

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Defensoría Penal Pública (DPP)  
**Ministerio:** MINISTERIO DE JUSTICIA  
**Servicio:** DEFENSORIA PENAL PUBLICA  
**Año:** 2008  
**Calificación:** Egresado  
**Fecha Egreso:** 31-12-2011

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>I. DISEÑO 1. Realizar modificaciones en las definiciones estratégicas:</p> <p>a. Establecer un nuevo objetivo estratégico institucional, materializable en el producto estratégico N°2 (Generación y Difusión de información) referido a la difusión de la labor de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco de la Reforma Procesal Penal y del nuevo Sistema de Justicia Criminal Adversarial, que origine la correspondiente definición de líneas de acción y tareas concretas a realizar por unidades y personas de la Institución.</p> <p>b. Crear dentro del actual producto estratégico ?Generación de Información?, un subproducto o similar que considere la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en</p>	<p>1. Incorporar en el Formulario A1 del 2010, el objetivo estratégico: ?Fortalecer la difusión de la labor de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco de la Reforma Procesal Penal y del nuevo Sistema de Justicia Criminal Adversarial?, el producto estratégico: ?Generación y difusión de información de gestión y apoyo a la prestación del servicio de defensa penal? y el subproducto estratégico relacionado con la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil y su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>El Formulario A1 2010 incorpora un nuevo objetivo estratégico denominado "Fortalecer la difusión de la labor de la DPP a la comunidad, en el marco de la Reforma Procesal Penal y del nuevo Sistema de Justicia Criminal Adversarial". Dicho objetivo tiene asociado un nuevo producto estratégico denominado "Generación y difusión de información de defensa penal", el cual a su vez contempla una serie de subproductos estratégicos, entre los que se destaca: Los talleres de difusión relacionado con la entrega de los servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil y su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Formulario A1 Definiciones Estratégicas de la Defensoría Penal Pública</p> <p>Correo electrónico de la sectorialista de Dipres, srta. Karen Delgado destinado a la jefa de la Unidad de Control de Gestión de la Defensoría, de fecha 19 de julio de 2010, en donde señala "Ok, este compromiso quedará como cumplido y no necesita reportar avances al respecto"</p>

<p>la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil y su vinculación con los derechos del niño.</p>		
<p>I. DISEÑO 1. Realizar modificaciones en las definiciones estratégicas:  a. Establecer un nuevo objetivo estratégico institucional, materializable en el producto estratégico N°2 (Generación y Difusión de información) referido a la difusión de la labor de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco de la Reforma Procesal Penal y del nuevo Sistema de Justicia Criminal Adversarial, que origine la correspondiente definición de líneas de acción y tareas concretas a realizar por unidades y personas de la Institución.  b. Crear dentro del actual producto estratégico "Generación de Información", un subproducto o similar que considere la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil y su vinculación con los derechos del niño.</p>	<p>2. Incorporar en la matriz comprehensiva de la Defensoría, el listado de actividades relacionadas con el nuevo objetivo, producto y subproducto estratégico relacionado con la difusión de información. También deberán incorporarse indicadores para la medición de su desempeño.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Comentario Junio 2011:  Se agrega a lo informado en Diciembre de 2010, medio de verificación n° 5, no informado en su oportunidad pese a haberse gestionado dentro del plazo de evaluación, y que da cuenta de la existencia del listado de actividades y los indicadores relacionado con el nuevo objetivo y producto. Cabe señalar, que los indicadores mencionados, fueron y serán informados en el compromiso correspondiente a cuantificar indicadores de Matriz.</p> <p>Comentario Diciembre 2010; La Defensoría Penal Pública ha definido dentro de sus estrategias (FA1) que la "Difusión" es un área fundamental de su quehacer institucional, por lo que, cuenta con el siguiente objetivo estratégico (FA1 2011): "Fortalecer el rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco del Sistema de Justicia Criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional". Cabe señalar que, la Defensoría ha considerado en la propuesta de indicadores de desempeño presupuestario (FH 2011), un indicador que contempla la medición del objetivo antes descrito, éste corresponde a: "Promedio de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año t", cuyo ámbito de medición se refiere a producto y la dimensión es de eficacia. Cabe señalar que, las actividades de difusión se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan Comunicacional para el año 2011, las cuales, contemplan variadas actividades de difusión, tales como: entrevistas radiales, charlas que informen a la comunidad del rol de la Defensoría Penal Pública en el Sistema de Justicia Penal, publicación de columnas, entre otras que promueva la agenda pública.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Formulario A1 2011 enviado a DIPRES el día 29.12.10   Formulario H 2011 enviado a DIPRES el día 29.12.10</p>

		<p>Certificado de envío propuestas FA1 y H 2011 (29.12.10)</p> <p>Plan Comunicacional 2011 Defensoría Penal Pública</p> <p>Memorandum DEP N° 103 de 2 de Mayo de 2010, que informa el listado de actividades relacionadas con el nuevo objetivo, producto y subproducto estratégico tocante a la difusión de información</p>
<p>I. DISEÑO 2. Revisar los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación Comprehensiva de modo de:</p> <p>a. Agregar indicadores de eficiencia y precisar la redacción de otros como por ejemplo, el de porcentaje de imputados en prisión preventiva y con plazo de investigación vencido se debe diferenciar los casos que están en dicha situación con justificación y plantear metas más exigentes para los indicadores.</p> <p>b. Suprimir algunos indicadores que no se consideran pertinentes, por ejemplo, el de Promedio de gestiones realizadas, respecto al número de causas terminadas desde segunda audiencia. Este indicador no mide el desempeño de los defensores, sino que a lo sumo la complejidad de las causas.</p> <p>c. Identificar indicadores que den cuenta de la especificidad del subproducto defensa adolescente. Por ejemplo: a) Promedio anual de audiencias y gestiones realizadas durante la</p>	<p>1. Realizar un Taller de revisión de indicadores de gestión institucionales (actuales y propuestos por la consultora) que cuente con la presencia de los Directivos de la Institución del nivel central y representación del nivel regional y realizar un Informe de Pertinencia de Indicadores (actuales, propuestos por la consultora y propuestos por la institución como resultado del Taller).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realizó un taller de trabajo con presencia del nivel Directivo y representación regional (Defensores Regionales), en dónde se revisó la pertinencia de indicadores, diferenciando su utilidad para fines de gestión interna, cuando son de tipo estadístico.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta Taller de revisión y propuesta de indicadores de gestión, a nivel directivo nacional. La fecha de realización del taller, fue el 4 de junio de 2009.</p> <p>Se adjunta presentación realizada en el taller</p> <p>Anexo de resultado del taller de indicadores vigentes y aspiraciones.</p>

<p>ejecución de una condena juvenil, por tipo de sanción aplicada; b) Promedio semestral de visitas a adolescentes condenados a sanción de internamiento en régimen cerrado; c) Porcentaje de imputados con condena que logran sustituciones menos gravosas por gestión de la defensa.</p> <p>d. En el indicador de porcentaje de imputados en prisión preventiva con plazos de investigación vencida, desglosar los datos referente a aquellos que están en dicha situación sin justificación. En estos casos, dada la importancia que tiene resguardar el derecho de las personas y la presunción de inocencia, deben plantearse metas exigentes y velar que ninguna región debe excederse de las metas comprometidas.</p> <p>e. Considerar que la meta de visitar a imputados con prisión preventiva, debe ser superior al 85%, que es lo que se ha logrado en los últimos cuatro años, pues este indicador está relacionado con el cumplimiento del estándar de información a que tiene derecho el imputado.</p> <p>f. Generar información que permita cuantificar el indicador ?costo por causa? desagregado por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral), con una d</p>		
---	--	--

