



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Defensoría Penal Pública

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	12
3	Resultados de la Gestión año 2019	13
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	20
Anexo 1	Identificación de la Institución	25
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	31
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	33
Anexo 6	Evaluaciones	34
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	35
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	37
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	40
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	41
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	42

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

El sello del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en estos 2 años de gestión institucional ha estado enfocado principalmente en mejorar el acceso a la justicia de todos los ciudadanos y ciudadanas del país, pero también en el permanente avance de la modernización del ordenamiento legislativo y del sistema de justicia; la promoción, protección y difusión de los derechos humanos y el avance en un nuevo trato para la niñez.

A través de estos 4 ejes de acción institucional, logramos importantes avances durante el 2019, en lo que respecta al cumplimiento del programa de Gobierno del Presidente de la República, S.E. Sebastián Piñera y a los desafíos que nos establecimos al asumir esta administración. Algunos ejemplos son: el lanzamiento del Programa de Reinserción Social +R; el cierre del Cread Playa Ancha; los avances legislativos respecto a ley de Adopciones; la promulgación de la ley de Imprescriptibilidad de Delitos Sexuales y la entrada en vigencia e implementación de la ley de Identidad de Género, entre otros.

Para avanzar hacia una justicia moderna, oportuna y accesible para todos, impulsamos la creación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, una nueva institucionalidad pensada para jóvenes infractores de ley; la Modernización de la Carrera Funcionaria en Gendarmería; la Reforma al Sistema Notarial; y los anteproyectos que modernizan el Consejo de Defensa del Estado, el Sistema de Nombramiento de Jueces y el Ministerio Público, además de la Reforma Procesal Civil.

En el ámbito legislativo, destacamos las mejoras en materia de transparencia, fiscalización, probidad e idoneidad de los actores del sistema; la ley de imprescriptibilidad de delitos sexuales contra menores de edad, que permite a las víctimas acudir a la justicia sin la presión del tiempo y posibilita que interpongan acciones contra quienes resulten responsables; la creación del Registro Nacional de Mortinatos, que permite a padres y madres, que lo decidan de forma voluntaria, sepultar de manera individualizada a sus hijos que han muerto antes de nacer, y la entrada en vigencia de la Ley de Identidad de Género.

En relación al nuevo trato con la niñez, aumentamos las subvenciones a organismos colaboradores; se fortaleció el Programa Mi Abogado, a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial; se inauguraron nuevas residencias familiares; y se puso en marcha la implementación de la ley que regula las entrevistas video Grabadas (EVR) y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos asexuales, en al menos 6 regiones.

Otro ámbito destacado tiene que ver con la labor de promoción y protección de los Derechos Humanos, encomendada por el Presidente de la República, con el objeto de instalar una nueva cultura, que amplíe la percepción tradicional sobre los derechos humanos en Chile.

En esta línea de trabajo, durante el año pasado, la Contraloría tomó razón del primer Plan Nacional de Derechos Humanos de Chile, el cual ha sido perfeccionado durante nuestra administración y está siendo implementado por más de 53 organismos gubernamentales y autónomos, a través de más de 600 acciones que consideran el enfoque de derechos humanos. Asimismo, nuestra Subsecretaría de Derechos Humanos abordó e hizo propuestas para mejorar las condiciones de mujeres embarazadas privadas de libertad y de niños que viven con sus madres en recintos penitenciarios, cuyos frutos concretos esperamos ver prontamente.

Respecto del estallido social, clave fue el rol de coordinación interinstitucional que desempeñamos, parte del cual se desarrolló en el contexto de la Comisión de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, parte a través del Comité Interministerial de Derechos Humanos y, en otra gran medida, a través de las gestiones que directamente realizamos con la Subsecretaría de Derechos Humanos para promover el diálogo entre diversas instituciones, tanto para alcanzar acuerdos que garantizaran el respeto a los derechos humanos y al estado de derecho, como para garantizar la independencia y el correcto actuar de los organismos fiscalizadores, tanto nacionales como internacionales.

En cuanto a la crisis sanitaria desatada por el Coronavirus –además de los esfuerzos desplegados por mantener la continuidad de atención a la ciudadanía, cuidando al mismo tiempo la salud de nuestros funcionarios, directamente y a través de todos nuestros servicios dependientes o relacionados–, ella nos puso en la necesidad de impulsar con mucha rapidez soluciones concretas para los problemas cuyo combate trae aparejados. Es en este contexto que podemos recordar con orgullo la tramitación y aprobación –nuevamente, no exenta de polémicas– de la Ley de Indulto Conmutativo, a través de la cual logramos alejar de las cárceles a más de mil 500 personas pertenecientes a grupos de riesgo, tales como adultos mayores o madres con hijos menores de dos años.

También con ocasión de la crisis sanitaria y el Estado de Catástrofe, nos tocó interactuar con los diversos protagonistas del sistema para, en cosa de días, preparar un proyecto de ley que permitiera dar continuidad al servicio de justicia. Así, logramos la aprobación de un proyecto que estableció un régimen jurídico de excepción para los procesos, audiencias y actuaciones judiciales y modificó plazos para el ejercicio de ciertas acciones.

Por último, vale la pena recordar que el haber extendido la vigencia de la duración de las cédulas de identidad de chilenos y extranjeros que había vencido o estaban por vencer, fue una medida que logró descongestionar las oficinas del Registro Civil, resguardando de esa forma la salud tanto de los usuarios como de los funcionarios del Servicio.

Para implementar las acciones que nos propusimos, **el Ministerio dispuso de un presupuesto final** 2019 de \$1.378.339.000.000 millones de pesos, del cual se logró una ejecución presupuestaria de \$1.334.532.000.000, equivalente a un 96,8%.

En cuanto a hitos relevantes de **nuestros servicios dependientes o relacionados**, cuya labor es fundamental para el despliegue y cumplimiento de nuestra labor ministerial, durante el año 2019 destacamos:

Al Servicio Nacional de Menores, cuya labor estuvo enfocada en el cumplimiento de las acciones del Acuerdo por la Infancia. A partir de los ejes señalados, se establecieron un total de 94 medidas, de las cuales once se encuentran terminadas, 81 en proceso de implementación, y dos pendientes.

En este contexto, el Servicio Nacional de Menores, inició el rediseño de las modalidades de cuidado alternativo residencial y el fortalecimiento de la modalidad de acogimiento familiar, con la implementación de ocho nuevas residencias familiares; el aumento de la subvención para las residencias colaboradoras y los avances en el aumento de plazas adosadas para el trabajo con familias y con familias de acogida.

En **Gendarmería de Chile**, impulsamos un decidido plan en contra de la corrupción y el narcotráfico, marco dentro del cual, por ejemplo, se realizaron operaciones de inteligencia de especial relevancia, como la ocurrida en el CCP Colina 2, una de las cárceles más conflictivas del país, donde desbaratamos el denominado “Módulo Beta”, que entregaba privilegios inconcebibles a un grupo de internos vinculados al tráfico de drogas. También, en este contexto, podemos mencionar el mejoramiento de las medidas de seguridad en algunos recintos penales, con equipamiento de última generación, como drones y anti-drones.

En el Servicio de Registro Civil e Identificación, queremos relevar dos grandes hitos del 2019: en el mes de abril dejó de cobrarse por la emisión online de 9 certificados por los que antes se pagaba; y en los meses de noviembre y diciembre se incorporaron nuevos trámites que los usuarios pueden realizar en línea, como son el bloqueo definitivo de pasaporte, la solicitud hora para matrimonio civil o AUC, entre otros.

De la Defensoría Penal Pública valoramos el reconocimiento que obtuvo como institución a su buena gestión, a través del Premio Anual de Excelencia Institucional 2019, premio que entrega anualmente el Servicio Civil a las tres instituciones del Estado que se destacan por su eficiencia y la calidad de los servicios prestados.

Respecto del **Servicio Médico Legal**, podemos recordar la mayor exigencia a que se vio expuesto en razón del estallido social de octubre, en virtud del cual el Ministerio Público le solicitó aplicar el protocolo de Minnesota en las pericias tanatológicas de ciertos cadáveres y el protocolo de Estambul en ciertos casos de constatación de lesiones.

Con la puesta en marcha de la Ley de Entrevistas Videograbadas, el Servicio actualizó la normativa de atención sexológica a niños, niñas y adolescentes, para aportar a la disminución de la victimización secundaria.

Finalmente, uno de los logros más importantes del año pasado, fue sin duda la implementación del **Programa Mi Abogado, en las Corporaciones de Asistencia Judicial** (CAJ) el cual, durante 2019, otorgó defensa jurídica a 5 mil 663 niños, niñas y adolescentes que forman parte de la red de residencias del Sename, superando la cobertura proyectada para el año. Asimismo, las CAJ realizaron una destacada labor en materia de orientación e información en derecho; solución colaborativa de conflictos; patrocinio y representación en Juicio; prevención de conflictos; y atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.

