilla de datos provenientes de los sistemas institucionales, para su análisis e interpretación, de manera que puedan ser aprovechados para la toma de decisiones y se conviertan en conocimiento para los responsables a nivel regional y nacional.

### XIII.2 Tareas y actividades desarrollados durante 2019

#### 1) Establecimiento de cartera de proyectos 2019 para las áreas de Operaciones, Desarrollo y Estadísticas

Durante el año se prepararon los siguientes planes anuales de trabajo:

- Renovación de servicios tecnológicos, con 5 proyectos;
- Mejora a los servicios tecnológicos, con 3 proyectos;
- Desarrollo de sistemas informáticos, con 10 proyectos; y,
- Mejora a los informes estadísticos, con 4 proyectos.

## 2) Aprobación del proyecto “Diseño de una nueva plataforma institucional de gestión de causas” en presupuesto exploratorio 2020

Este proyecto busca generar un nuevo sistema institucional de gestión de causas, para dar solución a los serios problemas de obsolescencia tecnológica y de arquitectura del *software* que presenta el sistema actual, junto con desarrollar las medidas contenidas en los instructivos presidenciales sobre Ciberseguridad y Transformación Digital. Consta de las siguientes etapas:

- Etapa 1: Diseño de nuevo sistema institucional de gestión de causas.
- Etapa 2: Desarrollo de nuevo sistema institucional de gestión de causas.

Para 2020 se aprobó un presupuesto total de 99 millones 230 mil pesos (M\$ 99.230) -en el subtítulo 29, adquisición de activos no financieros; ítem 07, programas informáticos, para la etapa de diseño.

A partir de ello, se están preparando bases de licitación pública para la contratación del servicio de diseño, cuyo objetivo general es “diseñar un nuevo sistema informático, que simplifique y automatice los procedimientos operativos claves, mejore los registros y el uso masivo de información de interconexión con otras instituciones, e implemente las medidas contenidas en los instructivos presidenciales sobre ciberseguridad y

transformación digital, apoyando adecuadamente la tarea de los defensores”.

Este diseño debe incluir la atención de causas tanto penales como penitenciarias y una estrategia de migración de datos desde los sistemas actuales. Además, debe ser compatible con los actuales indicadores de desempeño institucional y con los indicadores de control y pago variable de los contratos de prestación de defensa licitada.

El llamado a licitación se realizará durante el primer trimestre de 2020.

## 3) Realización de talleres de capacitación en regiones

Se realizaron talleres de capacitación en todas las regiones del país, específicamente en Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

## 4) Seguimiento a la ejecución de cartera de proyectos (áreas de Desarrollo, Estadísticas y Operaciones)

El cumplimiento de los planes anuales de trabajo fue el siguiente:

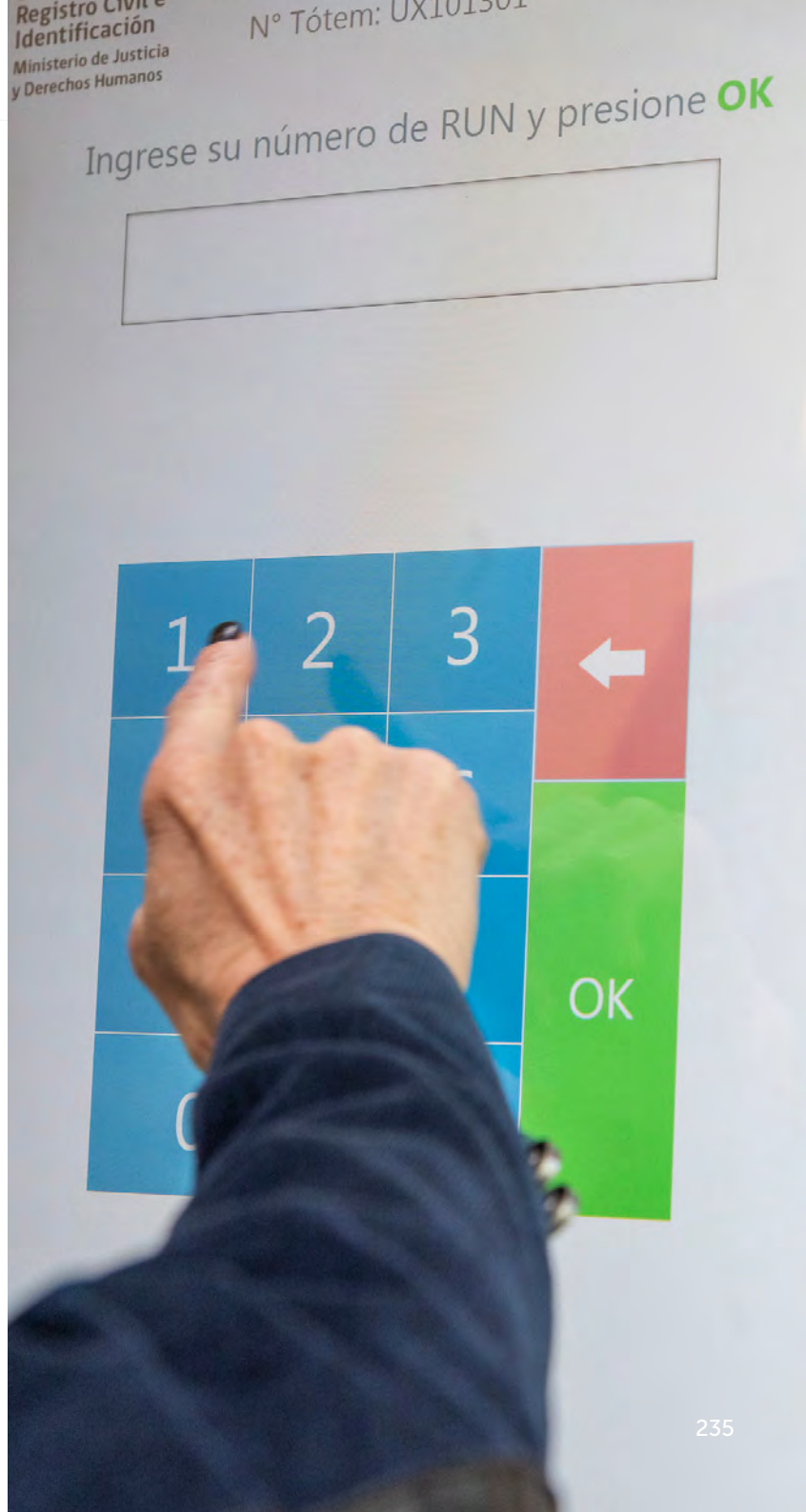
- **Renovación de servicios tecnológicos:** 100 por ciento.
- **Mejora a los servicios tecnológicos:** 100 por ciento.

- **Desarrollo de sistemas informáticos:** 80 por ciento. Se ejecutaron 8 de los 10 proyectos planificados. El proyecto "Registro de atención de público presencial" fue incluido en el marco del nuevo Sistema Integral de Atención de Usuarios, en el que se calendarizó para 2020, con fecha máxima diciembre. Respecto del proyecto "Agenda centralizada de citas", desarrollado y puesto en marcha blanca en 2019, se acordó su desarrollo para el segundo trimestre de 2020, en el marco del nuevo sistema antes mencionado.
- **Mejora a los informes estadísticos:** 100 por ciento.

### XIII.3 Principales proyectos área de Desarrollo

El cumplimiento de los planes anuales de trabajo fue el siguiente:

- **Respuesta a tramitación**  
Servicio que permite recibir respuestas o resoluciones desde la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), en relación con requerimientos efectuados mediante tramitación digital y, si corresponde, generar automáticamente gestiones en las causas registradas en el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP).



- **Mejoras en consulta de gestiones**

Se efectuaron mejoras a la pantalla resumen, que ahora concentra información de la causa, del imputado, de las gestiones y de los peritajes, entre otras informaciones relevantes. Además, permite acceder de manera fácil y directa a varias de las funcionalidades disponibles en el sistema, entre las cuales destacan 'Agenda de Citas', 'Teoría de Caso' y 'Carpeta Digital'.

- **Registro y despliegue de nombre y sexo social del imputado**

Por requerimiento del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) y en línea con los nuevos instructivos de atención de público de la Defensoría, se adecuó nuestro sistema SIGDP para poder registrar el nombre y sexo social de cualquier imputado o imputada que así lo requiera.

- **Log eliminación de gestiones**

Se implementó una nueva funcionalidad para llevar un registro de todas las gestiones eliminadas por los usuarios del sistema. Además, se modificó la pantalla de 'Resumen de causa', para que muestre de manera destacada las gestiones borradas, permitiendo dejar evidencia de dicha acción.

- **Depuración vía PISEE de la identidad de imputados**

Dada su importancia, es necesario contar con procesos de depuración de los datos registrados en nuestro sistema. Para esto se desarrolló un proceso de validación en línea, ante el Servicio de Registro Civil, de la identidad de los imputados ya registrados en SIGDP, así como también de los futuros ingresos, a través de la Plataforma de Integración de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE).