<p>I. DISEÑO 2. Revisar los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación Comprehensiva de modo de:</p> <p>a. Agregar indicadores de eficiencia y precisar la redacción de otros como por ejemplo, el de porcentaje de imputados en prisión preventiva y con plazo de investigación vencido se debe diferenciar los casos que están en dicha situación con justificación y plantear metas más exigentes para los indicadores.</p> <p>b. Suprimir algunos indicadores que no se consideran pertinentes, por ejemplo, el de Promedio de gestiones realizadas, respecto al número de causas terminadas desde segunda audiencia. Este indicador no mide el desempeño de los defensores, sino que a lo sumo la complejidad de las causas.</p> <p>c. Identificar indicadores que den cuenta de la especificidad del subproducto defensa adolescente. Por ejemplo: a) Promedio anual de audiencias y gestiones realizadas durante la ejecución de una condena juvenil, por tipo de sanción aplicada; b) Promedio semestral de visitas a adolescentes condenados a sanción de internamiento en régimen cerrado; c) Porcentaje de imputados con condena que</p>	<p>2. Realizar un estudio de costos que defina la metodología de medición del costo (directo e indirecto) por causa, desagregando por tipo de costo (por ejemplo: costo administrativo) tanto para defensa de adulto como para la defensa juvenil. La aplicación de esta metodología deberá entregar información para la cuantificación de indicadores de eficiencia propuestos en el Informe de Pertinencia de Indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Comentario Junio 2011:</p> <p>Se incorpora como Medio de verificación nº3, el Informe del Sistema de Costeo de La DEFensoría Penal Pública, en un completo estudio que es el resultado de un acucioso trabajo realizado por un grupo de Directores Administrativos Regionales. DE esta manera se da cuenta del compromiso establecido por la Defensoría Penal Pública, en el marco del desarrollo de la Evaluación Comprehensiva del Gasto, con el fin de contar con un sistema que permitiera la medición de los costos en que incurre la Defensoría Penal Pública. A partir de ese momento se inició un estudio que definiera una metodología de medición de costo de la prestación del servicio de defensa penal. En primer término se desarrolló del diagnóstico de criterios regionales de imputación contable. Trabajo que permitió redefinir y estandarizar, a nivel nacional, un sistema de registro de operaciones contables. Para asegurar su correcta implementación se desarrollaron manuales y capacitación a los equipos administrativos y contables de las regiones del país. En el año 2010 se puso en operación un nuevo sistema de contabilización regional, factor fundamental para categorizar los costos de la prestación del servicio de defensa. Los principales criterios de esta redefinición consistieron en precisar los centros de costos y gastos asociados en cada región. Prorrataendo cada gasto en la Defensoría Regional, Defensoría Local y Juvenil, según fuera el caso. En este mismo período se realizaron las gestiones para obtener las bases de datos del SIGFE y así extraer todos los registros contables del año 2010. Información imprescindible para procesar la información contable y determinar los costos. El modelo del sistema de costos definido establece tres categorías de costos para la prestación del servicio de defensa: 1) Costos Directos; 2) Costos Indirectos y 3) Gastos Administrativos. Y se estableció dos tipos de defensa: 1) Adulta y 2) Juvenil, las cuales pueden ser cubiertas por defensores Institucionales o licitados. Para cada uno de los registros contables se definieron reglas de decisión y criterios de prorrato para distribuir los gastos en cada una de las categorías definidas. Para realizar esta distribución de gastos se diseñó una aplicación informática que automatiza el procesamiento de los registros de la base de datos del SIGFE. Para obtener los resultados presentado en el presente informe se definieron tablas de decisión para 116 imputaciones del</p>
---	---	--

<p>logran sustituciones menos gravosas por gestión de la defensa.</p> <p>d. En el indicador de porcentaje de imputados en prisión preventiva con plazos de investigación vencida, desglosar los datos referente a aquellos que están en dicha situación sin justificación. En estos casos, dada la importancia que tiene resguardar el derecho de las personas y la presunción de inocencia, deben plantearse metas exigentes y velar que ninguna región debe excederse de las metas comprometidas.</p> <p>e. Considerar que la meta de visitar a imputados con prisión preventiva, debe ser superior al 85%, que es lo que se ha logrado en los últimos cuatro años, pues este indicador está relacionado con el cumplimiento del estándar de información a que tiene derecho el imputado.</p> <p>f. Generar información que permita cuantificar el indicador ?costo por causa? desagregado por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral), con una d</p>		<p>clasificador presupuestario por cada centro de costos, procesándose más de 66.000 registros contables del año 2010.</p> <p>Respuesta Diciembre 2010: A través de memorándum DN N° 41 de fecha 05 de agosto de 2010, la Defensora Nacional aprueba el diseño del sistema de costeo para la obtención de indicadores de eficiencia en el gasto en la Defensoría Penal Pública. La propuesta aprobada aborda los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de una aplicación informática complementaria al SIGFE que permita generar información sobre "costo por causa".</li> <li>- Identificación de Centros de Costos.</li> <li>- Estandarización del gasto.</li> <li>- Clasificación de costos (costos directos de producción, costos indirectos de producción y gastos administrativos).</li> <li>- Clasificación de productos (defensa penal de adultos, defensa penal de adultos licitada y defensa penal de adolescentes).</li> <li>- Estructura del sistema de costos.</li> <li>- Esquema distribución de costos por producto estratégico, tipo de defensa y tipo de costos.</li> </ul> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memorandum DN N° 41 de fecha 05 de agosto de 2010.</p> <p>Estudio de Costos.</p> <p>Informe de Sistema de Costeo (Se adjunta copia digital de baja resolución para que pudiese ser cargado, debido a que el tamaño del archivo original excedió el límite dispuesto, por lo que el informe será enviado por Oficio del Defensor Nacional.</p>
<p>I. DISEÑO 2. Revisar los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación Comprehensiva de modo de:</p> <p>a. Agregar indicadores de eficiencia y precisar la</p>	<p>3. Iniciar el registro de las operaciones contables conforme a los resultados del estudio y diseñar una aplicación informática complementaria al SIGFE que permita generar</p>	<p>La Defensoría gestionó su cumplimiento inmediatamente luego de haber suscrito el compromiso, el que ha demandado un alto esfuerzo organizacional, por ser asumido con recursos institucionales. De esta manera a partir de septiembre del año 2009 se empezaron a generar las gestiones para poder efectuar los estudios correspondientes que permitieron posteriormente</p>

<p>redacción de otros como por ejemplo, el de porcentaje de imputados en prisión preventiva y con plazo de investigación vencido se debe diferenciar los casos que están en dicha situación con justificación y plantear metas más exigentes para los indicadores.</p> <p>b. Suprimir algunos indicadores que no se consideran pertinentes, por ejemplo, el de Promedio de gestiones realizadas, respecto al número de causas terminadas desde segunda audiencia. Este indicador no mide el desempeño de los defensores, sino que a lo sumo la complejidad de las causas.</p> <p>c. Identificar indicadores que den cuenta de la especificidad del subproducto defensa adolescente. Por ejemplo: a) Promedio anual de audiencias y gestiones realizadas durante la ejecución de una condena juvenil, por tipo de sanción aplicada; b) Promedio semestral de visitas a adolescentes condenados a sanción de internamiento en régimen cerrado; c) Porcentaje de imputados con condena que logran sustituciones menos gravosas por gestión de la defensa.</p> <p>d. En el indicador de porcentaje de imputados en prisión preventiva con plazos de investigación vencida,</p>	<p>información sobre ¿costo por causa? desagregado en costos de producción y gastos de administración, diferenciado por tipo de causa (adulto local, adulta licitada y juvenil).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011</p>	<p>contar con el sistema de costos. Se adjunta para ello una Minuta de criterios para la estandarización de costos que se aplicable en las operaciones contables por todas las Defensorías Regionales del país, e instrucción del Director Administrativo Nacional que instruye el registro de operaciones contables acorde a los criterios propuestos. Se complementa además con hitos previos como la definición de centros de costos, para lo cual se adjunta Memo DAF 328.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta para la estandarización en la imputación de los gastos de la DPP</p> <p>Memo DAF N° 328, que solicita definición de centros de costos</p> <p>Oficio DAN N° 833 informa entre otra información del estudio de costos, el inicio de marcha blanca correspondiente al registro de operaciones contables.</p>
--	---	---