Respecto de los desafíos que aún prevalecen, **nuestra gestión 2020-2022** contempla una ambiciosa agenda legislativa, que incluye la tramitación de iniciativas como la creación del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, la reforma al sistema de adopción, y el Proyecto de Monitoreo Telemático para casos de violencia intrafamiliar. Además, de la modernización al Consejo de Defensa del Estado, la Reforma al Sistema de Nomenclatura de Jueces, el proyecto que Moderniza el Ministerio Público y la reactivación de la tramitación de la Reforma Procesal Civil.

Seguir profundizando la cultura de derechos humanos en el Estado y fuera de él, también es parte de las tareas que ocuparán nuestro quehacer institucional. Durante el año 2020 se continuará con la implementación de las acciones comprometidas en el Plan y se realizará la evaluación intermedia del mismo, cuyos resultados permitirán planificar la elaboración del segundo Plan.

Impulsar y sacar adelante proyectos que buscan mejorar el acceso a la justicia de la ciudadanía es una tarea fundamental. Por ello, seguiremos impulsando iniciativas que mejoren la atención de las personas y que acerquen la justicia a la gente, como lo son el anteproyecto de Mediación Civil y el proyecto que Reforma al

Sistema Notarial y Registral que moderniza procesos, reduce trámites y asegura un servicio más eficiente para los chilenos y chilenas.

Como Ministerio, estamos convencidos en que nuestra labor debe seguir con más empeño que nunca por hacer de Chile un país más justo, más solidario y más ciudadano.

Hernán Larraín Fernández

Ministro de Justicia y Derechos Humanos

Servicio Defensoría Penal Pública. Avances de la Gestión 2019

Subsecretaría de Justicia

En materia de gestión, durante el 2019 la Subsecretaría de Justicia enfocó su quehacer en el cumplimiento de los pilares estratégicos definidos por el Ministerio: Acceso a la Justicia, Nuevo Trato a la Niñez y Modernización Institucional

Tales ejes de acción, definieron no sólo nuestro quehacer y la de los Servicios dependientes y relacionados, sino que permitieron definir los objetivos institucionales y las acciones a implementar durante el período de gestión informado.

Particularmente **en materia de agenda legislativa**, destacan la publicación de al menos 5 reglamentos y 7 iniciativas legales que nos han permitido seguir avanzando en la modernización del ordenamiento jurídico y del sistema de justicia.

Parte de estas iniciativas legales, se han relacionado con ámbitos de protección de la infancia, como; la Ley N° 21.182, que regula el acceso a los registros de entrevistas investigativas videograbadas, la publicación de la Ley que crea un catastro nacional de mortinatos, facilitando su individualización y sepultación, logro que, permite a los padres de hijos fallecidos antes de nacer, si así ellos lo desean, sepultarlos de manera individualizada, evitando con ello el uso de la expresión N.N. y aquella iniciativa que modifica la Ley N° 20.032 y que establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename y su régimen de subvención.

Importante en este ámbito es destacar los avances en materias de tramitación legislativa del **proyecto de ley que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, del proyecto de ley de reforma integral al sistema de adopción**, cuya propuesta pretende dar agilidad a sus procedimientos, con la incorporación de mecanismos más eficientes y plazos más acotados y la **tramitación del proyecto de ley que endurece penas principales y accesorias para delitos sexuales contra con menores** para robustecer la aplicación de las penas de inhabilitación contempladas actualmente en el Código Penal.

Desde el punto de vista del **funcionamiento del sistema judicial**, clave fue la gestión en 2019 de la Comisión de Coordinación de Justicia Penal, cuya labor no sólo permitió asegurar un adecuado funcionamiento del sistema de justicia penal, tras estallido social del 18 de octubre, sino que actualmente y en escenario de pandemia ha resguardado la protección de los derechos fundamentales tanto de los imputados y condenados como de los demás actores del sistema: jueces, policías, fiscales, defensores y gendarmes, entre otros.

En materia de **acceso a la justicia**, fundamental también resultó la labor y resultados obtenidos por el **Sistema Nacional de Mediación Familiar** que permitió, ante conflictos al interior de las familias como por ejemplo aspectos relacionados a pensiones alimenticias o régimen de visitas para los niños y niñas, atender, de manera gratuita, a cerca de 250 mil personas durante el año 2019, resolviendo en un plazo máximo de 60 días tales dificultades, sin la necesidad de contratar un abogado o desembolsar dinero por costos de procesos judiciales.

En este sentido, el Sistema Nacional de Mediación Familiar es un servicio que esta cartera de Estado le otorga a la ciudadanía para solucionar sus problemas o inconvenientes por la vía no judicial.

Respecto de los avances en **nuevo trato a la niñez**, como aspecto prioritario, resaltamos la promulgación de la ley que declaró imprescriptibles los delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes y la mayor cobertura territorial del Programa “Mi Abogado” que en 2019 atendió a cinco mil 663 niños, niñas y adolescentes, superando la cobertura proyectada para el año.

Además, durante el año 2019, se abrieron nuevas oficinas en las regiones de Arica y Parinacota, Maule, Los Ríos, Aysén y Magallanes, completando así diez regiones en total, y debiendo alcanzar la cobertura de todo el territorio nacional en 2020, es decir, un año antes de lo planificado inicialmente.

Otro hito destacable sobre la gestión 2019, es la continuación del proceso de cierre de CREAD en el país. A modo de resumen, señalar que el 2019 se cerró el Cread Playa Ancha, en Valparaíso, y este 2020 se cerró el Cread de Arica, Nuevo Amanecer en Concepción y Galvarino en Santiago.

Sobre **modernización de la Justicia**, resaltar la continua labor de esta Subsecretaría para seguir avanzando en los anteproyectos de modernización del Ministerio Público, Consejo de Defensa del Estado y Sistema de nombramiento de Jueces, que, junto con la incorporación de mejoras en infraestructura y tecnología en instituciones como el Registro Civil, Servicio Médico Legal y Gendarmería, forman parte de los desafíos que nos permitirán contar con un Estado más eficiente y al servicio de las personas.

Finalmente señalar que, durante este año, la Subsecretaría, en conjunto con los servicios dependientes y relacionados, desarrolló un plan de acciones denominado “Justicia te Cuida”, como una manera de responder a la realidad que se está viviendo en el país y en el mundo como efectos de la pandemia. De esta manera y bajo las recomendaciones del Ministerio de Salud, se pudo dar continuidad de servicios a la ciudadanía, resguardando el cuidado y la salud de nuestros funcionarios y funcionarias.

Subsecretaría de Derechos Humanos

Durante el año 2019, la Subsecretaría de derechos Humanos destaca entre sus logros el diseño del “Plan de formación estratégica en DD.HH. para promover el cumplimiento de acciones comprometidas en el Plan Nacional de Derechos Humanos en los servicios”. Con ello, un total de 1.669 funcionarios y funcionarias participaron del curso e-learning: “Introducción a los derechos humanos para funcionarias y funcionarios públicos”. A su vez, 304 personas participaron en instancias de formación en la RM, Región del Libertador Bernardo O’Higgins y la Región de Los Ríos.

Asimismo, se completa la tramitación del Plan Nacional de Derechos Humanos, lo que implicó la toma de razón de Contraloría para iniciar su implementación y la consolidación del sistema de reporte semestral de implementación del Plan Nacional con un 99 por ciento de información reportada y publicación de resultados en sitio web.

Respecto del ámbito legislativo, se aprueba y publica la Ley N° 21.171 que Modifica la Ley N° 4.808, sobre Registro Civil, y crea un Catastro Nacional de Mortinatos, facilitando su individualización y sepultación. La Ley busca hacer más digno el proceso de duelo gestacional para los padres y madres cuando su hijo o hija fallece antes de nacer o al momento del parto, sin haber sobrevivido al menos un instante separado o separada de su madre.

Se desarrolló la primera etapa del plan de evaluación de viabilidad del ejercicio de acciones judiciales, en casos de víctimas calificadas en los que no existe un proceso judicial penal y en que la Unidad Programa Derechos Humanos (UPDH) no ha sido parte. Se presentó un listado de 280 víctimas sin rol asociado que deberían pasar a la segunda etapa del proyecto a desarrollarse el año 2020.

Además, se abordó un trabajo colaborativo con otras áreas del Programa, con la conformación de la mesa de Protocolo por Daño o Vandalismo a Sitios de Memoria y se efectuaron mesas de trabajo intersectorial con querellantes particulares en casos emblemáticos tales como Colonia Dignidad, Polígono de Tiro de Linares y Operación Retiro de Televisores a fin de efectuar un trabajo coordinado y colaborativo.