- **Gobierno Abierto**

Considerando la incorporación de la Defensoría Penal Pública al "Cuarto plan de acción de gobierno abierto Chile 2018-2020", se construyeron cuadros informativos para su publicación en la página web institucional ([www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)), usando el *software Power BI*. Las definiciones contenidas en la información que se ofrece a la ciudadanía fueron realizadas por la Comisión de Justicia Abierta de la Defensoría.

- **Mi Defensoría**

Se habilitó un espacio de atención en línea, a través de la página web institucional, para todas las personas que necesiten conocer quién



es su abogado defensor, los datos generales de su causa penal y dónde está la Defensoría más cercana.

- **Gestor documental**

Se modernizó y mejoró el actual sistema de gestión documental de la institución, con el propósito de incorporarlo como un nuevo componente al portal único institucional y, asimismo, brindar al usuario un mejor desempeño y experiencia en el uso de la herramienta, tanto desde un computador de escritorio o *notebook* como desde dispositivos móviles. Se consideró el tratamiento digital en todas las etapas de la gestión de documentos, incluyendo visación y firma electrónica avanzada, para dar cumplimiento al instructivo presidencial de tramitación digital en la política de 'Cero papel'.

### **XIII.4 Desarrollo y ejecución de procesos de contratación de servicios tecnológicos cuyos contratos vencen en 2019 o en el primer semestre de 2020**

Se desarrollaron procesos de contratación para los siguientes servicios:

- Plataforma de correo electrónico: licitación pública con toma de razón;
- Servicio de videoconferencia y colaboración: licitación pública con toma de razón;
- Servicio de instalación, mantención, reparación y servicios especializados de redes informáticas y eléctricas: licitación pública;
- Plataforma de legislación, jurisprudencia y doctrina penal: trato directo, causal artículo 10 N° 7, letra e) del reglamento de la Ley N° 19.886;
- Equipos computacionales: licitación pública; y,
- Equipos multifuncionales e impresoras: licitación pública.

Además, el 6 de diciembre de 2019 se publicó un llamado a licitación pública para la contratación del servicio de arriendo de plataforma central de servidores. El 6 de enero de 2020 se recibieron ofertas de cuatro empresas, que serán evaluadas, tras lo cual se propondrá al Defensor Nacional la adjudicación durante la segunda quincena de enero de 2020.





## XIV.HITOS REGIONALES

## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **ARICA Y PARINACOTA**

### HITO 1:

#### **Defensoría logró sobreseimiento definitivo en caso de colectivo acusado de violación**

En octubre de 2019 Julio César Carvajal Salfate vivió uno de los momentos más emotivos de su vida. Tras ser representado por el defensor local jefe de Arica, Sergio Zenteno, fue sobreseído tras ser imputado por el delito de violación y pasar nueve meses en prisión preventiva, contexto en que además fue víctima de diversas 'funas' por redes sociales.

Tras conocer que la prueba de ADN demostraba que quien habría atacado a la víctima no era Carvajal, la Fiscalía señaló su intención de no perseverar.

Sin embargo y ante lo mediático de su caso, esto no dejó tranquilo al hombre, pues seguía siendo acusado y discriminado. Por lo mismo, su defensor público solicitó audiencia para lograr el sobreseimiento definitivo de la causa. Tras escuchar los argumentos de la defensa, el juez Héctor Barraza accedió a la petición y declaró la inocencia del hombre en los hechos por los que estuvo privado de libertad.

### HITO 2:

#### **Jóvenes bajan su participación en delitos en la región**

El balance anual de gestión de la Defensoría Regional de Arica y Parinacota destacó por romper mitos respecto de la delincuencia en la zona, en particular sobre la participación de menores.





El Defensor Regional, Claudio Gálvez Giordano, explicó que en los últimos años ha disminuido el total de menores vinculados a delitos en el país, contexto en que durante 2018 hubo 215 jóvenes imputados en la región.

Gálvez agregó que ese año se registraron 5 mil 403 causas en total y que los delitos más frecuentes fueron los de la Ley de Tránsito (25,5 por ciento), las lesiones (13,7 por ciento) y los delitos de la Ley de Drogas (10,5 por ciento).

### HITO 3:

#### **Defensores públicos atendieron a 27 detenidos en manifestaciones sociales**

En el contexto del llamado ‘estallido social’ iniciado el 18 de octubre de 2019, una de las jornadas más intensas fue la del 6 de noviembre, cuando los defensores penales públicos de la región asumieron la representación de 27 personas detenidas e imputadas por diversos delitos ocurridos durante las manifestaciones.

Con sus alegatos, la defensa pública logró establecer que hubo vicios en la detención de estas personas, quienes al ser entrevistadas señalaron que no se les leyeron sus derechos, exigencia legal que solo se realizó tras la visita de los abogados. Todos quedaron con medidas cautelares no privativas de libertad.

Se trató de la primera formalización masiva y reiteró la importancia de la labor que los defensores públicos venían realizando desde el 18 de octubre: visitar las comisarías cada madrugada, para entrevistar directamente a los detenidos y cautelar el respeto de sus derechos.

## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ

### HITO 1:

#### Se consolida metodología de atención intensiva en recintos penales

Con casi 400 atenciones, en tres jornadas realizadas el interior de diferentes centros penales de la zona, la Defensoría Regional de Tarapacá consolidó su 'Sistema de atención jurídica intensiva', iniciado en abril y seguido en agosto y septiembre de 2019, respectivamente. Esta modalidad consiste en habilitar una batería de módulos para la atención jurídica personalizada al interior de las cárceles, dotándolos de computadores conectados a internet, de manera que varios defensores públicos pueden revisar detalladamente el avance de las causas y recibir las inquietudes de los internos.

El sistema perfecciona el formato de atención masiva de consultas que la Defensoría Regional de Tarapacá desarrolla desde 2007 en las llamadas plazas de justicia intrapenitenciaria y otras modalidades de atención que se han desarrollado para algunos grupos especiales (mujeres, indígenas y otros). A través de esas iniciativas alternativas se registran también centenares de atenciones por año.

El 'Sistema de atención jurídica intensiva' supone la intervención de defensores públicos y otros profesionales -facilitadoras interculturales, trabajadoras sociales, funcionarios de las Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD)- y directivos de la institución, lográndose una revisión completa, profunda, actualizada y concentrada de las causas de estos usuarios. La modalidad implica un importante apoyo de Gendarmería para coordinar la participación de numerosos internos.



**HITO 2:****Instalación de oficina de defensa especializada indígena**

El 1° de octubre de 2019 inició su funcionamiento la primera oficina de defensa especializada indígena de la zona, que cuenta con un equipo de profesionales licitados integrado por cuatro abogados, dos asistentes administrativas y una facilitadora intercultural.

El equipo ha ido asumiendo todos los casos en que el imputado o imputada se declara de ascendencia indígena o bien su causa tiene algún componente de carácter intercultural.

**HITO 3:****Nombramiento de nuevos directivos regionales**

Tras culminar con éxito un concurso interno, en julio de 2019 fue nominado como nuevo Defensor Regional de Tarapacá el abogado Gabriel Carrión Calderón, quien ejercerá el cargo por un periodo de 5 años. Se trata del tercer defensor regional que ejerce esta función en los 17 años de funcionamiento de la Defensoría Penal Pública en la región de Tarapacá.

A su vez, en marzo de 2019 y en calidad de suplente, la abogada Karina Reyes Gálvez asumió como nueva jefa de Estudios de la Defensoría Regional de Tarapacá, cargo en que fue nombrada titular en febrero pasado. Previamente participó en el respectivo concurso público, desarrollado durante el año pasado.

## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **ANTOFAGASTA**

### HITO 1:

#### **Destacada labor de defensoras y defensores públicos en comisarías**

*“La ACNUDH observó que, según la región, las personas detenidas tenían acceso a las y los defensores públicos con mayor o menor rapidez. En las regiones de Antofagasta y Coquimbo, las y los defensores públicos estuvieron presentes regularmente en las comisarías y pudieron entrevistar a personas detenidas en el contexto de protestas durante las primeras horas de detención”.*

Con estas palabras, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos relevó la labor que el equipo de la Defensoría Regional de Antofagasta realiza desde el primer día del estallido social de octubre pasado, la que se mantiene ininterrumpidamente hasta la fecha.

Hasta diciembre de 2019, ello permitió atender a más de tres mil personas en las principales comisarías de la región. De igual forma, se mantiene una comunicación permanente con la red de organizaciones civiles para la entrega de información a las familias de las y los detenidos.

### HITO 2:

#### **Premio a la innovación**

Con la participación de más de 350 personas en todas las cárceles de la región y más de 50 millones de pesos invertidos, la Defensoría Regional de Antofagasta ejecutó durante el año 14 proyectos de reinserción social basados en distintas disciplinas como teatro, reciclaje, yoga y deporte integral.





Estas cifras fueron algunos de los argumentos que se expusieron ante el jurado del Eje Innovación del 'Programa de reconocimiento institucional', que otorgó el primer lugar al equipo de la Defensoría Regional de Antofagasta.