<p>desglosar los datos referente a aquellos que están en dicha situación sin justificación. En estos casos, dada la importancia que tiene resguardar el derecho de las personas y la presunción de inocencia, deben plantearse metas exigentes y velar que ninguna región debe excederse de las metas comprometidas.</p> <p>e. Considerar que la meta de visitar a imputados con prisión preventiva, debe ser superior al 85%, que es lo que se ha logrado en los últimos cuatro años, pues este indicador está relacionado con el cumplimiento del estándar de información a que tiene derecho el imputado.</p> <p>f. Generar información que permita cuantificar el indicador ?costo por causa? desagregado por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral), con una d</p>		
<p>I. DISEÑO 2. Revisar los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación Comprehensiva de modo de:</p> <p>a. Agregar indicadores de eficiencia y precisar la redacción de otros como por ejemplo, el de porcentaje de imputados en prisión preventiva y con plazo de investigación vencido se debe diferenciar los casos que están en dicha situación con justificación y plantear metas</p>	<p>4. Revisar y concordar con DIPRES la matriz de evaluación comprehensiva del gasto de la Defensoría e indicadores que incorporen los cambios propuestos en la recomendación, considerando el Informe de Pertinencia de Indicadores.de Pertinencia de Indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>En reunión sostenida el día 11 de junio de 2010, ante María Teresa Hamuy, Jefa (S) División de Control de Gestión, Isabel Escalante O., Depto. de Gestión y Karen Delgado A., Depto. de Gestión, la Defensoría Penal Pública presenta la propuesta respecto a los indicadores de la matriz de evaluación comprehensiva del gasto que la institución considera relevantes de medir.</p> <p>Cabe señalar que el compromiso consiste en concordar la propuesta con Dipres. No obstante, la Defensoría se encuentra a la espera de las observaciones por parte de dicha institución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

<p>más exigentes para los indicadores.</p> <p>b. Suprimir algunos indicadores que no se consideran pertinentes, por ejemplo, el de Promedio de gestiones realizadas, respecto al número de causas terminadas desde segunda audiencia. Este indicador no mide el desempeño de los defensores, sino que a lo sumo la complejidad de las causas.</p> <p>c. Identificar indicadores que den cuenta de la especificidad del subproducto defensa adolescente. Por ejemplo: a) Promedio anual de audiencias y gestiones realizadas durante la ejecución de una condena juvenil, por tipo de sanción aplicada; b) Promedio semestral de visitas a adolescentes condenados a sanción de internamiento en régimen cerrado; c) Porcentaje de imputados con condena que logran sustituciones menos gravosas por gestión de la defensa.</p> <p>d. En el indicador de porcentaje de imputados en prisión preventiva con plazos de investigación vencida, desglosar los datos referente a aquellos que están en dicha situación sin justificación. En estos casos, dada la importancia que tiene resguardar el derecho de las personas y la presunción de inocencia, deben plantearse</p>		<p>Propuesta matriz ECG DPP a junio 2010</p> <p>Acta Reunión DIPRES-DPP (11 06 10)</p> <p>Presentación Matriz ECG DPP Junio 2010 (ppt final)</p> <p>E-mail remitido por Jefa UCG a asistentes reunión 11 06 10</p>
--	--	--

<p>metas exigentes y velar que ninguna región debe excederse de las metas comprometidas.</p> <p>e. Considerar que la meta de visitar a imputados con prisión preventiva, debe ser superior al 85%, que es lo que se ha logrado en los últimos cuatro años, pues este indicador está relacionado con el cumplimiento del estándar de información a que tiene derecho el imputado.</p> <p>f. Generar información que permita cuantificar el indicador ?costo por causa? desagregado por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral), con una d</p>		
<p>I. DISEÑO 2. Revisar los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación Comprehensiva de modo de:</p> <p>a. Agregar indicadores de eficiencia y precisar la redacción de otros como por ejemplo, el de porcentaje de imputados en prisión preventiva y con plazo de investigación vencido se debe diferenciar los casos que están en dicha situación con justificación y plantear metas más exigentes para los indicadores.</p> <p>b. Suprimir algunos indicadores que no se consideran pertinentes, por ejemplo, el de Promedio de gestiones realizadas, respecto al número de causas terminadas desde</p>	<p>5. Cuantificar indicadores de desempeño incluidos en matriz de evaluación comprehensiva del gasto de la Defensoría que cuentan con información para ello.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Comentario Diciembre 2011</p> <p>La matriz de indicadores, fue modificada, En primer lugar se disminuyó de 44 a cerca de 20 de indicadores, y en segundo lugar, algunos han perdido su pertinencia para ser objeto de medición, Varios de ellos son sistematizados desde el Sistema informático y algunos se obtienen en forma manual.</p> <p>Comentario Junio 2011:</p> <p>Se informa que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DPP ha reformulado algunas mediciones, por cambios metodológicos lo cual ha afectado la composición de los indicadores de la Matriz.</li> <li>2. Se recuerda que la matriz debió ser observada por DIPRES, y se señaló que eran muchos indicadores y que se debía consensuar la propuesta, y reducir en cantidad. A esta fecha no se ha retomado el tema para poder consensuar la matriz, por lo que la DPP modificará la matriz y queda a la espera de eventuales observaciones. Se adjunta acta que se envió en dicha oportunidad y se cita correos de envío y consulta.</li> <li>3. Dado que se comprometió una entrega parcial de mediciones, quedando un compromiso de CUANTIFICAR RESTANTES INDICADORES DE DESEMPEÑO INCLUIDOS EN LA MCG CON</li> </ol>