Durante el año 2019, el Programa de Derechos Humanos, a través del Área Memoria Histórica, convocó a las organizaciones de la sociedad civil a postular al Fondo para Proyectos de Cultura y Sitios de Memoria en el mes de febrero, con monto a asignar de 120 millones de pesos. Se presentaron 66 proyectos, de los cuales trece fueron seleccionados, ocho en la Línea Cultura y cinco en la Línea Sitios de Memoria.

También se implementó la primera sesión del Comité Interministerial del Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas, además de la conformación y lanzamiento del Comité 360 de Derechos Humanos y Empresas, grupo multiactor integrado por gremios empresariales, organizaciones sindicales, organizaciones de la sociedad civil y la academia, que asesora al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en materia de derechos humanos y empresas.

Finalmente señalar que la Subsecretaría de Derechos Humanos continuó su trabajo de respuesta a requerimientos de internacionales en representación del Estado, dentro de los que se incluyen informes ante órganos de tratados; opiniones técnicas respecto a casos ante el sistema interamericano de derechos humanos; consultas y cuestionarios solicitados por procedimientos

Servicio de Registro Civil e Identificación

Durante el año 2019 el servicio tramitó cuatro millones cuatro mil 364 cédulas de identidad solicitadas en nuestro país y 31 mil 111 cédulas solicitadas en consulados de Chile alrededor del mundo, lo que representa un aumento de 1,26 por ciento respecto del año 2018.

De las tramitadas en el país, tres millones 419 mil 197 lo fueron dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, lo que representa un 85,39 por ciento del total.

En cuanto a pasaportes, durante el año 2019, en nuestro país se realizaron 451 mil 676 solicitudes; y 35 mil 730 en consulados de Chile alrededor del mundo. El total de solicitudes representa un aumento de 18,8 por ciento respecto del año 2018. De las solicitudes de pasaporte realizadas en nuestro país, 423 mil 895 fueron tramitadas en cuatro días hábiles o menos, lo que representa un 93,85 por ciento del total.

Por otra parte, durante el año 2019, se emitieron 31 millones 922 mil 336 certificados gratuitos a través de internet, lo que representa un aumento de 127,64 por ciento respecto del año 2018.

Un millón 299 mil 543 certificados se obtuvieron a través de los tótems, lo cual representa un aumento de 106,98 por ciento respecto del año 2018 (627 mil 851).

En tanto que, a través de la App CivilDigital, se emitieron 20 millones 806 mil 810 certificados, lo cual representa un aumento de 409,62 por ciento respecto del año 2018 (cuatro millones 82 mil 818).

En materia de registros especiales, en el contexto de la carga en línea de sentencias que realiza el Poder Judicial en el Sistema de Registro General de Condenas del Servicio, se logró implementar durante el año 2019 el proyecto de Eliminación de Oficio de Antecedentes Penales, lo que permitió la supresión de diez mil 121 causas penales, sin necesidad que las personas tuvieran que recurrir a solicitarlo.

La entrada en vigencia de la ley que reconoce y da protección la identidad de género exigió del Servicio el desarrollo del reglamento y el procedimiento para la rectificación de la partida de nacimiento de una persona, en lo referido a su sexo y nombre registral. Como consecuencia de lo anterior, se realizaron mil 458 solicitudes (reservas) para efectuar dicho trámite.

Señalar que el Servicio implementó en su página Web, la consulta respecto del registro de "Inhabilidades para trabajar con menores de edad", que permite a cualquier persona natural o jurídica que requiera contratar a una persona para algún empleo, cargo, oficio o profesión que involucre una relación directa y habitual con menores de edad, conocer si la persona consultada registra o no inhabilidades del artículo 39 bis del Código penal para trabajar con menores, con lo cual se ayuda a proteger su seguridad.

A febrero de 2020 el Registro de Inhabilidades para Trabajar con Menores, mantenía el registro de nueve mil 406 personas condenadas por delitos sexuales contra NNA y que poseen actualmente inhabilidades perpetuas o temporales para desempeñar cualquier trabajo u oficio que implique un trato directo con ellos.

Servicio Médico Legal

En cifras, el Servicio Médico Legal, a nivel nacional, realizó quince mil 72 peritajes tanatológicos; 21.965 pericias clínicas de constatación de lesiones y sexología forense; 6.499 pericias de salud mental, y 153.784 peritajes de laboratorio. Dispuso, para investigaciones criminales de búsquedas de coincidencias genéticas, 86.268 perfiles, distribuidos en cinco registros del sistema. Además, se tomaron 14.366 muestras biológicas.

Entre otros avances, destacamos:

- Con la puesta en marcha de la Ley N° 21.057, en octubre de 2019, el Servicio Médico Legal actualizó la normativa de atención sexológica a niños, niñas y adolescentes, considerando que uno de los puntos centrales de la ley es disminuir la victimización secundaria.
- Durante 2019 se realizaron videoconferencias con los equipos de sexología de las sedes de Arica y Parinacota, Iquique, Maule, Punta Arenas y Coyhaique, considerando que éstas son las regiones donde en una primera etapa comenzará la implementación de esta Ley.
- Durante 2019 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Unidad de Derechos Humanos del Servicio Médico Legal y el Ministerio Público estuvieron trabajando en la implementación de un banco de datos genético que colabore en la investigación de adopciones irregulares sucedidas en Chile, a petición de distintas agrupaciones, tanto de padres como de hijos, en búsqueda de sus familiares consanguíneos.

Para el año 2020, el SML cuenta con un portafolio de iniciativas de infraestructura y de dotación de equipos y equipamiento, para el desarrollo de las sedes en todo Chile, considerando una inversión anual de 70 mil millones de pesos.

Gendarmería de Chile

En cumplimiento de su misión, Gendarmería de Chile estuvo a cargo durante el año 2019 de una población promedio de 139 mil 590 personas en todo el territorio nacional, de las cuales un 30,12 por ciento pertenecen al Subsistema Cerrado (42 mil 046 internos), un 45,73 por ciento al Subsistema Abierto (63 mil 829 penados), un 18,77 por ciento al Subsistema Post penitenciario (26 mil 207) , un 4,75 por ciento con beneficios del Subsistema Cerrado (seis mil 633) y un 0,63 por ciento al subsistema semi abierto (875).

En cuanto al acceso al trabajo, 17 mil 668 personas condenadas privadas de libertad optaron a trabajo en alguna modalidad penitenciaria de manera sistemática en los distintos establecimientos penales del país. De esta cifra de trabajadores, el 7,8 por ciento (mil 372) correspondieron a mujeres y el 92,2 por ciento (16 mil 316) a hombres.

Respecto de la formación y capacitación laboral, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de empleabilidad de los privados de libertad, durante el año 2019 un total de cuatro mil 596 internos accedieron a actividades de formación o capacitación laboral, de los cuales el 69,8 por ciento (tres mil 206) obtuvo capacitación laboral certificada en rubros como construcción y obras civiles, panadería, repostería y mueblería, entre otros. Del total de condenados con capacitación certificada el 87,6 por ciento (dos mil 807) correspondieron a hombres y el 12,4 por ciento (399) a mujeres.

Sus mejoras en habitabilidad e infraestructura se vieron reflejadas en la entrega de seis mil 949 literas, 3.620 casilleros, 35 mil 528 colchones, 41 mil 512 frazadas ignífugas y mil 100 colchones ignífugos a la población penal. Además, se concretó el Plan de Mejoramiento Centrales de Alimentación, mediante la gestión de trece proyectos, en seis regiones y doce unidades penales, por un monto total de 707 millones 023 mil pesos los que generaron mejoras en centrales de alimentación, con el fin de resolver problemas sanitarios observados por las autoridades.

Se avanzó en la ejecución de obras para la "Construcción del Recinto Modelo de Educación y Trabajo La Laguna" en Talca, que considera mil 852 plazas, con una superficie de 63.570 metros cuadrados y una inversión total estimada de 111 mil 789 millones 533 mil pesos. Se finalizó la primera parte del diseño de ingeniería y especialidades para la "Construcción del Recinto Modelo de Educación y Trabajo El Arenal" en Copiapó, que considera mil 710 plazas, con una superficie de 76 mil 575 metros cuadrados y una inversión total estimada de 128 mil millones de pesos. Se avanzó en el proceso de habilitación de la obra Construcción

Centro Penitenciario Femenino de Arica, obra cuya construcción finalizó el año 2018, y que considera 384 plazas femeninas, con una superficie de diez mil 84 metros cuadrados y una inversión total estimada de 27 mil 110 millones 575 mil pesos. Esta obra, ad portas de su inauguración, dará mejores condiciones de vida y permitirá un mejor proceso de reinserción a cientos de mujeres. Se dio inicio al proceso de habilitación de la obra "Reposición Centro Cumplimiento Penitenciario Concepción" (El Manzano), cuya construcción finalizó el año 2018, y que cuenta con un total de mil 608 plazas, con una superficie de 20 mil 690 metros cuadrados y una inversión total estimada de 29 mil 140 millones 841 mil pesos.