Este hito constituye un gran reconocimiento para el equipo, dado que imprimió de energías a quienes ejecutan cada etapa de los proyectos que se formulan y se financian con recursos externos, con la finalidad de brindar a las personas privadas de libertad las mejores alternativas para avanzar en sus procesos de reinserción.

### HITO 3:

#### **Inédito protocolo de salud mental**

Al suscribir el primer 'Procedimiento de examen preliminar de coordinación' entre los juzgados de garantía, el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública y el Servicio de Salud, la Comisión Regional de Psiquiatría Forense de Antofagasta sentó las bases de los procedimientos que orientarán el trabajo con imputados sometidos a internación provisional.

La ceremonia de firma, que se realizó en el contexto de la 'Primera jornada de salud mental y justicia', marcó un hito nacional en la aplicación de la internación provisional, que el Código Procesal Penal establece para que, aquellas personas imputadas que sufren una grave alteración o insuficiencia en sus facultades mentales, sean ingresadas a módulos transitorios, en este caso del Hospital Regional de Antofagasta, y sean sometidas a exámenes para determinar su imputabilidad, proceso que podría tardar hasta seis meses.

### HITO 4:

#### **Absolución en caso de parricidio**

Una madre calameña pasó un año y tres meses en prisión preventiva tras ser acusada de dar muerte a su hijo de tres meses y causar lesiones a otro, de poco más de un año, en el contexto de violencia intrafamiliar. La mujer fue absuelta en primera instancia y luego la Corte de Apelaciones de Antofagasta rechazó el recurso de nulidad interpuesto por el Ministerio Público.

La defensa estuvo a cargo del defensor local jefe de Calama, Hernán Díaz Verdugo, aunque en la Corte de Apelaciones de Antofagasta alegó el jefe de la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional, Ignacio Barrientos Pardo, quien destacó que "este fallo bien puede constituir un caso del 'Proyecto Inocentes', ya que la madre fue objeto de prejuicios por su consumo de drogas y se pusieron en duda sus habilidades parentales. Tuvieron que pasar cinco años desde los hechos para que se hiciera justicia. En este fallo fue crucial la metapericia que encargó la defensa, ya que estableció que no había antecedentes para determinar la intervención de terceros en la muerte del lactante y resaltó las omisiones en que se incurrió al realizarse la autopsia". Ahora la madre se encuentra realizando los trámites para recuperar a su hijo mayor, quien durante el proceso fue entregado en adopción.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **ATACAMA**

### HITO 1:

#### **Defensoría Regional organizó feria regional de derechos humanos**

En paralelo con el balance de su gestión, la Defensoría Regional de Atacama organizó la segunda versión de una exposición sobre los derechos humanos, que permitió a un público diverso acceder a los distintos servicios disponibles y productos exhibidos en el encuentro.

Al igual que en 2018, las instituciones públicas y organizaciones sociales vinculadas al tema en la región participaron con entusiasmo en esta jornada, que funcionó en el hall de entrada del salón J.J. Vallejos de Copiapó, la capital regional.

En la actividad participaron representantes del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (Sernameg), la Asociación de Hermanos Peruanos en Copiapó, el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), la Asociación de Mujeres Migrantes Emprendedoras y la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer (Prodemu).

La Defensoría Regional se hizo presente con un módulo alusivo al “Proyecto Inocentes”, con la finalidad de difundir las características de esta iniciativa institucional, que busca relevar casos de personas inocentes que han sido víctimas de errores del sistema penal, por los que han debido pasar diversos períodos privadas de libertad.

“Estamos profundamente comprometidos con el respeto de los derechos humanos, la dignidad de las personas y el acceso a la justicia y por eso nos pareció propicio, en el marco de nuestro balance regional, convocar

a quienes trabajan por la igualdad de género, la reinserción escolar, la promoción de los derechos de los migrantes, el respeto a la cosmovisión de los pueblos originarios, entre otros, para que juntos diéramos a conocer a la comunidad y las autoridades de Atacama el valor invaluable del respeto de los derechos esenciales de todas las personas”, explicó el Defensor Regional, Raúl Palma Olivares.

## HITO 2:

### **Defensoría Regional fue destacada como una de las tres mejores en el país**

La Defensoría Penal Pública puso en marcha un programa de reconocimiento institucional, que busca reforzar las acciones que den cuenta de la excelencia profesional y relacional de quienes trabajan en el servicio. Uno de los reconocimientos del programa es el de la ‘Defensoría Regional destacada’, cuyo foco es premiar a la defensoría regional que, por sus indicadores, ha sido la que más ha aportado a los objetivos estratégicos de la institución, a partir de una evaluación que incorpora cobertura, posicionamiento, calidad del servicio y gestión de los procesos y de las personas.

Para el Defensor Regional, “este reconocimiento nacional es fruto del trabajo cohesionado de un equipo regional comprometido con los lineamientos estratégicos de la Defensoría y su rol esencial en el sistema de justicia penal y en la defensa de los derechos humanos de nuestros defendidos, así como en la democratización del acceso a la justicia de todas y todos y el fortalecimiento del estado de derecho”.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **COQUIMBO**

### HITO 1:

#### **Destacada labor de defensores públicos tras el estallido social**

Desatcada por el informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) fue la coordinada y comprometida cobertura de los defensores penales públicos de la región de Coquimbo en tribunales y, sobre todo, en recintos policiales (Carabineros) tras el estallido social de octubre en todo el país.

Estas acciones fueron lideradas por la Defensora Regional, Inés Rojas, y la jefa de Estudios, Yasna Rojas, quienes en Coquimbo, La Serena y Ovalle establecieron turnos de visita a comisarías durante los siete días de la semana, además de equipos de apoyo para realizar entrevistas masivas de detenidos en calabozos y entrega de información a familiares en tribunales.

El informe de ACNUDH documentó una serie de restricciones a personas detenidas relacionadas con el acceso a un abogado. También señaló que el derecho a acceder a un abogado es generalmente una condición previa para acceder a otros derechos, por ejemplo a impugnar la ilegalidad de la detención, y actúa como salvaguarda contra violaciones de derechos no sujetos a suspensión, como el derecho a la vida y a la integridad física y mental. Por lo tanto, reafirma que el derecho de acceder a un abogado no puede estar sujeto a suspensión.

La ACNUDH constató y destacó que en las regiones de Antofagasta y Coquimbo las personas detenidas siempre tuvieron un oportuno y pronto acceso a los defensores penales públicos, quienes estuvieron regularmente en las comisarías y pudieron entrevistar a personas detenidas en el contexto de las protestas durante las primeras horas de la detención.

**HITO 2:****Novedoso sistema transversal de conversatorios**

Durante 2019 la Defensoría Regional de Coquimbo desarrolló un novedoso y positivo sistema transversal de conversatorios, que consideró la participación de diferentes estamentos, con la finalidad de analizar, debatir y proponer iniciativas enfocadas a diversas materias como gestión, cumplimiento de metas, administración, interés general, calidad y estándares de defensa, atención a usuarios, "Gobierno Abierto", clima organizacional y coordinaciones con otras instituciones.

Los conversatorios fueron ejecutados en formato 'world café', mediante reuniones y exposiciones dirigidas por la Defensora Regional, Inés Rojas; la jefa de Estudios, Yasna Rojas, y el Director Administrativo Regional, Oscar Bazán.

Los directivos recorrieron las distintas oficinas de la región y se reunieron con funcionarios institucionales y del subsistema privado, incluyendo a todos los estamentos -profesionales, defensores, técnicos y asistentes administrativos-, con la finalidad de contar con visiones y opiniones diferentes respecto de las materias y temas abordados.

En todos los encuentros destacó la alta y motivada participación de los asistentes, lo que generó amplias instancias de debate, análisis, acuerdos y compromisos. Precisamente un aspecto muy valorado por los mismos colaboradores fue la oportunidad y el espacio brindado por el staff directivo regional para manifestar sus puntos de vista, opiniones, aportar iniciativas de mejora y conocer la gestión regional.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **VALPARAÍSO**

### HITO 1:

#### **La defensa es un derecho**

A 3 mil 51 llegó el número de personas que pasaron a audiencia de control de detención en la región de Valparaíso entre el 20 de octubre y el 15 de noviembre de 2019, tras el estallido social. Del total, 211 de esas detenciones fueron declaradas ilegales.

Al entregar ese balance, el Defensor Regional de Valparaíso, Claudio Pérez García, destacó que “en forma oportuna y adelantada al escenario desarrollamos un plan de contingencia para asegurar el derecho a defensa de las personas detenidas en el marco de las manifestaciones sociales que se registraron”.

Gran parte de la labor consistió en solicitar declaraciones de ilegalidad de las detenciones y denunciar al Ministerio Público los hechos constitutivos de vulneraciones de derechos cometidas por agentes del Estado, además de ponerlos en conocimiento del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).