<p>segunda audiencia. Este indicador no mide el desempeño de los defensores, sino que a lo sumo la complejidad de las causas.</p> <p>c. Identificar indicadores que den cuenta de la especificidad del subproducto defensa adolescente. Por ejemplo: a) Promedio anual de audiencias y gestiones realizadas durante la ejecución de una condena juvenil, por tipo de sanción aplicada; b) Promedio semestral de visitas a adolescentes condenados a sanción de internamiento en régimen cerrado; c) Porcentaje de imputados con condena que logran sustituciones menos gravosas por gestión de la defensa.</p> <p>d. En el indicador de porcentaje de imputados en prisión preventiva con plazos de investigación vencida, desglosar los datos referente a aquellos que están en dicha situación sin justificación. En estos casos, dada la importancia que tiene resguardar el derecho de las personas y la presunción de inocencia, deben plantearse metas exigentes y velar que ninguna región debe excederse de las metas comprometidas.</p> <p>e. Considerar que la meta de visitar a imputados con prisión preventiva, debe ser superior al 85%, que es lo que se ha logrado en los últimos cuatro</p>		<p>PLAZO 31 de DICIEMBRE DE 2011, se ha optado por informar este compromiso al término del año, diciembre 2011.</p> <p>Comentario Diciembre 2010: Al 31 de diciembre de 2010, la Defensoría Penal Pública, cuenta con las primeras mediciones de algunos indicadores propuestos en la matriz de Evaluación Comprehensiva del Gasto presentada a la DIPRES, durante el primer semestre de 2010. Cabe señalar que, se han incorporado mediciones en la dimensión de eficiencia y ámbito de producto, con el fin de ir monitoreando su desempeño en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) y poder a futuro comprometer metas sobre la base de la historia de su comportamiento.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Medición Indicadores matriz de ECG 2010. (31.12.10)</p> <p>Incorporación en el SIG, de la medición de indicadores matriz ECG 2010.</p> <p>Acta de reunión Revisión Propuesta Matriz Comprehensiva del Gasto DIPRES DPP. Fue enviada por mail de fecha 14 de junio a las 12:53 horas de Remitente DPP: Angélica Alvarez a los siguientes destinatarios: Matria Teresa Hamuy, Isabel Escalante y Karen Delgado. (Se envía consulta también en mail de 22 de junio a las 15:55 horas.)</p> <p>Resumen de Resultados de indicadores de Matriz Comprehensiva del GAsto (Los medios de verificación de cada uno son enviados mediante oficio del Defensor Nacional)</p> <p>MAtriz de indicadores modificada y remitida en noviembre</p>
--	--	--

<p>años, pues este indicador está relacionado con el cumplimiento del estándar de información a que tiene derecho el imputado.</p> <p>f. Generar información que permita cuantificar el indicador ?costo por causa? desagregado por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral), con una d</p>		
<p>I. DISEÑO 2. Revisar los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación Comprehensiva de modo de:</p> <p>a. Agregar indicadores de eficiencia y precisar la redacción de otros como por ejemplo, el de porcentaje de imputados en prisión preventiva y con plazo de investigación vencido se debe diferenciar los casos que están en dicha situación con justificación y plantear metas más exigentes para los indicadores.</p> <p>b. Suprimir algunos indicadores que no se consideran pertinentes, por ejemplo, el de Promedio de gestiones realizadas, respecto al número de causas terminadas desde segunda audiencia. Este indicador no mide el desempeño de los defensores, sino que a lo sumo la complejidad de las causas.</p> <p>c. Identificar indicadores que den cuenta de la especificidad del subproducto defensa</p>	<p>6. Incorporar los indicadores de desempeño de la Defensoría definidos en la matriz de evaluación comprehensiva en el Sistema de Información de Gestión (SIG) de esta institución, según corresponda. El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través de la revisión del Sistema de Planificación/Control de Gestión del P.M.G. de la Defensoría y de los indicadores enviados en el proceso de formulación presupuestaria de cada año (Formulario H), de aquellos indicadores que corresponda.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Al 31 de diciembre de 2010, la Defensoría Penal, publica en su Sistema de Información para la Gestión (SIG), las primeras mediciones de algunos indicadores propuestos en la matriz de Evaluación Comprehensiva del Gasto presentada a la DIPRES, durante el primer semestre de 2010. Con el fin de ir monitoreando su desempeño y poder a futuro comprometer metas sobre la base de la historia de su comportamiento. Finalmente, cabe señalar que, todos los centros de responsabilidad pueden acceder a esta información.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Medición Indicadores matriz de ECG 2010. (31.12.10)</p> <p>Publicación en el SIG, de la medición de indicadores matriz ECG 2010.</p>

<p>adolescente. Por ejemplo: a) Promedio anual de audiencias y gestiones realizadas durante la ejecución de una condena juvenil, por tipo de sanción aplicada; b) Promedio semestral de visitas a adolescentes condenados a sanción de internamiento en régimen cerrado; c) Porcentaje de imputados con condena que logran sustituciones menos gravosas por gestión de la defensa.</p> <p>d. En el indicador de porcentaje de imputados en prisión preventiva con plazos de investigación vencida, desglosar los datos referente a aquellos que están en dicha situación sin justificación. En estos casos, dada la importancia que tiene resguardar el derecho de las personas y la presunción de inocencia, deben plantearse metas exigentes y velar que ninguna región debe excederse de las metas comprometidas.</p> <p>e. Considerar que la meta de visitar a imputados con prisión preventiva, debe ser superior al 85%, que es lo que se ha logrado en los últimos cuatro años, pues este indicador está relacionado con el cumplimiento del estándar de información a que tiene derecho el imputado.</p> <p>f. Generar información que permita cuantificar el indicador ?costo por causa? desagregado</p>		
---	--	--

<p>por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral), con una d</p>		
<p>I. DISEÑO 2. Revisar los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación Comprehensiva de modo de:</p> <p>a. Agregar indicadores de eficiencia y precisar la redacción de otros como por ejemplo, el de porcentaje de imputados en prisión preventiva y con plazo de investigación vencido se debe diferenciar los casos que están en dicha situación con justificación y plantear metas más exigentes para los indicadores.</p> <p>b. Suprimir algunos indicadores que no se consideran pertinentes, por ejemplo, el de Promedio de gestiones realizadas, respecto al número de causas terminadas desde segunda audiencia. Este indicador no mide el desempeño de los defensores, sino que a lo sumo la complejidad de las causas.</p> <p>c. Identificar indicadores que den cuenta de la especificidad del subproducto defensa adolescente. Por ejemplo: a) Promedio anual de audiencias y gestiones realizadas durante la ejecución de una condena juvenil, por tipo de sanción aplicada; b) Promedio semestral de visitas a adolescentes condenados a</p>	<p>7. Diseñar sistema informático de seguimiento y monitoreo que permita la cuantificación de indicadores de desempeño definidos en la matriz comprehensiva de la Defensoría sujeto a la disponibilidad de recursos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011</p>	<p>La DPP diseñó e implementó un sistema informático de medición de indicadores, que permite incluso el monitoreo diario, por parte de los directivos regionales, con el fin de hacer seguimiento del desempeño de éstos. Dadas las fuentes de datos de los indicadores propuestos, se debe precisar que este sistema entrega mediciones que son alimentados directamente de la Base de datos de la DPP que incluye información de la prestación de defensa penal y que por ello necesariamente en la matriz, existen indicadores que por su área temática son alimentados manualmente, como reclamos o medición de tiempos de publicación de algunos informes.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Manual de indicadores de gestión. El manual permite medir y monitorear diariamente parte de los indicadores incluidos en la MCG. En el manual se observa algunos indicadores que se pueden consultar</p>

<p>sanción de internamiento en régimen cerrado; c) Porcentaje de imputados con condena que logran sustituciones menos gravosas por gestión de la defensa.</p> <p>d. En el indicador de porcentaje de imputados en prisión preventiva con plazos de investigación vencida, desglosar los datos referente a aquellos que están en dicha situación sin justificación. En estos casos, dada la importancia que tiene resguardar el derecho de las personas y la presunción de inocencia, deben plantearse metas exigentes y velar que ninguna región debe excederse de las metas comprometidas.</p> <p>e. Considerar que la meta de visitar a imputados con prisión preventiva, debe ser superior al 85%, que es lo que se ha logrado en los últimos cuatro años, pues este indicador está relacionado con el cumplimiento del estándar de información a que tiene derecho el imputado.</p> <p>f. Generar información que permita cuantificar el indicador ?costo por causa? desagregado por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral), con una d</p>		
<p>I. DISEÑO 2. Revisar los indicadores definidos en la Matriz de Evaluación Comprensiva de modo de:</p>	<p>8. Cuantificar los restantes indicadores de desempeño incluidos en matriz de evaluación comprensiva del</p>	<p>Se entrega las mediciones de los indicadores de la matriz comprensiva reformulada e informada a Analista DIPRES. Los medios de verificación son enviados mediante oficio del DEfensor Nacional. Algunos de los indicadores tienen medición</p>