Cumpliendo el encargo recibido desde el Ministerio, Gendarmería de Chile comenzó a implementar el Plan Contra el Narcotráfico y la Corrupción, el cual considera el uso de nuevas tecnologías (drones, anti-drones, bloqueo de celulares e instalación de bodyscanners), mejoramiento de infraestructura (habilitación de mayor número de celdas de alta seguridad e instalación de mallas anti-lanzamiento en algunas unidades penales), tolerancia cero a la corrupción (creación de las unidades de Inteligencia y de Investigación Criminal, desvinculación inmediata de funcionarios involucrados en actos de corrupción e instalación de software de control de faltas y sanciones), tolerancia cero al narcotráfico (aumento de control de existencias y allanamientos, mediante un nuevo software de gestión; nueva ficha de clasificación penal de acuerdo a peligrosidad; y, reiterando, implementación de un nuevo software de monitoreo de faltas y sanciones) y, por último, profundizar y mejorar la coordinación interinstitucional con el Ministerio Público para la investigación y persecución de los delitos en que funcionarios de Gendarmería de Chile hayan participado.

Destacar que el año pasado, se desarrollaron una serie de iniciativas orientadas a reconocer a la Escuela de Gendarmería de Chile como una instancia de educación superior, de manera de dar cumplimiento a la Ley N° 21.091 y sus requerimientos previos establecidos y se establecieron 17 compromisos para Gendarmería de Chile, cuyos avances son permanentemente monitoreados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Dichos compromisos se enmarcan en seis ejes estratégicos: Condiciones de vida digna para las personas privadas de libertad; Reinserción social; Reconocimiento Escuela Institucional; Seguridad Penitenciaria; Bienestar Integral del personal penitenciario; Probidad y Transparencia.

Servicio Nacional de Menores

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero y 31 de diciembre de 2019, fueron brindadas un total de 307 mil 161 atenciones a niños, niñas y adolescentes, de las cuales el 92,4 por ciento corresponden a atenciones del área de protección de derechos, el 7,4 por ciento al área de justicia juvenil y un 0,2 por ciento al área de adopción.

Durante el año 2019 se dio comienzo efectivo al proceso de cierre de los Centros de Reparación Especializados de Administración Directa (CREAD) y reemplazo por Residencias Familiares.

Un hito importante en esta materia ocurrió el 5 de marzo de 2019, fecha en la cual se dio cuenta al Presidente de la Corte Suprema del cierre definitivo del CREAD de Playa Ancha y que ya se encontraban en completo funcionamiento las cuatro residencias familiares que lo reemplazaron (Valparaíso, Quillota, Villa Alemana y de Viña del Mar)

Además, y en base a lo proyectado se inició el proceso de despeje de casos vigentes en los CREAD Galvarino y Pudahuel, en la Región Metropolitana, CREAD Arica de la Región de Arica y Parícuta y CREAD Nuevo Amanecer, de la Región del Biobío, procesos liderado por las Direcciones Regionales respectivas.

A partir del mes de agosto de 2019 se hizo efectivo el aumento del 75 por ciento de la subvención base de para las residencias de organismos colaboradores, de acuerdo con el compromiso de gobierno de doblar la subvención residencial en cuatro años. Estos recursos permiten mejorar las condiciones de vida de más de 5 mil niños, niñas y adolescentes que viven en casi 200 residencias de organismos colaboradores.

Durante el período se aumentaron mil 450 plazas de programas de familias de acogida, junto con un aumento de dos mil 700 plazas de programas adosados para el trabajo con familias, lo que se significa un aumento de un 20 por ciento de cobertura.

En 2019, por primera vez, el número de niños y niñas atendidos en familias de acogida fue mayor que el de atendidos en residencias, representando un 52 por ciento y un 48 por ciento, respectivamente. También se diseñaron dos nuevos programas que permiten diversificar y aumentar el número de familias de acogida: el

Programa de Captación y Selección de Familias de Acogida y el Programa FAE de Emergencia, que iniciarán su implementación durante el segundo semestre del año 2020.

Se instaló una Unidad de Fiscalía en la Dirección Nacional, con 7 funcionarios de dedicación exclusiva, focalizada en la gestión de sumarios por maltrato, logrando reducir el número total de sumarios en un 23 por ciento en sus primeros siete meses de funcionamiento.

Sename estableció un sistema integral de supervisión a proyectos, incorporando la revisión de ámbitos técnicos como financieros con herramientas presenciales y remotas, constituyendo comités a nivel regional y nacional. Con ello, se espera mejorar la oportunidad en la toma de acciones frente a dificultades en los proyectos.

Desde enero 2020 se han realizado mensualmente los análisis de los proyectos regionales. A su vez se implementó la actualización del Sistema de Registro de Intervenciones, a fin de fortalecer el monitoreo de la calidad de las intervenciones. Finalmente, se diseñó e implementó el Módulo de Rendiciones en Línea, el que permite visualizar y controlar en forma remota los gastos en que incurren los organismos colaboradores.

Defensoría Penal Pública

El año 2019 los defensores tuvieron representación en 333 mil 115 nuevas causas ingresadas, lo que significó un aumento del 4,2 por ciento respecto del año 2018.

Del total de ingresos de causas en 2019, el 63,9 por ciento lo hizo vía control de detención, porcentaje que aumenta en las defensorías regionales metropolitanas, que reportan sobre un 70 por ciento de ingresos por esta vía.

Dentro del total de más de 333 mil causas, los defensores atendieron a 268 mil 855 hombres (80,7 por ciento) y a 64 mil 260 mujeres (19,3 por ciento).

En cuanto a los delitos de mayor recurrencia, se encuentran:

- Lesiones, con 68 mil 554 causas.
- Delitos contra la libertad e intimidad de las personas, con 52 mil 197 causas.
- Hurto, con 46 mil 770 causas.
- Faltas a Ley de Tránsito, con 44 mil 061 causas.

Estas cuatro categorías dan cuenta de más del 57 por ciento del total de delitos del año.

La institución estuvo desplegada en 892 mil 463 audiencias efectivas y 269 mil 678 audiencias de control de detención. Las principales formas de término de las causas en 2019 fueron las salidas alternativas (28,6 por ciento), las condenas (25,9 por ciento) y la aplicación de facultades del Ministerio Público (14,7 por ciento)

Asimismo, dio inicio a la implementación de la Defensoría Regional de Ñuble, y atendió, a lo largo del país, a 15.559 imputados adolescentes; a 9.516 imputados indígenas, además de finalizar 28.387 requerimientos de defensa penal penitenciaria.

Durante el año pasado, la **Defensoría Penal Pública**, obtuvo el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) y el premio a la Innovación Cuenta Pública 2019.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

La Defensoría Penal Pública, tiene como misión prestar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado, asegurando de esta manera el derecho a defensa por letrado y el derecho a la igualdad de las partes en el juicio penal. Para ello cuenta con una Defensoría Regional en cada región y dos Defensorías Regionales en la Región Metropolitana.

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

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

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

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

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

En el marco del "Proyecto Inocentes", se reforzó la difusión de los casos de 70 personas que han estado injustamente encarceladas sus causas, a través de 110 actividades de difusión, la presencia en los medios y la visibilización de los casos en la página web www.proyectoinocentes.cl y en redes sociales.

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

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

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

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

3 Resultados de la Gestión año 2019

Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

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

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

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

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

El Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública representó el 35% del presupuesto total, mediante el cual se proporcionan los servicios de defensa penal a través de abogados privados, contratados por la Defensoría mediante un proceso licitatorio, con una dotación promedio mensual de 524 jornadas de abogados privados (470 jornadas de defensa general y 54 jornadas de defensa penitenciaria). Los recursos autorizados permitieron financiar la licitación de 99 jornadas de abogados correspondiente a la renovación de los contratos de prestación del servicio de Defensa Penal suscritos en el año 2016, además de la continuidad de los contratos suscritos en los años 2017 y 2018, con 425 jornadas de abogados.

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

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

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

Principales resultados de la gestión del año 2019.