### HITO 2:

#### **Reconocimiento funcionario**

El mismo día en que se conmemoró la puesta en marcha de la reforma procesal penal en la región de Valparaíso -el 16 de diciembre de 2019- y en el marco del ‘Programa de reconocimiento institucional’, se realizó la ceremonia de distinción a los 23 funcionarios que cumplieron cinco, diez y quince años en la Defensoría.

Por cumplir quince años fueron distinguidos Marcos Schmitt Magasich, María Alejandra Saba Tala, Alejandra Pizarro Catalán, Claudio Pérez García, Claudio Peñaloza Hernández, María Isabel Montenegro Cantillano, Gustavo Espinoza Carvajal, Claudio Fainé Monardes, Manuel Santander Rojas, Fernando Alliende Crichton, Paola Cornejo Segovia y Jacqueline Astorga Peñailillo.

Por completar diez años fueron reconocidos Yéssica Aguilera Arteaga, Dagoberto Pastén Pérez, Carol González Oyarzún, Olga Morales González, Rogelia Mariqueo Osorio y Sandra Mesina Valderrana.

Por último, los funcionarios y funcionarias distinguidos por completar cinco años fueron Diego Ayala Villalobos, Ximena Arancibia Tello, Marianela Gatica Gatica, Elías Bórquez Saavedra y Romina Borgeat Figueroa.

### HITO 3:

#### **Defensa de personas inimputables**

Sesenta jueces, fiscales y defensores públicos participaron en la capacitación "Inimputabilidad y metodología de trabajo para la elaboración de pericias siquiátricas", realizada en la Corte de Apelaciones de Valparaíso. La actividad fue organizada por la 'Mesa regional psiquiátrica forense', constituida en noviembre de 2018, a solicitud del Defensor Regional de Valparaíso, Claudio Pérez García.

En la apertura intervino la ministra Silvana Donoso Ocampo, quien dirige este grupo de trabajo, y el propio Claudio Pérez, quien destacó la labor institucional iniciada hace cuatro años en beneficio de personas imputadas con problemas de salud mental.

Por otra parte, la 'Comisión regional de psiquiatría forense' realizó una visita al Hospital Psiquiátrico "Phillippe Pinel", de Putaendo, donde sus integrantes vieron los avances en materia de infraestructura que ha tenido el centro médico desde que se inició el proyecto de mejoramiento

La comisión está conformada por representantes del Poder Judicial, el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública, las seremis de Salud y Justicia, la Unidad Psiquiátrica Forense Transitoria (UPFT) y el Hospital Psiquiátrico de Putaendo.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **O'HIGGINS**

### HITO 1:

#### **Trabajo con Fundación Daya**

El 19 de marzo de 2019 Rodrigo Barraza venía llegando a su casa cuando fue interceptado por efectivos de la PDI, quienes sin mediar conversación lo detuvieron y le pidieron que les mostrara las matas de marihuana que cultivaba y mantenía en su domicilio. En medio de agresiones no lo dejaron explicar que se trataba de un cultivo indoor, cuyo propósito era el bienestar de su hijo León, de 10 años, quien a causa del autismo sufría continuos episodios de violencia contra sí mismo y terceros, problema que ningún medicamento químico había logrado controlar.

Meses antes, Rodrigo se había acercado a la Fundación Daya, cuyo equipo atendió a León y le instruyó el tratamiento. De hecho, ellos mismos enseñaron a Rodrigo a cultivar la cannabis y extraer su aceite. Por eso quedaron muy molestos cuando la policía detuvo al joven padre, le imputó el delito de tráfico y lo mantuvo en arresto domiciliario total hasta que la Defensoría Regional de O'Higgins y la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional presentaron un amparo a la Corte Suprema, que fue acogido por unanimidad, remplazándose esa medida cautelar por la de firma mensual.

Durante varios meses el defensor público Renato Cárcamo trabajó con el equipo de la Fundación Daya para entregar una buena defensa a Barraza. Incluso la directora de la organización, Ana María Gazmuri, se presentó como testigo en el juicio oral, instancia donde finalmente se logró absolver al padre de León.

**HITO 2:****Caso 'La Cofradía'**

Un programa de reportajes de Canal 13 denunció, en mayo de 2018, una supuesta asociación ilícita para el abuso sexual de menores, que habría estado conformada por 14 sacerdotes de la región de O'Higgins y que fue bautizada como "La Cofradía".

Tras la emisión del reportaje, el Ministerio Público comenzó a investigar a los párrocos. Solicitó al Tribunal de Garantía de Pichilemu una orden amplia de investigar y el uso de las medidas más intrusivas que otorga la legislación: agentes encubiertos, interceptación telefónica y alzamiento de secretos bancarios.

Tras seis meses de investigación, la Fiscalía no encontró víctimas ni delitos que le permitieran formalizar a los sacerdotes. Sin embargo, ellos sufrieron el asedio de la prensa, la desconfianza de la comunidad y, por cierto, el malestar de verse expuestos como pedófilos.

La Defensoría Regional de O'Higgins representó a 12 de los 14 imputados, logrando que el Ministerio Público no perseverara en cuatro de los casos y luego se sobreseyeran definitivamente los otros ocho casos.

**HITO 3:****Conversatorio sobre identidad de género**

Adelantándose a la entrada en vigencia de la nueva Ley de Identidad de Género, la Defensoría y la Universidad de O'Higgins organizaron el primer conversatorio regional sobre este tema. La actividad convocó a más de 180 personas, que escucharon atentas el testimonio de Lorraine Calvo, una reconocida activista trans que, junto a la jurista y académica Lorena Lorca, se mostraron impresionadas por la asistencia y la manera integral en que se abordó el tema.

El encuentro reunió autoridades regionales, estudiantes, miembros de organizaciones sociales y activistas, quienes pudieron escuchar los desafíos que presenta la nueva ley, así como la manera en que el sistema de justicia penal se prepara para enfrentarlos.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL **DEL MAULE**

### HITO 1:

#### **Convenio con la Universidad Católica del Maule (UCM)**

La Universidad Católica del Maule es una de las más tradicionales y emblemáticas casas de estudios superiores de la región del Maule y en 2019 abrió a la comunidad el primer año de la carrera de derecho.

La sede regional de la Defensoría aprovechó la ocasión para lograr una alianza estratégica con la entidad académica. Así, en el contexto de su cuenta pública y en un acto solemne al que asistió el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, el 16 de abril de 2019 se suscribió un convenio de colaboración con la UCM.

El Defensor Regional del Maule, José Luis Craig, explicó que están dadas todas las condiciones para que, desde el inicio de la formación de los estudiantes de derecho en la UCM, la Defensoría pueda sembrar la semilla de la defensa de las personas y los derechos humanos, lo que va en sintonía con la impronta que tiene una universidad con compromiso cristiano y amplio arraigo en la región.

### HITO 2:

#### **Maule recibió el premio a la Defensoría Regional Destacada 2018**

En el marco de la política de reconocimiento que la institución lleva adelante desde 2018, en abril de 2019 correspondió la entrega, por primera vez en la historia institucional, del 'Premio anual a la defensoría regional destacada 2018'.

Tal distinción recayó en la Defensoría Regional del Maule que, luego de un exigente proceso de validación de distintos indicadores de gestión, relacionados con los cuatro objetivos estratégicos de la institución, logró el primer lugar en la nómina.

Al visitar la región para felicitar a los funcionarios y funcionarias, el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, señaló que lograr este premio no es fruto del azar, sino de un sostenido esfuerzo y un trabajo bien hecho durante años por todos los funcionarios y colaboradores de la región. Agregó que debían sentirse orgullosos, pues todo ello redundará en una mejor atención de nuestros usuarios y usuarias.

### HITO 3:

#### **Ley de entrevista videograbada se inauguró a nivel nacional en Maule**

En el marco de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.057, que regula las entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales -que comenzó a regir el 3 de octubre-, el 7 de agosto se realizó una de las últimas simulaciones de audiencias bajo estos nuevos parámetros.

A la actividad asistieron el Defensor Nacional, Andrés Mahnke; el jefe del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de la Defensoría, Rubén Romero; el ministro vocero de la Corte Suprema, Lamberto Cisternas, y el Fiscal Nacional, Jorge Abbott, además de autoridades regionales y profesionales vinculados al tema.

El Defensor Regional del Maule resaltó la importancia de esta ley y el hecho de que Maule sea la región más grande elegida para la puesta en vigencia escalonada de dicha normativa.

Según José Luis Craig, la institución está preparada para estos nuevos desafíos tecnológicos y humanos, que van en directo beneficio de los niños, niñas y adolescentes (NNA), para lo cual se ha capacitado a conciencia a los funcionarios involucrados en su operación, teniendo presente que "los ojos del país estarán puestos en su desempeño, al ser la región más grande y mejor equipada incorporada al sistema en esta primera etapa".

#### HITO 4:

### Nuevo proceso de inducción de abogados y abogadas de remplazo

Tras un año de receso y nuevamente a cargo de la unidad de Estudios de la Defensoría Regional del Maule, en 2019 se retomó la inducción de abogados de remplazo para prestar defensa penal pública.