<p>a. Agregar indicadores de eficiencia y precisar la redacción de otros como por ejemplo, el de porcentaje de imputados en prisión preventiva y con plazo de investigación vencido se debe diferenciar los casos que están en dicha situación con justificación y plantear metas más exigentes para los indicadores.</p> <p>b. Suprimir algunos indicadores que no se consideran pertinentes, por ejemplo, el de Promedio de gestiones realizadas, respecto al número de causas terminadas desde segunda audiencia. Este indicador no mide el desempeño de los defensores, sino que a lo sumo la complejidad de las causas.</p> <p>c. Identificar indicadores que den cuenta de la especificidad del subproducto defensa adolescente. Por ejemplo: a) Promedio anual de audiencias y gestiones realizadas durante la ejecución de una condena juvenil, por tipo de sanción aplicada; b) Promedio semestral de visitas a adolescentes condenados a sanción de internamiento en régimen cerrado; c) Porcentaje de imputados con condena que logran sustituciones menos gravosas por gestión de la defensa.</p> <p>d. En el indicador de porcentaje de imputados en prisión</p>	<p>gasto de la Defensoría.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p>automatizada y otros se miden manualmente. Se adunta nueva matriz propuesta. Cabe hacer presente que la DPP no recibió observaciones de DIPRES en relación a la MATriz</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> MATriz de Indicadores con medición (los registros de cada indicador son enviados mediante oficio del DEfensor nacional)</p> <p>Matriz de indicadores reformulada</p>
---	---	--

<p>preventiva con plazos de investigación vencida, desglosar los datos referente a aquellos que están en dicha situación sin justificación. En estos casos, dada la importancia que tiene resguardar el derecho de las personas y la presunción de inocencia, deben plantearse metas exigentes y velar que ninguna región debe excederse de las metas comprometidas.</p> <p>e. Considerar que la meta de visitar a imputados con prisión preventiva, debe ser superior al 85%, que es lo que se ha logrado en los últimos cuatro años, pues este indicador está relacionado con el cumplimiento del estándar de información a que tiene derecho el imputado.</p> <p>f. Generar información que permita cuantificar el indicador ?costo por causa? desagregado por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral), con una d</p>		
<p>I. DISEÑO 3. Incorporar el diseño y posterior medición de indicadores que analicen el desempeño por tipo de defensores en relación a resultados, detectar tendencias de la actuación de los defensores. De este modo, se podrían identificar tipos de salidas que permitan mostrar la actuación de los defensores respecto a una unidad de</p>	<p>1. Reformular los estándares de defensa de manera de poder definir la conducta esperada de los defensores, asegurando la calidad de la defensa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Con fecha 29 de junio de 2010, la Jefa del Depto. de Evaluación, Control y Reclamaciones, quien preside la Comisión de Revisión de los Estándares de Defensa, informa y adjunta a la Defensora Nacional, la propuesta definitiva de modificación de Estándares de Defensa, aprobada por la Comisión asesora, designada para ello.</p> <p>Dicha propuesta tiene como objetivo definir la conducta esperada de los defensores, asegurando la calidad de la defensa. Cabe señalar que, con fecha 19 de julio de 2010, la Defensora Nacional envía la propuesta a los Defensores Regionales, Jefes de Departamentos y Unidades, Presidente AFUDEP (Asociación de Funcionarios de la Defensoría Penal Pública) y Presidente ADEF</p>

<p>referencia, tales como promedio anual, desviación respecto a promedios nacionales u otros. Se sugiere controlar las variables estableciendo agrupaciones comparables (zonas geográficas y modelos de Defensorías) utilizando metodologías con modelos econométricos. Asimismo, comparar el cumplimiento de indicadores de estándares de calidad y asociarlos con los tipos de salidas a las causas. Luego, si se detectaran tendencias o correlaciones positivas o negativas, realizar investigaciones cualitativas que permitan formularse hipótesis explicativas de los resultados. Sólo después de estos análisis podría pensarse en la formulación de indicadores y establecimiento de metas de resultados.</p>		<p>(Asociación de Defensores)y, además, solicita la revisión y análisis de la propuesta, con el fin de legitimar y adherir las distintas opiniones que se generen, en la nueva resolución que apruebe definitivamente la reformulación de estándares de defensa. El plazo definitivo para enviar los comentarios está contemplado a para el 30 de julio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memorando DEC N° 163 de fecha 29 de junio de 2010, dirigido a la Defensora Nacional.</p> <p>Propuesta de Estandares de defensa, elaborada por la Comisión Asesora.</p> <p>Memorandum N° 38 de fecha 19 de julio de 2010, remitido por la Defensora Nacional, adjuntando propuesta de estándares a los Defensores Regionales, Jefes de Departamentos y Unidades, Presidente AFUDEP y Presidente ADEF.</p>
<p>I. DISEÑO 3. Incorporar el diseño y posterior medición de indicadores que analicen el desempeño por tipo de defensores en relación a resultados, detectar tendencias de la actuación de los defensores. De este modo, se podrían identificar tipos de salidas que permitan mostrar la actuación de los defensores respecto a una unidad de referencia, tales como promedio anual, desviación respecto a promedios</p>	<p>2. Diseñar indicadores de desempeño que permitan medir (en base a los estándares planteados) resultados por tipo de defensor.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Con fecha 10 de junio de 2010, se presenta la propuesta de indicadores de desempeño, en base a los estandares de defensa, que muestra resultados en defensa. Dicho informe contiene indicadores desagregados en dos áreas: Inspecciones y Auditorias Externas. Respecto de Inspecciones se busca medir el desenvolvimiento en audiencia del defensor. En cuanto a las Auditorias externas se busca medir el nivel de cumplimiento en la entrega adecuada de información al imputado y su nivel de satisfacción.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Correo electrónico de fecha 10 de junio de 2010, dirigido a la Jefa de la Unidad de Control de gestión, que incluye la propuesta de</p>

<p>nacionales u otros. Se sugiere controlar las variables estableciendo agrupaciones comparables (zonas geográficas y modelos de Defensorías) utilizando metodologías con modelos econométricos. Asimismo, comparar el cumplimiento de indicadores de estándares de calidad y asociarlos con los tipos de salidas a las causas. Luego, si se detectaran tendencias o correlaciones positivas o negativas, realizar investigaciones cualitativas que permitan formularse hipótesis explicativas de los resultados. Sólo después de estos análisis podría pensarse en la formulación de indicadores y establecimiento de metas de resultados.</p>		<p>indicadores de desempeño.</p> <p>Propuesta de indicadores de desempeño que mide resultados de defensa.</p>
<p>I. DISEÑO 3. Incorporar el diseño y posterior medición de indicadores que analicen el desempeño por tipo de defensores en relación a resultados, detectar tendencias de la actuación de los defensores. De este modo, se podrían identificar tipos de salidas que permitan mostrar la actuación de los defensores respecto a una unidad de referencia, tales como promedio anual, desviación respecto a promedios nacionales u otros. Se sugiere controlar las variables estableciendo agrupaciones</p>	<p>3. Cuantificar los indicadores de resultados por tipo de defensor y analizar su comportamiento en relación a los estándares definidos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011</p>	<p>Comentario al 31.12.2011</p> <p>Se considera como base los resultados de la evaluación del desempeño mediante las Auditorias externas, disponibles a 31 de diciembre de 2011.</p> <p>En este momento no es posible realizar el análisis solicitado, por tal razón se solicita informarlo en el periodo diciembre 2011, producto de los análisis y cruces que deben realizarse. Con todo el resultado se entregará tipo modalidad de contrato (tipo de defensor), no por defensor individual.</p> <p>Por esta razón no se adjuntan medios de verificación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Indicadores de Resultados en base a medición de</p>