Especialización, capacitación y calidad de la prestación. Se realizó un importante despliegue en acciones para la especialización con Academias, Seminarios y Talleres, que permiten disponer de un contingente de

Defensores especializados y que están permanentemente actualizados. Así se potencia la calidad de la prestación de defensa penal y con una respuesta ajustada a las necesidades de los grupos vulnerables. Una muestra de esas actividades es la que sigue:

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

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

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

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

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

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

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

- Lenguaje claro, donde se destaca la incorporación de la Defensoría Penal Pública como una de las instituciones integrantes de la ‘Red de Lenguaje Claro Chile’.
- Datos abiertos a través del desarrollo de una plataforma digital participativa, en la que organizaciones, ciudadanía y usuarios podrán acceder a información del quehacer de la Defensoría en materia de estadísticas, política institucional, presupuestos, contratos y otras informaciones relevantes del servicio.
- Estrategia multicanal de atención al usuario, con especial foco en migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad, a través de todos los puntos de contacto (presencial y virtual), brindando información en línea a través de la sección Mi Defensoría en www.dpp.cl.
- Política de Gobierno Abierto, la que tuvo un proceso de co-creación con los funcionarios y que se plasmó en un documento que recoge los principios y valores que regirán en la institución y que se encuentra enfocado en el derecho a la defensa, a garantizar el acceso igualitario a la justicia y a la dignidad de las personas.

Derechos Humanos. Se realizaron capacitaciones para la incorporación de estándares de derechos humanos en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Metropolitana, Libertador Bernardo O’Higgins, Ñuble, Bío, Los Ríos, Los Lagos y Aysén. Complementariamente se confeccionaron los módulos de

estándares en derechos humanos para las academias de defensores/as indígenas, penitenciario, migrantes y de responsabilidad penal adolescente.

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

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

Generación y Difusión de Información de Defensa Penal. A fin de democratizar la entrega de información se generaron espacios de diálogo entre defensores penales públicos la comunidad y personas que permanecen privadas de libertad, con uso de un lenguaje claro y sencillo, se realizaron 376 actividades en todo el país. Esto consistió en encuentros con la comunidad y la sociedad civil organizada, además de adolescentes y adultos que permanecen privados de libertad. Se abordaron diversas materias del servicio de defensa penal, en particular, el Programa de Defensa Especializada. También se realizó la 4° Feria de derechos ciudadanos "Es justo defender tus Derechos", una Escuela de Voceros, la publicación de dos ediciones de la Revista 93, y se continuó apoyando la difusión a través del uso de herramientas digitales y redes sociales.

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

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

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

Renovación de Servicios Tecnológicos, 100%; Mejora a los Servicios Tecnológicos, 100%; Desarrollo de Sistemas Informáticos, 80%; y Mejora a los Informes Estadísticos, 100%.

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

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

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

- **Calidad de Vida y Ambientes laborales.** Durante el 2019 la Defensoría se ocupado del seguimiento de la implementación de los planes de acción elaborados por los equipos, con la aplicación del protocolo ISTAS 21. Estos fueron puestos en marcha con el fin de abordar las temáticas identificadas tales como liderazgo y relaciones interpersonales. También para preparar la tercera aplicación del protocolo según lo indicado por la normativa vigente.
- **En relación a buenas prácticas laborales.** El año 2019 se implementó un plan de diagnóstico para identificar las buenas prácticas que estaban siendo implementadas por las Defensorías Regionales con el propósito de fortalecer la gestión de personas y ambientes laborales y cumpliendo los criterios de a) ejecución de acciones vinculadas a planes ISTAS y/o ámbitos de gestión de personas; b) alternativas concretas y realistas; c) fomento de la participación; d) pertinencia; e) cobertura, y f) creatividad en el uso de recursos.
- **Programa de autocuidado para manejo de crisis.** Dado el contexto social que se ocasiona a partir de octubre de 2019, la Defensoría optó por invertir una parte significativa de sus recursos en apoyar y contener a los equipos de defensa y a los funcionarios en general y se brindaron espacios y herramientas que permitieran a las personas no sólo continuar brindando un servicio de calidad en dichas circunstancias, sino que, además, dentro de un espacio laboral de cuidado y colaboración.
- **Plan de Desarrollo Organizacional.** En línea con la permanente dedicación de la Institución con el desarrollo de habilidades de liderazgo, durante el año 2019 se realizó un nuevo programa que consideró la relevancia que tienen la gestión de equipos de personas, la promoción de los valores institucionales y de la cultura de excelencia. Se realizó un programa para las jefaturas intermedias de la Defensoría Nacional. Se capacitaron 21 jefaturas en herramientas para potenciar su trabajo en diversos ámbitos de su gestión, como feedback apreciativo y colaborativo, empoderamiento personal y gestión efectiva de compromisos, en coherencia con los objetivos estratégicos de la Institución y la generación de ambientes laborales que faciliten que los integrantes de los distintos equipos desplieguen sus recursos personales.

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

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

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

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

Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores indígenas año t. Del total de 10.684 imputados indígenas ingresados, 9.516 han sido atendidos por defensores especializados alcanzando una alta cobertura. El indicador de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas ha logrado un sobrecumplimiento. Es un buen desempeño que permite a estos defensores, entregar una defensa de calidad y pertinente a la cultura y necesidades de este grupo vulnerable.

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

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

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

En la Defensoría Penal, han sido atendidos 15.559 por un defensor especializado juvenil de un total de 18.015 adolescentes ingresados, con un 86,4% de cobertura. Esta defensa especializada en el año 2019 se realizó con una dotación de 61 defensores, cifra que se incrementó por medio contratos externos en el Sistema de Licitaciones, y como consecuencia algunas regiones del país tienen una mayor dotación, lo que les permite incrementar la cobertura institucional, con una respuesta técnica acorde a las necesidades de este grupo vulnerable. En este nuevo escenario las regiones con mayor cobertura son las que siguen: Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, Maule, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén. Pero es en la región metropolitana norte en donde se ha maximizado el desempeño por las condiciones operativas que permite aplicar la concentración de zonas. Complementariamente, los altos niveles de cobertura también se explican por el esfuerzo de mantener un permanente monitoreo y una rigurosa y oportuna gestión de reemplazos con defensores con especialización en defensa juvenil cuando ocurren ausentismos prolongados, rotación de personal o cambio de funciones, lo que permite mantener la oferta establecida y maximizar la cobertura. Pero cabe precisar que con estos esfuerzos la defensa especializada está alcanzando desempeños máximos de cobertura y que son difíciles de sostener. En forma adicional, se alerta que la demanda a igual periodo de medición ha bajado de 19.330 a 18.015 imputados adolescentes que ingresaron a la Institución, pero, no existe una respuesta de atención proporcional por las razones estructurales ya explicadas de distribución de tribunales en el territorio nacional, versus la dotación de defensa especializada disponible en la región

Porcentaje de imputados con cierres de investigación. De un total de 63.600 audiencias de revisión de plazo con solicitud de apercibimiento, un 60,8%, esto es en 38.646 se cerró la investigación. Existe un alto desempeño que se explica por varias razones. En primer lugar, los sistemas de monitoreo en línea de la Institución los ha perfeccionado el Departamento de Informático y Estadísticas, quién además del SIG GED, muestra la brecha que falta por cumplir, ha dispuesto para el nivel regional en el Power BI, información desagregada, y comparativa en la sección Gestión regional con gráficos y tablas. En segundo lugar, se

presenta una baja en el denominador (N° de imputados con audiencias posteriores a la solicitud de apercibimiento de cierre) en relación con la meta proyectada de 92.000, sin embargo, el denominador efectivo del año 2018 fue también menor de 79.53. Ello se explica en que con este indicador las regiones realizan un análisis y no solicitan el cierre de la investigación como lo hacían en años anteriores, apenas se vencía el plazo de la investigación, sino que, ponderan la necesidad e intereses de imputados y lo hacen sólo en los casos que tienen mayor opción de cierre según sea el mérito de la causa. A lo anterior se suma la supervisión y la orientación técnica por parte de los Jefes de Estudios Regionales y los Defensores Locales Jefes. En este ejercicio de racionalización y pertinencia de solicitudes de apercibimiento, es posible apreciar importantes bajas en las audiencias posteriores, que forman parte del denominador, en las regiones de Atacama, Los Lagos, y las Regiones Metropolitanas Norte y Sur.