Incorporando nuevas tecnologías, esta vez se realizó previamente un proceso semi presencial de estudios, que permitió a las y los aspirantes poder trabajar vía web, con contenidos enviados por e-mail, y luego ser evaluados también de forma remota.

De esta forma, durante tres semanas de octubre y noviembre, 15 abogados/as o licenciados/as en ciencias jurídicas recibieron capacitación directa, en bloques presenciales, del Defensor Regional, el Asesor Jurídico, abogados de la Unidad de Estudios y el informático regional. Luego analizaron casos y respondieron evaluaciones de manera virtual, además de realizar los infaltables ejercicios de litigación estratégica.

## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE ÑUBLE

### HITO 1:

#### Instalación del primer Defensor Regional

La ley que creó la región de Ñuble se publicó en el Diario Oficial el 5 de septiembre de 2017 y casi un año después, el 30 de agosto de 2018, el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, inauguró la nueva sede institucional en Chillán, una semana antes de que esta nueva zona administrativa del país comenzara a existir oficialmente.

A partir de este año la Defensoría Regional de Ñuble contará con una dotación de 17 funcionarios, entre directivos, defensores locales y otros colaboradores, liderados por el abogado Marco Montero Cid, quien asumió el 1 de febrero de 2019, tras ser nombrado por concurso público.

Desde que tomó posesión de su cargo, Montero recorrió las distintas oficinas, con el fin de conocer en terreno la situación y las condiciones de funcionamiento de las defensorías locales. También sostuvo encuentros protocolares con autoridades y actores locales del sistema de justicia penal.

En ese contexto, se reunió con el intendente de Ñuble, Martín Arrau, quien estuvo acompañado por la seremi de Justicia y Derechos Humanos, Jacqueline Guiñez. El Defensor Regional explicó la misión institucional y mostró su disposición para colaborar en materias relacionadas con las tareas que desarrolla la institución.

Montero también se reunió con la Fiscal Regional de Ñuble, Nayalet Mansilla, con quien acordó una reunión con sus respectivos equipos técnicos, con el fin de revisar el estado de avance de distintas acciones conjuntas, como el acceso digital de los defensores públicos a la investigación fiscal, entre otros temas.

El directivo también visitó al presidente (S) de la Corte de Apelaciones de Chillán, Guillermo Arcos; el contralor regional, Mario Quezada; el jefe de la Prefectura Policial de Ñuble, Marcelo Mendoza, y el alcalde de Chillán,





Sergio Zarzar, con quienes abordó los principales desafíos de esta primera etapa de instalación y los ejes más relevantes de su gestión. De hecho, ratificó el énfasis en la calidad de la defensa jurídica, el respeto por la dignidad y los derechos de las personas, y el cuidado de los equipos de trabajo.

Montero también se reunió con el director del diario “La Discusión”, Francisco Martinic, y con los jueces de garantía de Quirihue, Coelemu y Yungay.

## HITO 2:

### Primera licitación de defensa pública general

En Ñuble la defensa técnica es proporcionada hoy por un equipo compuesto por cuatro defensores locales y once abogados y abogadas del subsistema mixto o licitado, con oficinas ubicadas en las comunas de Chillán, San Carlos, Quirihue, Bulnes y Yungay.

A fines de 2018 se inició el primer llamado a licitación de defensa penal pública, proceso que culminó exitosamente a mediados de 2019, cuando la Contraloría tomó razón de la resolución que formalizó la adjudicación, por tres años, de seis jornadas de abogados a la sociedad Abogados Ñuble Ltda., quienes prestan defensa pública en Chillán, San Carlos, Quirihue-Coelemu, Bulnes y Yungay. La licitación tuvo un costo de 809 millones 820 mil pesos (\$M 809.820).

El primer comité de adjudicación regional estuvo integrado por Claudia Gómez, magistrada del Juzgado de Garantía de San Carlos; el académico Juan Francisco Moraleda, abogado de la sede Chillán de la Universidad de la República; Valezka González, representante del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y Amador Espinosa, representante del Defensor Nacional.

## HITO 3:

### Posicionamiento institucional

Tras los diagnósticos previos y de acuerdo con las políticas institucionales y las directrices del Defensor Nacional, durante 2019 el equipo regional orientó su trabajo inicial en torno a cinco ejes: posicionamiento externo, fortalecimiento interno, calidad de defensa, desarrollo tecnológico y gestión administrativa.

Destaca también una activa participación en mesas intersectoriales de trabajo en temas como género, justicia juvenil, salud mental, reinserción social y migrantes, entre otros temas. La Defensoría también participa en numerosas instancias de coordinación interinstitucional, como la comisión de seguimiento de la reforma procesal penal, el Gabinete de Justicia, los Tribunales de Tratamiento de Drogas y el grupo de trabajo para la puesta en marcha de la Ley de Entrevistas Videogradas, entre otros temas.

También ha afianzado su vínculo con los medios de comunicación local, tanto en televisión como radio y prensa escrita. De hecho, Marco Montero es panelista permanente en el programa matinal *"Coffee Break"*, de Canal 21, y publica columnas de opinión en la revista *"Magazine"* y el diario local.

#### HITO 4:

##### **Convenio de colaboración con la Universidad La República**

El Defensor Regional firmó un convenio entre la institución y la Universidad La República, que estará vigente por un año y que servirá para que alumnos de esa casa de estudios puedan realizar pasantías y prácticas en la Defensoría, y para que ambas instituciones puedan colaborar en distintos ámbitos.

Según Marco Montero, el acuerdo "es una manifestación clara de nuestro interés por dar a conocer lo que hacemos al mundo académico y a la sociedad civil y, de este modo, contribuir a generar una masa crítica y consciente de sus derechos fundamentales".

#### HITO 5:

##### **Primer encuentro de trabajo del equipo regional de Ñuble**

En el Centro de Turismo "Las Mellizas", en Los Ángeles, se congregaron los equipos de la Defensoría Regional y Local para su primer encuentro de trabajo grupal desde su instalación. Bajo el lema "Todos somos Ñuble", el primer día la actividad estuvo a cargo de un relator externo, quien a través una exposición y dinámicas grupales fue logrando que los participantes descubrieran aspectos claves para un equipo de excelencia.

El segundo día se orientó a que los participantes pudieran expresar sus opiniones sobre lo aprendido el día anterior y cómo ello se vincula con su labor diaria. También hubo espacio para la camaradería, cómodas instalaciones y un bello paisaje. Todos se mostraron muy conformes y alegres por participar en este encuentro.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL

# DEL BIO BÍO

### HITO 1:

#### Defensa de calidad para todos

Más de 3 mil controles de detención se registraron en la región del Biobío tras el estallido social, lo que demandó un amplio despliegue humano y técnico para entregar defensa oportuna y de calidad a quienes lo requirieron. En primera instancia, el foco de la Defensoría se centró en abordar las vulneraciones de derechos registradas durante las detenciones y trabajar coordinadamente con el Instituto Nacional de Derechos Humanos para denunciar los eventuales apremios cometidos por agentes del Estado. Este trabajo comprometido incluyó visitas de profesionales de la institución a comisarías, para verificar las condiciones en que se encontraban los detenidos y dialogar con sus familias.

La declaración de estado de emergencia y el toque de queda generaron también delicadas situaciones, en que se imputaba participación delictual a agentes del Estado, cuya representación fue asumida por la Defensoría.

Con un trabajo serio y responsable se logró cumplir el deber institucional de prestar defensa a toda persona que lo requiera. Los casos de uniformados fueron abordados con estrategias que involucraron el conocimiento de normas como las reglas del uso de la fuerza, el cumplimiento del deber militar y otras, evitando así cualquier situación que pusiera a los defensores públicos en una posición de conflicto de interés.

El desarrollo de los hechos llevó a que -ya en diciembre- la atención de la Defensoría Regional se enfocara en el considerable aumento de prisiones preventivas contra personas sin antecedentes previos, situación que se abordó con la presentación de amparos para lograr su libertad o una medida cautelar menos gravosa.

Lograr que todos estos problemas se abordaran con distintos enfoques técnicos permite dar cuenta de la gran calidad del equipo profesional y administrativo regional, que colaboró desde el primer momento para velar por los derechos de los usuarios de la defensa pública.

**HITO 2:****Cápsulas informativas de la Defensoría podrán ser vistas desde Santiago a Coyhaique**

Gracias a un acuerdo entre la Defensoría Regional del Biobío y el canal televisivo de la Universidad de Concepción, en agosto de 2019 comenzó la emisión de las seis cápsulas audiovisuales en que el abogado y actor Álvaro Escobar explica conceptos jurídicos y procedimientos legales que la ciudadanía debe conocer para entender cómo funciona el sistema de justicia criminal en el país.

Con su señal abierta, TVU cubre toda la provincia de Concepción y, a través de operadores de cable, su programación es vista desde Santiago hasta Coyhaique, lo que implica una amplia cobertura territorial y un excelente medio para difundir el rol institucional, pero principalmente informar a la comunidad, pues pese a que han transcurrido 19 años desde el inicio de la reforma procesal penal, el desconocimiento ciudadano sobre sus dinámicas de funcionamiento aún es muy alto.