<p>comparables (zonas geográficas y modelos de Defensorías) utilizando metodologías con modelos econométricos. Asimismo, comparar el cumplimiento de indicadores de estándares de calidad y asociarlos con los tipos de salidas a las causas. Luego, si se detectaran tendencias o correlaciones positivas o negativas, realizar investigaciones cualitativas que permitan formularse hipótesis explicativas de los resultados. Sólo después de estos análisis podría pensarse en la formulación de indicadores y establecimiento de metas de resultados.</p>		<p>desempeño de Auditorías Externas</p>
<p>I. DISEÑO 4. Definir el modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil. La decisión de la DPP al respecto, la que podría considerar la externalización total, parcial (mixto), o la provisión directa (modalidad actual), debiera reflexionar sobre cuál es la mejor forma para lograr la cobertura total del servicio. Entendiendo por cobertura total, una atención especializada de todos los adolescentes imputados y condenados.</p>	<p>1. Realizar un estudio -a nivel nacional- de cobertura óptima de atención especializada de adolescentes imputados y condenados, con una proyección de los recursos presupuestarios necesarios para su implementación. Presentar los resultados de este estudio.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realizó el estudio de cobertura óptima de atención especializada de adolescentes imputados y condenados. "A partir de las exigencias de especialización técnica, organizacional y práctica que por mandato legal debe reunir la prestación del servicio de defensa penal de adolescentes, el principal resultado del estudio fue la determinación de las necesidades institucionales respecto a la cantidad y ubicación de los defensores penales juveniles, asistentes sociales de apoyo y asistentes administrativos que se requieren para alcanzar la cobertura especializada de todos los adolescentes, tanto imputados como condenados. El estudio establece que se necesitan 78, 83 y 87 defensores juveniles para los años 2010, 2011 y 2012, respectivamente, lo que determina una brecha respecto de la actual dotación de 50 defensores juveniles. Por último, el estudio hace una aproximación de los recursos presupuestarios asociados a lograr la cobertura especializada universal de los adolescentes imputados y condenados, la que alcanza ?para el año 2012- a M\$3.656.425.- para el caso de defensores a contrata, o de M\$4.230.000.- para un escenario de defensores especializados vía licitaciones."</p>

		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> ESTUDIO COBERTURA ÓPTIMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE ADOLESCENTES IMPUTADOS Y CONDENADOS 2010-2012. DICIEMBRE DE 2009Defensoría</p>
<p>I. DISEÑO 4. Definir el modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil. La decisión de la DPP al respecto, la que podría considerar la externalización total, parcial (mixto), o la provisión directa (modalidad actual), debiera reflexionar sobre cuál es la mejor forma para lograr la cobertura total del servicio. Entendiendo por cobertura total, una atención especializada de todos los adolescentes imputados y condenados.</p>	<p>2. Presentar modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil aprobado por la Defensoría y debidamente costeadado para el 2011.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Durante el mes de junio de 2010, la Defensora Nacional aprobó el Modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil para el año 2011.</p> <p>El objeto del modelo consiste en otorgar una atención especializada a todos aquellos adolescentes imputados y condenados que requieran de los servicios de defensa penal pública. Cabe señalar que el modelo se elabora y aprueba tomando en consideración que los recursos presupuestarios para el año 2011 se encuentran en pleno proceso de discusión pre legislativa, por lo tanto, su implementación efectiva se encuentra supeditada a la aprobación de los requerimientos que la Defensoría ha efectuado en esta materia.</p> <p>La propuesta de la Defensoría se basa en un modelo mixto de prestación de defensa penal, es decir, por una parte, mantener los 50 defensores penales juveniles que hoy se desempeñan a honorarios, pero bajo modalidad contrata, junto con los asistentes sociales y administrativos; personal fundamental para la prestación de defensa especializada, y por otra parte, cubrir el acceso y futuro crecimiento de la demanda a través de licitaciones.</p> <p>La Licitación de defensa penal adolescente deberá copnsiderar el apoyo administrativo y las asistentes sociales juveniles, así como los costos de una infraestructura adecuada, para la atención de los adolescentes y sus familiares. Los defensores licitados deberán cumplir con mayores exigencias técnicas que los defensores licitados adultos, ya que deben contar con cursos de capacitación y experiencia en el trabajo com adolescentes, requisitos irrenunciables para asegurar una defensa especializada de acuerdo con la ley.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil.</p>

		Aprobación Modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil, por la Defensora Nacional.
I. DISEÑO 4. Definir el modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil. La decisión de la DPP al respecto, la que podría considerar la externalización total, parcial (mixto), o la provisión directa (modalidad actual), debiera reflexionar sobre cuál es la mejor forma para lograr la cobertura total del servicio. Entendiendo por cobertura total, una atención especializada de todos los adolescentes imputados y condenados.	3. Realizar mediciones de variaciones de cobertura como resultado de la aplicación del nuevo modelo y aplicar los ajustes que correspondan.  <u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011	Comentario Diciembre 2011 Se solicitó modificación del compromiso, ante la imposibilidad de cumplirlo por depender de otras instancias. Ésto fue solicitado formalmente en el oficio al DEfensor nacional. Se acordó dar cuenta de la cobertura prestada a través del modelo de defensa especializada vigente que cuenta la DEfensoría. Se solicita revisar la planilla en CD adjunto al oficio.  No fue posible ejecutar este compromiso, toda vez que el modelo sólo entrará parcialmente en operación durante el año 2012, de acuerdo con los siguientes compromisos acordados con el Ministerio de Justicia. 1-. Se presentará por el Ministerio de Justicia un Proyecto de Ley que modifica la Ley 19.718 de manera de incorporar en la dotación institucional a todo el equipo de defensa juvenil hoy contratado a honorarios. 2-. Sin perjuicio de hacer todas las gestiones para que este proyecto de ley sea aprobado de manera que pueda entrar en vigencia en enero de 2012, de no lograrse aquello se traspasarían nuevamente los recursos desde el ítem de licitaciones al de honorarios para contratar transitoriamente en esa calidad al equipo de defensa juvenil. Con ello se daría continuidad al servicio de defensa, ajustándose la calidad contractual de los profesionales y asistentes una vez aprobada la modificación a la dotación.  <u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2011)  <u>Medios de Verificación:</u> Informe explicativo del modelo de defensa especializada vigente  Anexo de informe de cobertura de defensa especializada según modelo vigente (Por el tamaño el archivo completo fue enviado por oficio y solo van datos generales)
I. DISEÑO 5. Diseñar una metodología homogénea para la realización de las auditorías externas, que incorpore y	1. Elaborar los Términos Técnicos de Referencia y licitar el estudio Propuesta metodológica para la	Se realizó una licitación pública para la contratación del servicio de auditoría externa, el cual incluye en las Bases generales en el punto 33.2.2 y 34.2 (pag. 25) el Diseño de una metodología para aplicar el Plan trianual de auditorías externas.