Por otra parte, con la información disponible para el monitoreo es posible conocer el desempeño diario de cada región y zona, quienes mediante la realización de reuniones técnicas o clínicas jurídicas, revisan el desempeño y gestión relacionado, permitiendo con ello que las solicitudes de apercibimiento sean efectuadas sólo en los casos que lo amerita el proceso y conforme la voluntad de nuestros representados, fomentando que los defensores valoren y entiendan el indicador como un mecanismo que resguarda la calidad de la prestación. Otra parte, se presenta un incremento en el universo de medición de audiencias en las regiones de Arica y Tarapacá. Se destaca también que en las Regiones de Coquimbo, Valparaíso, Maule, Aysén, y Magallanes se observa excelentes resultados y mantienen sus niveles de demanda

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

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

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

Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t. El resultado de un 88% de satisfacción muy buena y buena. Corresponde a 10.749 encuestados que califican con notas 5,6 y 7 sobre 12.204 encuestados con respuestas válidas en las preguntas de satisfacción general con el servicio en las líneas de atención en tribunales, Centros de detención y oficinas en los tres cuatrimestres del periodo. Se debe destacar que de acuerdo con lo establecido en el contrato de la medición, se consideran como productos asociados a pagos, la entrega de un Informe de Puesta en Marcha en el inicio de la ejecución, 7 informes cuatrimestrales de resultados y tres informes anuales consolidando los cuatrimestres de cada año calendario, a partir de diciembre de 2018 y un informe final en marzo del 2021. Consecuentemente los resultados informados dan cuenta del resultado para el año 2019.

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

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

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

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

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

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

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

- La adquisición y habilitación de nuevo inmueble para la Defensoría Nacional, con el objeto de concentrar todas las dependencias en un sólo edificio.
- El año 2017, marcó el inicio de un proyecto de inversión para el edificio de la Defensoría Regional de La Araucanía en la ciudad de Temuco. Lo anterior se plasmó en la Concesión de Uso Gratuito de un terreno por parte de la Seremi de Bienes Nacionales a los pies del cerro Ñielol, lugar en el que se proyecta la construcción de un inmueble que asegure la presencia institucional y la adecuada atención del público en la región.
- La Defensoría Local de Chile Chico, actualmente funciona en edificio arrendado y se espera poder construir un inmueble en terreno que será entregado en comodato por el SRCel.
- Habilitación de un nuevo inmueble para la Defensoría Regional y Local de Los Lagos, por su traslado al nuevo edificio donde funcionará el Centro de Justicia de la ciudad de Puerto Montt.
- Durante los últimos años la Defensoría se ha abocado a mejorar los espacios de atención de público y acercar la institución a localidades apartadas, asegurando la prestación del servicio de defensa de mayor calidad en todo el territorio nacional. Para los siguientes años se pretende continuar con el mejoramiento y mantenimiento de Infraestructura de las 17 Defensorías Regionales a lo largo del país.

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

1. Defensa Penal Especializada

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

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

Durante el año 2020 se instalarán las pruebas piloto del Nuevo Modelo de Defensa Penitenciaria, para contar con una evaluación durante el segundo semestre que permita su proyección a nivel nacional. Por otra parte se

trabjará en establecer el Modelo de Defensa de Personas Extranjeras y Migrantes, incluyendo su Manual de Actuaciones Míminas. Lo anterior, para fortalecer la formación de defensores especializados.

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

2. Defensa Penal.

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

3. Derechos Humanos

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

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

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

4. Género

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

5. Legislación

El año 2020 se presenta como de intensa actividad legislativa, tanto por la continuidad de la tramitación de iniciativas de gran interés para la Defensoría, como la relativa al Servicio de Reinserción Social Juvenil, que modifica la Ley de la DPP, o los múltiples proyectos de la denominada "agenda de seguridad", lo que implica mantener la labor desarrollada hasta ahora en materia de información y seguimiento oportunos, con el objeto de responder a los requerimientos parlamentarios de opinión sobre los proyectos y preparar las adecuaciones necesarias de la actividad de defensa en caso de su aprobación, como por el desafío que plantea el proceso de discusión constitucional que podría iniciarse el presente año, el que seguramente abordará temas relacionados con el sistema de justicia penal, el derecho a defensa y su institucionalidad.

6. Defensa en la Corte

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

7. Licitaciones

La Defensoría Penal Pública durante el 2020 continuará el proceso tendiente a garantizar cobertura en defensa general, en las áreas especializadas relativas a Defensa Penitenciaria, Defensa Penal Adolescente y Primeras Audiencias. Se contempla el llamado de 235 jornadas, de las cuales, el llamado 25 de Defensa General

considera son 185 jornadas; del llamado 14 Penitenciario 29 jornadas; del llamado 4 Responsabilidad Penal Adolescente 5 jornadas y del llamado 5 Primeras Audiencias 16 jornadas, con un Presupuesto total a 3 años de \$31.179.600 y un Precio Promedio por Defensor de \$3.685.532.

8. Centro de Documentación

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

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

9. Política Internacional

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

10. Implementación Modelo atención de usuarios:

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

Generación y Difusión de Información de Defensa Penal

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Integración de Sistema de Inspecciones y Auditorías Externas

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

2. Disponibilización e Integración de Información

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

Área de Informática

En materia de Informática, los principales desafíos para el año 2020 son: a) Establecimiento de cartera de proyectos anuales para las áreas de Operaciones, Desarrollo y Estadísticas, b) Realización anual de Talleres de Capacitación en regiones, c) Seguimiento a la ejecución de cartera de proyectos anuales de las áreas de Desarrollo, Estadísticas y Operaciones, d) Implementación de nuevos contratos de servicios tecnológicos, e) Desarrollo y ejecución de procesos de contratación de servicios tecnológicos cuyos contratos vencen durante el año o el primer semestre del año siguiente, y f) Diseño de nuevo sistema institucional de gestión de causas penales y penitenciarias.

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

Área de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.

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

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

Desafíos año 2020 asociados a Productos Estratégicos

Los desafíos comprometidos relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales, se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, medido en el PMG Monitoreo del Desempeño Institucional.

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

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

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

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

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

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

Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior. Para el año 2020 la institución comprometió una meta de 51%, sobre un universo de 92.000 imputados. Este indicador contribuye a resguardar que el proceso penal se desarrolle en un plazo razonable conforme a los intereses del imputado y a los estándares básicos para la prestación de defensa fijados por la Defensoría Penal Pública.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 19.718 Crea la Defensoría Penal Pública (publicada en el D.O. el 10/03/2001 y sus modificaciones posteriores) Ley N° 19.696 que Establece Código Procesal Penal (publicada en el D.O. el 12 de octubre de 2000 y sus modificaciones posteriores) Ley N° 20.084 Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la Ley Penal (publicada en el D.O. el 07/12/2005 y sus modificaciones posteriores) Decreto N° 495 del Ministerio de Justicia que Aprueba reglamento sobre licitaciones y prestación de defensa penal pública (publicado en el D.O. el 19/08/2002)

Misión Institucional

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.

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr Descripción

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

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 1 Avanzar en la modernización del ordenamiento legislativo y del sistema de administración de justicia, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales más oportunos, eficientes y transparentes para los ciudadanos.
- 2 Promover, proteger y difundir los derechos fundamentales de todas las personas, consolidando el rol de la Subsecretaría de Derechos Humanos y estableciendo un plan nacional de Derechos Humanos, junto con otras medidas destinadas a velar por la no discriminación y que permitan asegurar una correcta prevención de todo trato que pueda ser calificado de cruel, inhumano o degradante.
- 3 Reformar el marco jurídico e institucional en materia de protección de niños, niñas y adolescentes vulnerados e infractores de ley, perfeccionar la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y fortalecer la reinserción social juvenil.
- 4 Mejorar el sistema de reinserción social de las personas adultas en conflicto con la ley penal y asegurar mejores condiciones de vida para la población penal.
- 5 Modernizar y fortalecer los servicios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, garantizando calidad de atención y accesibilidad para todas las personas.
- 6 Promover una cultura y fortalecer la transparencia.

- 7 Fortalecer la cooperación con el Poder Judicial, asegurando su independencia, a través de mecanismos e intercambios de experiencia para llevar adelante las propuestas de reformas legislativas.
- 8 Modernizar el sistema penitenciario a través del perfeccionamiento del marco jurídico institucional y de la oferta programática en materia de reinserción.