**HITO 3:****Defensoría del Biobío logró absolución definitiva de fiscal acusado de maltrato habitual**

La representación del fiscal de Yumbel, Gonzalo Burgos Gutiérrez, estuvo a cargo del Defensor Regional del Biobío, Osvaldo Pizarro Quezada, y de Rolando Correa Pesante, asesor jurídico de la Defensoría Regional del Maule, quienes lograron su absolución definitiva. El equipo jurídico ya había logrado una primera absolución del persecutor en septiembre de 2018, en un juicio que fue anulado posteriormente por la Corte de Apelaciones de Concepción.

La causa presentó dos hechos que destacan: primero, en el sistema de justicia penal no es habitual que la Defensoría represente a un fiscal. Y segundo, el magistrado Marcelo Bustos no sólo absolvió al fiscal Burgos de la acusación hecha por su esposa, sino que ofició al Ministerio Público para que iniciara una investigación por falso testimonio de la supuesta víctima y un testigo.

El Defensor Regional explicó que estas mentiras son "lo más deplorable, porque las falsas imputaciones constituyen uno de los principales errores en el sistema de justicia criminal y este es un caso patente de una falsa imputación, que ha tenido consecuencias no solo para Gonzalo Burgos en su condición de padre y de fiscal, sino que ha quedado claro cómo ella instrumentalizó el sistema de justicia criminal, al de familia y al Ministerio Público".

#### HITO 4:

##### **Trabajo interinstitucional de capacitación**

La “Ley anticorrupción” fue el tema del ‘IV seminario interinstitucional del sector justicia’, que por cuarto año consecutivo organizaron la Defensoría Local de Los Ángeles, el Tribunal Oral en lo Penal de la capital provincial del Biobío y el Ministerio Público, con la finalidad de capacitar a sus funcionarios y a representantes de distintos organismos colaboradores del sistema, como Carabineros, la PDI, Gendarmería e incluso el Ejército, además de abogados particulares.

Los expositores y participantes valoraron muy positivamente esta iniciativa, que reúne a instituciones que en el ámbito penal pueden presentarse como adversarias, pero que a través de este seminario y otras actividades buscan entregar una mirada variada sobre diversos temas de interés común, como la Ley de Armas o la Ley de Drogas, que fueron abordadas en años anteriores.

#### HITO 5:

##### **Defensoría del Biobío logra inhabilitar a jueza acusada de resentimiento y amenazas contra defensores públicos.**

En total, 33 son las causas en que la jueza de garantía de Los Ángeles, Rosa Giacaman Alarcón, fue inhabilitada, luego de que la Corte de Apelaciones de Concepción acogiera la recusación presentada por la Defensoría Regional del Biobío en resguardo del debido proceso, ante expresiones de la magistrada que manifestaban su odio y resentimiento hacia la institución y sus abogados.

Oswaldo Pizarro explicó que las pruebas “dieron cuenta de que tanto los dichos de ella sostenidos en audiencia como los dichos fuera de audiencia eran conductas de amedrentamiento para con los defensores penales públicos”.

El tribunal de alzada argumentó que una de las garantías fundamentales para el imputado es ser juzgado por un tribunal imparcial, como parte esencial del debido proceso, que comprende el derecho a un juez independiente, imparcial y natural, presupuestos que fueron vulnerados por la jueza en cada una de sus actuaciones y expresiones.

## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

### HITO 1:

#### **Defensoría Regional de La Araucanía se adjudicó proyecto Fondef**

Por segunda vez, la Defensoría Regional de La Araucanía y la Universidad Católica de Temuco se adjudicaron un proyecto conjunto en el Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico (Fondef), que se denomina “Guía para la evaluación pericial psicológica de imputados e imputadas mapuche en la defensa penal especializada en contextos inter-culturales”.

Esta guía será un instrumento científico-técnico que proveerá un conjunto de indicaciones y orientaciones conceptuales, metodológicas y procedimentales útiles para la realización de evaluaciones e informes periciales psicológicos con imputadas o imputados mapuche de la macro-región sur del país.

La guía brindará, además, un marco protocolar para que los defensores públicos y jefes de Estudios de las defensorías regionales involucradas, quienes se encargan de realizar la evaluación de los peritos y sus informes, lo hagan dotados de criterios científico-técnicos apropiados y socio-culturalmente pertinentes.

El documento ofrecerá orientaciones metodológicas para la realización de evaluaciones periciales psicológicas situadas, sensibles a los contextos de vida y respetuosos de la dignidad de las y los imputados. También ofrecerá indicaciones técnicas que garanticen la comunicación oral y escrita de los resultados y conclusiones periciales atendiendo a criterios de rigor científico.

## HITO 2:

### Glosario de conceptos jurídicos traducidos al mapuzungún

En un esfuerzo conjunto entre la Defensoría Penal Pública y la Fundación Konrad Adenauer, se desarrolló en La Araucanía un proyecto que permitió un glosario de conceptos jurídicos traducidos al mapuzungún -la lengua del pueblo mapuche- y que recoge las interpretaciones de su gente.

La idea del proyecto Uytufigue mapuzungún mew/Dilo en mapuzungún surgió a partir de la labor de intérprete que se ha realizado en audiencias del Tribunal de Garantía de Collipulli y del Tribunal Oral en lo Penal de Angol. Para ello se ha contado con la participación del facilitador intercultural de la Defensoría Penal Mapuche de Collipulli como intérprete español-mapuzungún / mapuzungún-español, contexto en que se han evidenciado diversas dificultades en el proceso de mediación lingüística en que personas del pueblo mapuche han debido comparecer ante el tribunal como testigos, imputados o acusados, sobre todo al momento de optar por ejercer su derecho de hacer uso de su propia lengua.

Una de las principales necesidades detectadas ha sido la ausencia de un léxico en mapuzungún que permita traducir terminología propia del proceso penal chileno y, así, facilitar la comprensión de todos los intervinientes. Así, este glosario en mapuzungún busca permitir la traducción lingüística cultural desde la justicia penal chilena a la cosmovisión mapuche.

Esta falta de léxico provoca dificultades en la labor de interpretación-traducción del mapuzungún en las audiencias penales, pues mientras declara en su idioma, el hablante mapuche intenta referirse en mapuzungún a estos elementos, causando confusiones y afectando la calidad interpretativa. El problema se presenta cuando el traductor no ha tenido contacto previo con la persona hablante y no ha tenido conocimiento ni antecedentes previos de la causa. Si bien ello puede ser valorado positivamente, porque se estaría resguardando la imparcialidad del intérprete, dificulta el proceso de traducción-interpretación instantáneo al que toda persona imputada tiene derecho

**HITO 3:****Defensoría de La Araucanía participó por primera vez en la Comisión de Libertad Condicional**

En el ámbito de la defensa penitenciaria, por primera vez se incluyó la presencia de un defensor penal público en la comisión de libertad condicional del Poder Judicial, instancia que revisó más de cien solicitudes de internos en los once recintos penales de la región. Como resultado de esta participación, se obtuvo un resultado favorable en 89 de los 114 casos analizados, de modo que los informes de los expertos de la institución fueron amplia y transversalmente valorados.

Desde ahora, cada persona condenada y privada de libertad en La Araucanía podrá ejercer su derecho a ser representado por su abogado ante esta comisión.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **LOS RÍOS**

### HITO 1:

#### **Segundo proceso de licitación de defensa penitenciaria**

A través del Comité de Adjudicación Regional (CAR), en 2019 se desarrolló el segundo proceso de licitación de defensa penitenciaria en la región de Los Ríos, contrato adjudicado en abril de ese año y que significó la continuidad del equipo de defensa penitenciaria, integrado por la abogada Marcela Tapia, la trabajadora social Kriss Fuentealba y la asistente administrativa Patricia Tobar.

Durante el año, la unidad de defensa penitenciaria de Los Ríos analizó diversas solicitudes de personas internas en las unidades penales de la región, de las cuales un alto porcentaje correspondió a postulaciones para acceder a la libertad condicional. También presentó recursos de amparo, en su mayoría en juzgados de garantía, con el objeto de revisar las condiciones de privación de libertad y los procedimientos de traslado de internos e internas a otras cárceles del país, con el objeto de cautelar su arraigo familiar.

Además, el equipo efectuó una labor de resguardo de garantías y derechos respecto de los requisitos de tipicidad, legalidad y fundamentación de las sanciones aplicadas en el régimen interno de los centros penales, junto con prestar asesoría para la obtención de beneficios intrapenitenciarios.

Desde su instalación en 2016, esta unidad ha hecho un importante aporte a la labor de la comisión de libertad condicional, instancia liderada por la Corte de Apelaciones de Valdivia en la que ha participado con derecho a voz.

**HITO 2:****Incorporación de jornada de defensa general para Valdivia y Paillaco**

Tras un análisis de carga de trabajo, la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional de Los Ríos concluyó que, individualmente, las defensoras y defensores públicos de Valdivia tenían asignadas más causas que el promedio nacional.