<p>objetivice elementos como los medios de verificación, ponderadores, tipos de causas, etc. de manera de hacer comparables las mediciones año a año.</p>	<p>realización de las auditorías externas. Se espera que el estudio incorpore elementos como los medios de verificación, ponderadores, tipos de causas, etc. de manera de hacer comparables las mediciones año a año.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Res.Ex. 1686/2009 que aprueba Bases Administrativas y Técnicas para la contratación del servicio de Auditoria Externa.</p> <p>Res Ex. 2212/2009 que adjudica la contratación del servicio de auditoria externa.</p> <p>Res Ex 2378/2009 que aprueba contrato de servicios para la contratación de la Auditoria Externa</p>
<p>I. DISEÑO 5. Diseñar una metodología homogénea para la realización de las auditorías externas, que incorpore y objetivice elementos como los medios de verificación, ponderadores, tipos de causas, etc. de manera de hacer comparables las mediciones año a año.</p>	<p>2. Informar sobre los resultados del estudio ?Propuesta metodológica para la realización de las auditorías externas? y elaborar el Plan trienal de auditoría externa acogiendo la metodología recomendada por este estudio.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Durante el año 2009 se realizaron las siguientes auditorias externas: 1) Evaluación de los planes de mejoramiento de calidad de la defensa y plan trienal de auditorias externas. 2) Servicios de defensa penal pública 2009 3) Calidad de la atención prestada por la defensoría penal pública año 2009. Con fecha 02 de julio de 2010, se remiten los respectivos informes. Cabe señalar que la propuesta de plan trienal de auditoria externa, remitida a la Defensora Nacional el día 27 de enero de 2010, contempló aspectos generales contenidos en la propuesta metodológica, para la realización de la auditoria externa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Plan trienal de auditoria externa</p> <p>Memorando del Depto. de Evaluación y Control que remite informe de Auditorias externas 2009, de fecha 02 de julio de 2010.</p>
<p>I. DISEÑO 5. Diseñar una metodología homogénea para la realización de las auditorías externas, que incorpore y objetivice elementos como los</p>	<p>3. Reportar los resultados de la auditoría externa realizada con la aplicación de la metodología recomendada por el estudio ?Propuesta metodológica para</p>	<p>Se informa los reultados disponibles al 31 de diciembre de 2011, en función de la propuesta metodologica para la realización de Auditorias externas</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p>

<p>medios de verificación, ponderadores, tipos de causas, etc. de manera de hacer comparables las mediciones año a año.</p>	<p>la realización de las auditorías externas?.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Resultados</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 1. Diseñar e implementar un Plan de Desarrollo Organizacional Integral, que analice la actual distribución de funciones, cargos y personal entre regiones y proponga la departamentalización y segmentación de funciones tanto a nivel nacional como regional. Producto de este plan se debe:</p> <p>a. Elaborar un manual de funciones para todas las Unidades Administrativas y de staff de la Defensoría Nacional y de las Defensorías Regionales y Locales.</p> <p>b. Elaborar un manual de procesos de gestión ligados directamente a la provisión de los productos estratégicos.</p> <p>c. Diseñar e implementar un plan de coordinación e integración institucional, que identifique las necesidades organizacionales en este ámbito, mediante una metodología participativa que permita optimizar los mecanismos existentes y desarrollar nuevas instancias.</p>	<p>1. Conformar una Comisión de Desarrollo Organizacional integrada por representantes de los funcionarios y del nivel directivo regional y central. Esta Comisión coordinará la revisión y rediseño de la estructura organizacional de la Defensoría.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>La Comisión se constituye en el mes de junio de 2009, lo cual se constata a través de las publicaciones en intranet. Posteriormente, se realizaron reuniones de trabajo en distintas subcomisiones y producto de ello surgieron estudios de clima laboral, manual de inducción y un código de buenas prácticas. Este último se enviará en CD, debido a la imposibilidad de anexarlo a este sistema.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Constitución de la Comisión de Desarrollo organizacional. Publicación en intranet</p> <p>Noticia Intranet Estudio de clima organizacional. Producto de la Comisión de desarrollo organizacional</p> <p>Noticia intranet resultados encuesta de clima organizacional. Producto de la Comisión de desarrollo organizacional</p> <p>Propuesta Código de Buenas prácticas laborales en la DPP. Producto de la Comisión de desarrollo organizacional</p> <p>Acta N° 1 Comisión de Desarrollo Organizacional</p> <p>Acta N° 1 Comité Técnico de desconcentración y tecnología</p> <p>Noticia intranet Comisión preventiva de alcohol y drogas en la DPP</p> <p>Propuesta de desconcentración procesos de RR.HH. Producto de la Comisión de Desarrollo organizacional</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 1. Diseñar e implementar un Plan de Desarrollo</p>	<p>2. Realizar un diagnóstico y evaluación de la estructura organizacional de la Defensoría.</p>	<p>Se realizó un estudio de diagnóstico y evaluación de la estructura organizacional. El estudio estuvo a cargo de la empresa Deloitte. Se considera que el estudio es eficiente ya que a nivel de</p>

<p>Organizacional Integral, que analice la actual distribución de funciones, cargos y personal entre regiones y proponga la departamentalización y segmentación de funciones tanto a nivel nacional como regional. Producto de este plan se debe:</p> <p>a. Elaborar un manual de funciones para todas las Unidades Administrativas y de staff de la Defensoría Nacional y de las Defensorías Regionales y Locales.</p> <p>b. Elaborar un manual de procesos de gestión ligados directamente a la provisión de los productos estratégicos.</p> <p>c. Diseñar e implementar un plan de coordinación e integración institucional, que identifique las necesidades organizacionales en este ámbito, mediante una metodología participativa que permita optimizar los mecanismos existentes y desarrollar nuevas instancias.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>recursos y diseño obedece a su misión y productos fundamentales.</p> <p>Se realizó un análisis de la estructura actual de la DPP en base a los 5 aspectos, expuestos a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Adaptabilidad de organización se encuentra en un nivel medio, producto de la incorporación de la responsabilidad penal juvenil sólo en el ámbito de proceso, sin reflejarse adecuadamente en la estructura.</li> <li>2) Grado de integración de los procesos de trabajo y tarea, se encuentra en nivel medio, debido a que los procesos de trabajo de negocio presentan una alta integración, sin embargo, los procesos de apoyo presentan una integración comparativamente menor, requiriendo una estructura organizacional más compleja.</li> <li>3) Diversidad del Producto/Servicio ofrecido, es baja considerando que existen sólo dos productos, pero de alta complejidad; "Defensa e Información", por lo tanto, se manifiesta la necesidad de robustecer la capacidad operacional de la estructura y no agregar funciones.</li> <li>4) Economías de escala, principalmente en los procesos de negocio, basado en la estandarización transversal y apoyo informático.</li> <li>5) Complejidad del trabajo, se encuentra en nivel medio y la estructura actual, basada en un ordenamiento funcional y territorial responde adecuadamente al nivel de complejidad institucional.</li> </ol> <p>Por otra parte, en relación a la concentración/desconcentración de funciones, se concluyó que la DPP se encuentra organizada mediante una adecuada distribución territorial en consonancia con la política y normativa vigente.</p> <p>La Defensoría Penal Adolescente, requiere mayor integración dentro del sistema ya que la unidad responsable sólo puede abordar de forma parcial el proceso de defensa, proporcionando soporte técnico y recursos especializados (contrata a honorarios a defensores juveniles) pero sin integración con los demás componentes del sistema (recursos físicos y soporte administrativo entre otros).</p> <p>Por otra parte el hecho que la función de defensa juvenil esté radicada en personal a honorarios, es una situación que requiere atención, por cuanto los objetivos organizacionales la incluyen como subproducto estratégico y requiere de una estructura que soporte este requerimiento.</p> <p>La implementación por etapas de la reforma procesal penal</p>
--	--	---