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1 Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto	1, 3, 5, 6	1
2 Mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, a través de la especialización de la prestación de Defensa Penal, la optimización de los mecanismos de evaluación y control, y con orientación a la atención al usuario.	1, 2, 4, 5, 6, 8	1,2
3 Promover la difusión de derechos y rol de la defensoría penal pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional	2, 7, 8	1,2
4 Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y desarrollo de las personas	6	1,2

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

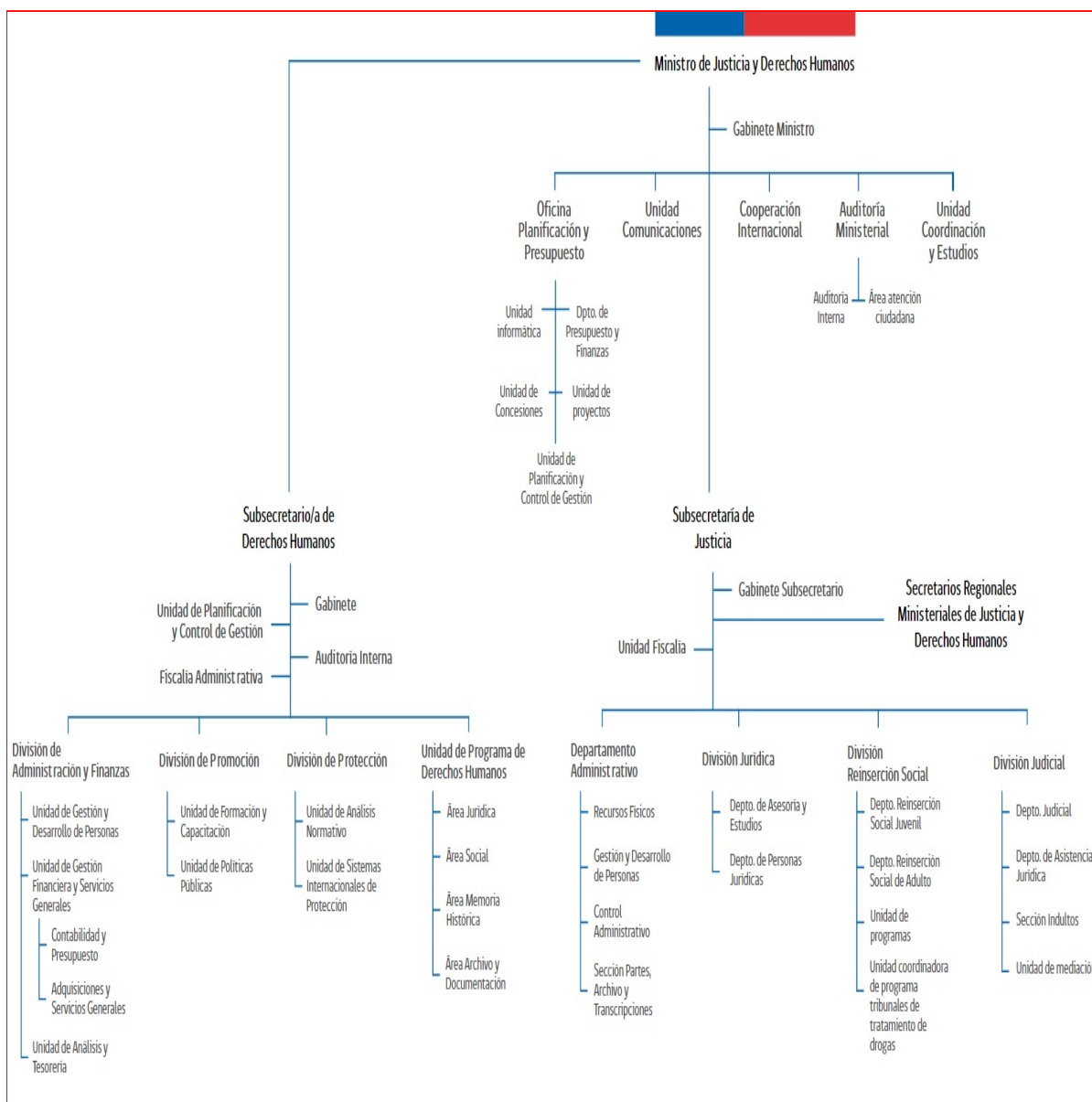
Nr. Producto	Descripción	Clientes
1 Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un Juzgado de Garantía o de un Tribunal de Juicio Oral en lo Penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado. Representar judicialmente al imputado, interviniendo en todas las actuaciones judiciales y audiencias de 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 de éste.	1,2,7,8,11,12,13
2 Generación y difusión de información de defensa penal	Se refiere a la difusión a la comunidad de la labor institucional en el marco de la Reforma procesal penal y a un sistema de información y estadísticas que da cuenta del análisis de la información que refleja la actividad de la Defensoría Penal Pública y puestas a disposición de la comunidad nacional mediante publicaciones periódicas en la página Web, además de la respuesta a diversos requerimientos de datos formulados por instituciones públicas y privadas, principalmente del ámbito gubernamental y académico.	1,2,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13

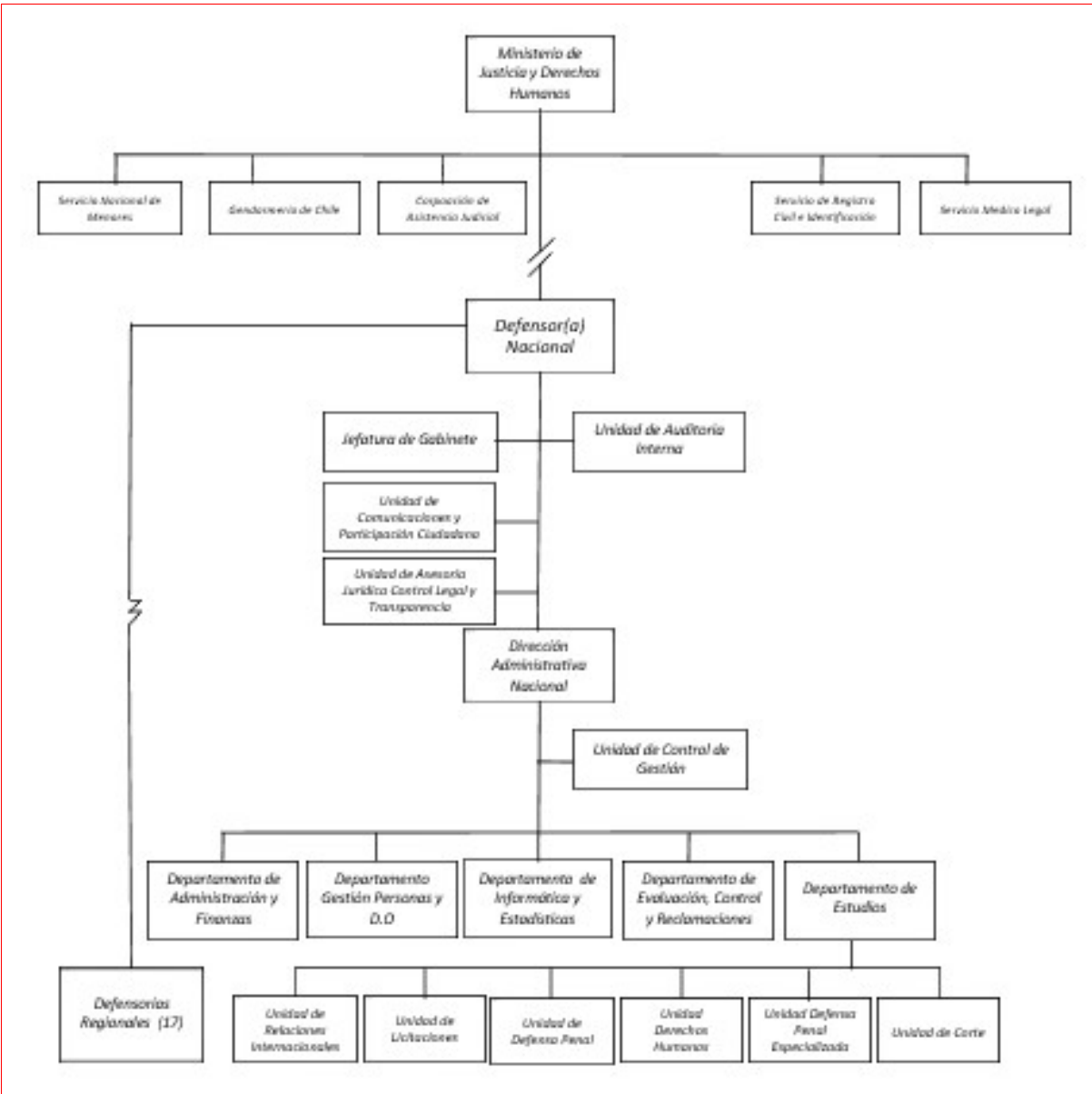
Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr. Descripción	Cantidad
1 Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.	350.000
2 Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera dos familiares por cada imputado).	700.000
4 Congreso Nacional: Diputados y Senadores, en especial la Comisión de Hacienda y la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.	200
5 Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (Ministro, Subsecretario, Jefes de División, Departamento, Jefes de Unidades y profesionales de gestión)	30