A partir de ello y con el apoyo del Defensor Nacional, Andrés Mahnke, en 2019 se logró sumar una jornada adicional de defensa pública general para Valdivia y Paillaco.

Este hito, en que confluyen calidad y cobertura de defensa, fue gestionado mediante una licitación desarrollada por la Comisión de Adjudicación Regional (CAR), que decidió adjudicar el nuevo contrato a la Sociedad González y Salgado Defensores, de Valdivia, y que significó la incorporación del abogado Eduardo Díaz Acuña al equipo de defensa pública de Los Ríos.

**HITO 3:****Coloquio “Condena e imputación de inocentes en Chile: perspectivas y desafíos”**

En una alianza de colaboración a propósito de la difusión del “Proyecto Inocentes” de la Defensoría Penal Pública, la sede Valdivia de la Escuela de Derecho de la Universidad San Sebastián y la Defensoría Regional de Los Ríos organizaron en mayo el coloquio “Condena e imputación de inocentes en Chile: perspectivas y desafíos”, que contó con la asistencia del Defensor Nacional, Andrés Mahnke, y la participación del destacado académico Mauricio Duce.

En su exposición “Los desafíos de la justicia penal frente a los errores del sistema: una mirada desde las prácticas”, Duce explicó la evidencia general que existe sobre errores en el sistema penal chileno y dio a conocer las conclusiones de sus investigaciones sobre reconocimientos oculares, con una aproximación empírica a su funcionamiento y recomendaciones para su mejora, a la luz de su impacto en los errores del sistema penal. También se refirió al reconocimiento de hechos y responsabilidad en procesos judiciales abreviados y simplificados.

El Defensor Regional de Los Ríos, Luis Soto, expuso sobre los avances y desafíos del “Proyecto Inocentes”, contexto en que destacó la importancia de generar espacios de discusión basados en datos objetivos sobre la situación de personas inocentes encarceladas y una mirada crítica ante las actuaciones de todos los intervinientes, a propósito de la vulneración de derechos fundamentales.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **LOS LAGOS**

### HITO 1:

#### **Convenio con la Universidad Santo Tomás (UST)**

La Defensoría Regional de Los Lagos firmó un inédito acuerdo de cooperación con la Universidad Santo Tomás (UST), que permitirá entregar apoyo desde otras disciplinas a las familias de los imputados y a las personas declaradas inimputables.

El convenio surge tras casi 16 años de presencia de la Defensoría en la región de Los Lagos, en el marco de la definición estratégica de conectar a la institución con otros servicios, para ampliar el espectro del trabajo que se realiza con los usuarios y sus familias -muchas veces estresadas por la angustia de enfrentar un proceso penal y una eventual condena no solo desde lo jurídico, sino también desde una mirada humana.

El acuerdo tendrá distintos ejes: el primero es la posibilidad de contar con curadores ad litem para los imputados inimputables que no tienen familiares que puedan representar sus derechos en el proceso. Paralelamente, se buscará articular redes de soporte para estas personas. También se trabajará con las familias de quienes ingresan por primera vez a prisión preventiva, para ayudarles a entender y sobrellevar los efectos de una imputación penal.

Detrás de todo lo anterior existe una mirada de género, que busca potenciar y reafirmar, por ejemplo, el rol de las mujeres imputadas o cónyuges de quienes enfrenta el proceso penal.

El instrumento es supervisado técnicamente por la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional de Los Lagos y por los académicos de la UST. Sus operadores en terreno son los alumnos de carreras como trabajo social, derecho y psicología, que podrán poner en práctica lo aprendido, para mejorar la compleja situación de estas personas mediante la intervención de un equipo multidisciplinario.

Para la Defensoría, el convenio representa un hito en distintas dimensiones: por una parte, el trabajo conjunto y en ámbitos multidisciplinarios con una institución prestigiosa como la UST permite demostrar que la misión de la Defensoría no es solo jurídica, pues también tiene que ver con garantizar derechos y dignidades inalienables a todas las personas, sobre todo las más vulnerables.

Este vínculo permitirá, además, que los defensores públicos puedan ser capacitados en materia psicosocial, fortaleciendo así los estándares institucionales de atención de usuarios.

Durante 2019, 19 familias fueron apoyadas por alumnos de la USY en el programa de curadores ad litem: ocho imputados recibieron apoyo psicosocial y once causas contaron con curadores ad litem. En diciembre se realizó el cierre anual del convenio, con la asistencia de los alumnos designados como curadores, profesores, defensores públicos y, por supuesto, las familias beneficiadas, que agradecieron el trabajo realizado con ellas y sus seres queridos.

## HITO 2:

### Ingreso de computadores a unidades penales ('Carpeta digital')

Gracias al cambio impulsado por la Defensoría Regional de Los Lagos, desde el viernes 15 de marzo las defensoras y defensores públicos de la región pueden ingresar a las visitas de cárcel con sus equipos computacionales.

La solicitud de los directivos regionales buscaba facilitar el trabajo de los abogados, en el marco de los cambios operativos logrados con el proyecto de 'Carpeta digital' y los acuerdos con otras instituciones de Justicia para mejorar el trabajo de la defensa.

En virtud de lo anterior, la Defensoría Regional entrega a Gendarmería una lista de defensores públicos, quienes son autorizados a ingresar a los recintos con sus respectivos computadores personales. Se trata de un cambio radical en la forma en que los defensores ejercen este aspecto de su labor, pues no solo facilita el transporte de los antecedentes de una causa para la visita de cárcel, sino que además permite que el usuario pueda acceder a una mejor información sobre la investigación de su caso, como es su derecho.

Esta iniciativa profundiza, además, el desarrollo de la 'Carpeta digital' en la región, en coherencia con el trabajo de otras áreas, como la recién creada unidad regional de Corte, dependiente de Estudios, que entre otras metas busca llevar esta innovación institucional hasta las Cortes de Apelaciones de Puerto Montt y Valdivia, para mejorar el trabajo de los defensores públicos, que en 2019 dedujeron 331 recursos y alegaron 545 causas en estas sedes.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **AYSÉN**

### HITO 1:

#### **Puesta en marcha de La Ley N° 21.057 de entrevistas video grabadas**

Con éxito se llevó a cabo en la región la puesta en marcha de la Ley N° 21.057 sobre entrevista investigativa video grabada a niños, niñas y adolescentes (NNA). En una primera etapa, la norma entró en vigencia el 3 de octubre, junto a las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule y Magallanes.

Previamente, durante el año se realizaron diversas capacitaciones a las y los defensores públicos y otros profesionales de la Defensoría Regional de Aysén, quienes participaron además en mesas interinstitucionales de trabajo. En agosto, por ejemplo, se realizó en el Tribunal de Juicio Oral de Coyhaique una simulación de declaración en juicio oral, en la que participaron representantes de todas las instituciones intervinientes.

La vigencia de la ley se ha cumplido sin mayores inconvenientes para la defensa pública, lo que ha permitido comenzar a saldar una deuda histórica que la sociedad y el sistema de justicia mantenían con la infancia, pues en el afán de aclarar casos, condenar a culpables y/o absolver a inocentes, se olvidaba cautelar adecuadamente los derechos de niños, niñas y adolescentes.

La ley no sólo entrega una mayor protección a los NNA, sino que además aumenta significativamente la calidad del testimonio que eventualmente deban rendir, con lo que mejoran también las posibilidades de una justicia certera, que efectivamente condene a quien ha cometido el delito y absuelva al inocente.

**HITO 2:****Seminario “Oportunidades y desafíos para el acceso a la justicia de las personas en situación de discapacidad”**


Organizado por la Defensoría Regional de Aysén, la Universidad de Magallanes y el Poder Judicial, en julio se llevó a cabo un seminario financiado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), cuyo objetivo fue analizar desde diversas perspectivas la situación que viven en Chile las personas en situación de discapacidad y visualizar las complejidades que enfrentan como usuarios del sistema público en general y del sistema de justicia en particular.

La actividad tuvo como relatores como a Tomás Pascual Ricke, jefe de la Unidad de Derechos Humanos de la Defensoría Nacional; Oskarina Palma Candía, terapeuta ocupacional y académica de la Universidad de Magallanes; Mario Devaud Ojeda, juez de garantía de Coyhaique, y Paulina Brazo Guzmán, ejecutora del ‘Programa de acceso a la justicia’, dependiente de los ministerios de Justicia y Derechos Humanos y de Desarrollo Social y Familia.

Se trató del primer paso en un trabajo mayor y de largo aliento, que busca instalar el concepto de atención inclusiva en las instituciones y políticas públicas.

**HITO 3:****Ciclo de charlas de responsabilidad penal juvenil en el liceo “Raúl Broussain Campino” de Puerto Aysén**

Considerando la necesidad de información sobre derechos y garantías en el ámbito de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), la dupla de defensa juvenil de la Defensoría Regional de Aysén (compuesta por un defensor especializado y una trabajadora social) concretó un ciclo de charlas para todos los estudiantes de segundo a cuarto medio del liceo “Raúl Broussain Campino” de Puerto Aysén.