6	Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos.	20
7	Miembros del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública	5
8	Miembros del Poder Judicial:	500
9	Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales	1.000
10	Condenados (Se refiere a los condenados que pudisen ser objeto de defensa penitenciaria)	15.000
11	Comunidad Indirecta (En el marco de la concreción del objetivo de difusión a través de charlas, plazas ciudadanas y cuentas publicas, es posible entregar difusión de derechos al publico en general)	4.000.000
12	Personas pertenecientes a Pueblos Indígenas (se refiere a grupos indígenas que pueden ser objeto de defensa especializada)	9.000
13	Adolescentes son jóvenes entre 14 años y menores de 18 años de edad	17.000

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





c) Principales Autoridades

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	Eliecer Martínez Ramírez
Jefe Departamento de Gestión y D.O.	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
Unidad de Auditoría Interna	Pablo Jara Mellado
Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Javiera Nazif Muñoz
Unidad de Asesoría Jurídica, Control Legal y Transparencia y Angelica Álvarez Muñoz	Álvaro Paredes Garrido
Defensor Regional de Tarapacá	Unidad de Control de Gestión
Defensora Regional de Antofagasta	Gabriel Carrión Calderón
Defensor Regional de Atacama	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Coquimbo	Raúl Palma Olivares
Defensor Regional de Valparaíso	Inés Rojas Varas
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Claudio Ángel Aspe Letelier
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Osvaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensor Regional de Los Lagos	María Soledad Llorente Hitschfeld
Defensor Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del	Jorge Moraga Torres
Defensora Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Carlos Mora Jano
Defensora Regional Metropolitana Sur	Viviana Castell Higuera
Defensor Regional de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano
Defensor Regional de Ñuble	Marco Montero Cid

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 99,50 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Fórmula del Indicador

(Número de imputados con proceso penal finalizado en el año t /Número de imputados con causas abiertas al año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	69,60	68,90	66,90	69,00	97,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior

Producto Estratégico

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Fórmula del Indicador

(Número de imputados con cierre de investigación en audiencia en el año t/Número de imputados con audiencia efectuada en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	47,00	50,70	60,80	46,10	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t

Producto Estratégico

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública
 - Defensa Penal Adolescente

Fórmula del Indicador

(N° de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados en Defensa Juvenil en el año t/Número total de imputados adolescentes ingresados en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	83,20	0,00	86,40	83,00	100,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ encuestados en el periodo t que se declaran satisfechos con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública (respuestas 5, 6 y 7 en escala 1 a 7)/N^{\circ} \text{ total encuestados en el periodo t}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	86,70	0,00	88,10	70,20	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t

Producto Estratégico

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública
 - Defensa penal de indígenas

Fórmula del Indicador

$(\text{Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t}/\text{Número de imputados indígenas ingresados en el año t}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	70,00	79,40	89,10	72,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con solicitud de revisión de medida cautelar realizada dentro los 90 días corridos en el año t

Producto Estratégico

Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de imputados adultos en prisión preventiva con solicitud de revisión en año t de la medida cautelar de prisión preventiva realizada dentro de los 90 días, desde la última solicitud o vencimiento de 90 días sin mediar solicitud}/N^{\circ} \text{ de imputados adulto})$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	40,10	0,00	56,30	42,10	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

No hay compromisos definidos

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	4	55,00%	55,00%
Gestión Eficaz	3	25,00%	25,00%
Eficiencia Institucional	3	20,00%	20,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				55,00%	55,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Medir	96.00%	Cumple	15.00%	15.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	100%	100.00%	100.00%	20.00%	20.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	15.00 días	Cumple	10.00%	10.00%
Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t	83.00%	86.40%	104.10%	10.00%	10.00%
Gestión Eficaz				25,00%	25,00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	87%	87.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	72.00%	89.10%	123.75%	10.00%	10.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	10.00%	10.00%
Eficiencia Institucional				20,00%	20,00%

Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11%	10.00%	110.00%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	99.99 kWh/m2	Cumple	10.00%	10.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	Dirección Administrativa Nacional	28	4	100%	8%
2	2018	Departamento Estudios y Proyectos	24	4	100%	8%
3	2018	Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	31	4	100%	8%
4	2018	Departamento Administración y Finanzas	22	3	100%	8%
5	2018	Departamento Recursos Humanos y D.O	21	3	100%	8%
6	2018	Departamento Informática y Estadísticas	13	3	100%	8%
7	2018	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	18	4	100%	8%
8	2018	Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%	8%
9	2018	Defensoría Regional de Antofagasta	31	4	99.9%	8%
10	2018	Defensoría Regional de Atacama	25	4	99.7%	8%
11	2018	Defensoría Regional de Coquimbo	28	4	100%	8%
12	2018	Defensoría Regional de Valparaíso	56	4	100%	8%
13	2018	Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	35	4	100%	8%
14	2018	Defensoría Regional del Maule	33	4	100%	8%
15	2018	Defensoría Regional del Biobío	54	4	100%	8%
16	2018	Defensoría Regional de La Araucanía	40	4	100%	8%
17	2018	Defensoría Regional de Los Ríos	17	4	100%	8%

18	2018	Defensoría Regional de Los Lagos	33	4	100%	8%
19	2018	Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	26	3	100%	8%
20	2018	Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	21	4	100%	8%
21	2018	Defensoría Regional Metropolitana Norte	88	4	100%	8%
22	2018	Defensoría Regional Metropolitana Sur	84	4	100%	8%
23	2019	Dirección Administrativa Nacional	27	4	100%	8%
24	2019	Departamento Estudios y Proyectos	23	4	100%	8%
25	2019	Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	31	4	100%	8%
26	2019	Departamento Administración y Finanzas	22	3	100%	8%
27	2019	Departamento de Gestión de Personas y D.O.	23	3	100%	8%
28	2019	Departamento Informática y Estadísticas	15	3	100%	8%
29	2019	Defensoría Regional de Arica y Parinacota	19	4	100%	8%
30	2019	Defensoría Regional de Tarapacá	19	4	100%	8%
31	2019	Defensoría Regional de Antofagasta	31	4	99.9%	8%
32	2019	Defensoría Regional de Atacama	24	4	99.7%	8%
33	2019	Defensoría Regional de Coquimbo	31	4	100%	8%
34	2019	Defensoría Regional de Valparaíso	57	4	100%	8%
35	2019	Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	35	4	100%	8%
36	2019	Defensoría Regional del Maule	34	4	100%	8%
37	2019	Defensoría Regional de Ñuble	8	3	100%	8%
38	2019	Defensoría Regional del Biobío	49	4	100%	8%
39	2019	Defensoría Regional de La Araucanía	42	4	100%	8%
40	2019	Defensoría Regional de Los Ríos	16	4	100%	8%

41	2019	Defensoría Regional de Los Lagos	35	4	100%	8%
42	2019	Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	26	3	100%	8%
43	2019	Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	22	4	100%	8%
44	2019	Defensoría Regional Metropolitana Norte	87	4	100%	8%
45	2019	Defensoría Regional Metropolitana Sur	85	4	100%	8%

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)

\$ 1.033.342.000

Monto promedio por persona (pesos \$)

\$ 1.431.000

% del gasto total en subtítulo 21

4 %

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

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

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

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

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

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

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

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

No aplica a este Servicio

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

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

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

RECONOCIMIENTO CATEGORÍA BRONCE MUTUAL DE SEGURIDAD

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

GANADOR PREMIO ANUAL POR EXCELENCIA INSTITUCIONAL 2019

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

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

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

INNOVACIÓN CUENTA PÚBLICA

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

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

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

10 MEJORES SERVICIOS EN LA ENCUESTA NACIONAL DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

A mediados de enero pasado el Servicio Civil dio a conocer los resultados de la 'Primera encuesta nacional de funcionarios públicos' que se aplicó entre julio y agosto de 2019. Respecto de la Defensoría Penal Pública, la encuesta recogió las opiniones de 595 funcionarios, lo que corresponde a un 77 por ciento del total nacional. Estos resultados ubican a la institución en el cuarto lugar entre los servicios públicos con mayor participación en el estudio, en que participaron 65 instituciones del Estado. La encuesta contempló 16 indicadores, en 12 de los cuales la Defensoría se ubicó entre los diez primeros lugares, con una alta puntuación en comparación con los otros servicios que participaron en esta encuesta nacional

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

Siete integrantes de la DPP formaron parte de las 100 seleccionadas, entre un total de 532 postulantes de distintas entidades estatales del país. Las funcionarias fueron la Defensora Regional Metropolitana Sur, Viviana Castel; la Defensora Local Jefa de Puente Alto, Ximena Silva; la encargada de Control de Gestión Profesional de la Unidad de Estudios de Valparaíso, Catherine Ríos Ramírez; la Facilitadora Intercultural Arica y Parinacota, Inés Flores; la profesional encargada de Control de Gestión de la DRMS, Claudia Escudero; la Directora Administrativa de Los Ríos, Lorena Catril, y la Encargada de Administración Valparaíso, Jocelyn Briones

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

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

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