El ciclo se extendió por tres semanas, con sesiones de más de dos horas semanales, en las que se difundieron los derechos y garantías de los adolescentes, las particularidades de la ley y el rol de la Defensoría Penal Pública, además de responder dudas y consultas de los jóvenes.

La actividad también incluyó a los profesores jefes de los cursos y a los orientadores, por su contacto directo con los estudiantes.

#### HITO 4:

#### Licitación de defensa pública general y juvenil

La escasa oferta de estudios jurídicos existentes en la región de Aysén ha dificultado históricamente la licitación de servicios de defensa pública, al punto que por años se ha cubierto esta necesidad a través de defensores públicos institucionales y contrataciones directas de abogados/as.

Sin embargo, en 2019 se logró adjudicar contratos de licitación pública por tres años para la prestación de defensa pública general en la zona de Cochrane y para la defensa especializada adolescente en toda la región.

De esta manera, la institución cuenta con prestaciones de calidad en dos áreas sensibles para la defensa penal. La primera -Defensoría Local de Puerto Cisnes-, por tratarse de una localidad extrema y de compleja cobertura, mientras que la segunda (defensa juvenil), por tratarse de usuarios que -por sus especiales características- requieren de una atención personalizada y de alta especialización.

## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL DE **MAGALLANES** Y LA ANTÁRTICA CHILENA

### HITO 1:

#### **Defensoría Regional de Magallanes fue elegida la segunda mejor del país**

En el marco del 'Programa de reconocimiento institucional', la Defensoría Regional de Magallanes fue considerada en 2019 como la segunda mejor del país, tras la evaluación interna que la institución realiza revisando distintos indicadores y resultados de las 17 defensorías regionales existentes.

Este programa busca reforzar las acciones que den cuenta de la excelencia profesional y relacional de quienes trabajan en la institución. Uno de los reconocimientos que incluye este programa es el de la 'defensoría regional destacada', que busca premiar a la sede regional que más ha aportado a los objetivos estratégicos del servicio, evaluando cobertura, posicionamiento, calidad del servicio y gestión de los procesos y de las personas.

### HITO 2:

#### **Licitación de defensa penal pública en Magallanes**

Tras resolverse el XXIV llamado público de licitación de defensa penal pública, el 1° de julio de 2019 comenzó a regir el contrato de prestación de servicios con la empresa Servicios Jurídicos Australes Ltda., que implica cobertura de defensa pública para las comunas de Laguna Blanca, San Gregorio, Río Verde, Punta Arenas, Puerto Natales, Torres del Paine, Porvenir, Primavera y Timaukel.

La empresa adjudicataria, que ganó la licitación con un equipo de cuatro defensores y su correspondiente equipo de asistentes administrativas, mantiene un reconocido prestigio, por su amplia experiencia en derecho procesal penal y litigación en tribunales de garantía, orales, Corte de Apelaciones y Corte Suprema del país.

### HITO 3:

#### **Gestión de defensa pública en el contexto de las movilizaciones sociales**

Para hacer frente al aumento de personas detenidas tras las movilizaciones sociales iniciadas en octubre pasado y asegurar su derecho a defensa y otras garantías, la Defensoría Regional dispuso de un turno diario de visitas de defensores públicos a las respectivas comisarías de Carabineros y cuarteles de la PDI.

El objetivo era entrevistarse oportunamente con los eventuales detenidos y verificar las condiciones de su reclusión.

Paralelamente y con el fin de agilizar la atención en tribunales, la institución dispuso que dos defensores públicos asumieran los controles de detención diarios.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL

# METROPOLITANA NORTE

### HITO 1:

#### **Proyecto 2020**

La exitosa puesta en marcha en 2019 del Proyecto 2020 significó mejoramientos y avances en las condiciones de trabajo de los funcionarios, en la atención al público y en el servicio de defensa penal, abordadas en sus cuatro comisiones de trabajo: Autocuidado, Reconocimiento, Gestión del Conocimiento e Innovación. Iniciativas como jornadas de actividades de auto cuidado y de difusión de reconocimientos ciudadanos a la labor de los funcionarios, y la recolección de ideas innovadoras para mejorar los sistemas y aplicaciones de la DRMN, como también el proceso de digitalización del proyecto carpeta digital. El proyecto 2020 continuará desarrollándose durante el presente año.

### HITO 2:

#### **Mejoramiento sustancial en el agendamiento de citas con defensores públicos**

Una innovación de notables resultados fue el nuevo sistema de agendamiento de citas con defensores públicos. Basado en una reestructuración de los turnos, la optimización del apoyo de estudiantes en práctica y una mayor coordinación con las jefaturas, permitió un incremento del 306 por ciento en las citas.

El logro anterior significó que la accesibilidad de los usuarios a los defensores públicos aumentó de 64 por ciento en 2018 a 73 por ciento en 2019.



### HITO 3:

#### **Modelo de evaluación de gestión de defensorías locales**

Este nuevo modelo ha permitido monitorear los indicadores más relevantes para la Defensoría, tanto en lo relativo al servicio de defensa como a la atención del usuario. Esta mejor supervisión permitió un mejoramiento general de estas evaluaciones, llegando a una cifra de satisfacción general de 94,1 por ciento en 2019, lo que significa un incremento de casi cuatro puntos respecto del años anterior.



## HITOS DEFENSORÍA REGIONAL

# METROPOLITANA SUR

### HITO 1:

#### Justicia en terreno

Durante el primer semestre de 2019 la Defensoría Regional Metropolitana Sur (DRMS) hizo suyo el llamado de la Defensoría Nacional a acercar los servicios que presta la Defensoría Penal Pública a toda la comunidad. En una aplicación en terreno del modelo de 'justicia abierta', defensores públicos y otros profesionales se desplegaron hasta lugares de alta vulnerabilidad, como las afueras de los Centros de Detención Preventiva (CDP) Santiago Uno y San Miguel, respectivamente, lo mismo que en el exterior del Centro de Justicia de San Bernardo.

La idea fue llevar a la calle los servicios que entrega la Defensoría en los días de visita, que concentran gran cantidad de usuarios interesados en visitar a sus familiares, reclusos a la espera del término de sus respectivos procesos penales.

La idea resultó muy productiva. El equipo no solo brindó información en forma fluida y fidedigna, sino que gestionó directamente diligencias propias del servicio, lo que fue muy valorada por las personas, que ahorraron tiempos y desplazamientos.

La experiencia sirvió para conocer directamente las principales dudas que preocupan a los imputados y sus cercanos, quienes muchas veces, por razones familiares o laborales, no pueden acercarse todo lo necesario a las oficinas de la Defensoría Penal Pública.

### HITO 2:

#### Preocupación por los jóvenes infractores de la ley penal

En una emotiva ceremonia realizada en el Centro de Internación Provisoria (CIP) de San Joaquín, en presencia de autoridades y los propios jóvenes privados de libertad, se expusieron las principales fortalezas de la defensa

especializada juvenil, con especial atención en el alto porcentaje de término de los procesos penales con sanciones que favorecen la ejecución en el medio libre. También se dio realce a las principales actividades que se desarrollan con miras a la reinserción social de los internos.

La ceremonia destacó por involucrar como partícipes activos a los propios adolescentes, quienes recibieron acertivamente los consejos dados para que logren enfrentar el futuro con mayores y mejores herramientas.

### HITO 3:

#### **Compromiso con los derechos humanos**

Mucho se ha escrito sobre lo ocurrido a partir del 18 de octubre de 2019. Las movilizaciones sociales y las miles de personas detenidas en todo el país exigieron al máximo el profesionalismo y compromiso de los defensores públicos, profesionales y asistentes administrativos de la Defensoría. La primera semana, el número de controles de detención creció casi un 300 por ciento, arrojando cifras históricas en los 15 años que lleva funcionando el actual sistema procesal penal en la Región Metropolitana.

El total de personas detenidas en comisarias y otros recintos policiales determinó la creación de equipos de trabajo en terreno -muchas veces auto gestionados-, que llegaron a los distintas cuarteles en que eran requeridos. Para un abordaje rápido de los casos resultaron determinante las coordinaciones que la Defensoría realizó con otros organismos públicos y de la sociedad civil.

La conformación territorial de la Región Metropolitana sur y la jurisdicción a su cargo son de especial complejidad, por abarcar zonas de alto compromiso social, donde las demandas sociales se expresaron con mucha intensidad. Hasta esos lugares llegaron defensores penales públicos que, con el apoyo de voluntarios anónimos y de organizaciones de derechos humanos, lograron que la misión de la Defensoría se hiciera realidad desde el primer momento de detención, tal como lo señalan los derechos de cualquier persona imputada.

Como correlato de este despliegue, que sobre exigió a los equipos, se impulsó una política de autocuidado para los funcionarios, que contempló espacios de conversación y reflexión, con dinámicas grupales e individuales de liberación de tensiones, actividades que han permitido sostener adecuadamente el esfuerzo que demanda la misión institucional.



**Defensoría**  
Sin defensa no hay Justicia