		<p>generó importantes diferencias entre las estructuras regionales (en los aspectos que no define la ley).</p> <p>Una forma de mejorar la eficiencia organizacional (en un ámbito no estructural), consiste en mejorar los mecanismos de coordinación, y balance de asignaciones de defensores según demanda.</p> <p>Finalmente es importante mencionar que la Comisión de desarrollo organizacional en la evaluación de la estructura organizacional y en otras áreas tiene un rol participativo e integrador, en el cual se incorporan las visiones de directivos, profesionales y miembros de ambas asociaciones de funcionarios. El rol de la Comisión tiene relación con validar los estudios y/o diagnósticos sobre la estructura, procesos y perfiles con la finalidad de legitimar procesos de cambio y fortalecer una gestión centrada en un estilo directivo participativo.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diagnóstico Organizacional DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA Informe Final Septiembre, 2009.</p> <p>Minuta: principales resultados del estudio de diagnóstico y evaluación de la estructura organizacional.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Diseñar e implementar un Plan de Desarrollo Organizacional Integral, que analice la actual distribución de funciones, cargos y personal entre regiones y proponga la departamentalización y segmentación de funciones tanto a nivel nacional como regional. Producto de este plan se debe:</p> <p>a. Elaborar un manual de funciones para todas las Unidades Administrativas y de staff de la Defensoría Nacional</p>	<p>3. Elaborar un manual de funciones para las Unidades Administrativas y de staff de la Defensoría Nacional y de las Defensorías Regionales y Locales, validado por la Comisión.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Con fecha 10 de junio de 2010, la Comisión de Desarrollo Organizacional de la Defensoría Penal Pública, aprueba el Manual de Descripción de Funciones y Perfil de Cargos de la Defensoría, de las unidades que las componen, tanto del Nivel Central, como de las Defensorías Regionales, en el cual se establecen los cargos, su ubicación, objetivos de éste, sus funciones, el entorno correspondiente, así como las respectivas competencias transversales y específicas de éstos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Validación Manual de Funciones para las Unidades Administrativas y de staff de la DPP y las Defensorías Regionales y Locales.</p>

<p>y de las Defensorías Regionales y Locales.</p> <p>b. Elaborar un manual de procesos de gestión ligados directamente a la provisión de los productos estratégicos.</p> <p>c. Diseñar e implementar un plan de coordinación e integración institucional, que identifique las necesidades organizacionales en este ámbito, mediante una metodología participativa que permita optimizar los mecanismos existentes y desarrollar nuevas instancias.</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Diseñar e implementar un Plan de Desarrollo Organizacional Integral, que analice la actual distribución de funciones, cargos y personal entre regiones y proponga la departamentalización y segmentación de funciones tanto a nivel nacional como regional. Producto de este plan se debe:</p> <p>a. Elaborar un manual de funciones para todas las Unidades Administrativas y de staff de la Defensoría Nacional y de las Defensorías Regionales y Locales.</p> <p>b. Elaborar un manual de procesos de gestión ligados directamente a la provisión de los productos estratégicos.</p> <p>c. Diseñar e implementar un plan de coordinación e integración institucional, que</p>	<p>4. Elaborar un manual de procesos de gestión ligados directamente a la provisión de los productos estratégicos, validado por la Comisión.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>A comienzos de este año la consultora Deloitte realizó un de levantamiento y documentación de los procesos de negocio de la Defensoría Penal Pública.</p> <p>El propósito del levantamiento de procesos es conocer las prácticas actuales de trabajo, nivel de estandarización y duplicidad a nivel institucional.</p> <p>El objetivo general del levantamiento es levantar y documentar los procesos actuales de la Defensoría Penal Pública, con especial foco en aquellos procesos críticos</p> <p>El proyecto consideró el levantamiento tanto de los procesos de negocio como de soporte de la Defensoría Penal Pública a nivel de la Defensoría Nacional y de algunas Defensorías Regionales. Estas son: Coquimbo, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, Los Lagos, y Valparaíso.</p> <p>La metodología consideró tres niveles jerárquicos (procesos, subprocesos y actividades) que permiten una visión integral y simplificada de los procesos de trabajo de una organización. Además distingue aquellos procesos de negocio y los procesos considerados de soporte o apoyo.</p> <p>En la documentación de los subprocesos se utilizó la ficha estándar de la Defensoría, utilizada por ésta, en la implementación de procesos basados en el sistema de gestión de la calidad ISO 9000.</p> <p>Para obtener un entendimiento detallado de los procesos de la cadena de valor se sostuvo entrevistas con los dueños de</p>

identifique las necesidades organizacionales en este ámbito, mediante una metodología participativa que permita optimizar los mecanismos existentes y desarrollar nuevas instancias.

procesos y/o responsables asignados, relacionados directamente con la ejecución de las actividades de cada proceso. Además, se revisó la documentación de apoyo enviada por los dueños de proceso.

Los principales resultados del levantamiento de procesos, consistió en la definición de un mapa de procesos de la Defensoría, el cual identificó inicialmente los procesos y subprocesos a ser levantados.

Este mapa fue generado y validado por el equipo directivo de la Defensoría y validado por el apoyo técnico definido para este proyecto (para el caso de los procesos de negocio) y por el Director Administrativo Nacional (para el caso de los procesos de soporte)

Además, los procesos de negocios levantados no presentan duplicidades significativas y, cuando existen, correspondan a la naturaleza del quehacer propio de la Institución, y la descentralización y autonomía en la prestación del servicio de defensa de las Defensorías Regionales.

Finalmente, el levantamiento de procesos concluyó en terminos generales lo siguiente:

1) La Defensoría se encuentra en una etapa inicial respecto de la documentación de sus procesos (negocio y soporte), la cual, generará la necesidad interna de avanzar en los niveles de madurez propios de la gestión de procesos.

2) En la Defensoría existe un enfoque de gestión principalmente funcional, el cual establece funciones en base a los distintos departamentos y unidades de la Institución independiente de una visión global de procesos.

3) Existe un alto alineamiento entre los procesos y subprocesos levantados y las definiciones estratégicas de la institución.

4) Existen subprocesos que se realizan en diferentes Defensoría Regionales en forma no estándar y en las cuales las instancias de coordinación son insuficientes para lograr compartir prácticas o estandarizarlas.

Calificación: Cumplido (30-06-2010)

		<p><u>Medios de Verificación:</u> Levantamiento de Procesos de negocio de la Defensoría Penal Pública. presentación Preinforme.</p> <p>Acta de acuerdos presentación procesos de negocio de la Defensoría Penal Pública</p> <p>Minuta aprobación de los procesos de negocios de la Defensoría Penal Pública</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Sistematizar y estudiar los sistemas de asignación de causas utilizados en todas las regiones del país, realizando difusión de ellas, compartiendo las experiencias y resultados, de manera de identificar buenas prácticas que sean socializadas y replicadas, que permitan mejorar la gestión al respecto. A partir de estos resultados, levantar información respecto de la carga de trabajo de los defensores locales entre las distintas regiones a partir de la cual optimizar la distribución de causas entre defensores (locales y licitados), entre regiones y entre defensorías locales.</p>	<p>1. Sistematizar y estudiar los sistemas de asignación de causas utilizados en todas las regiones del país, realizando difusión de los resultados, compartiendo las experiencias de manera de identificar buenas prácticas que sean socializadas y replicadas, y que permitan mejorar la gestión al respecto.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realizó un estudio denominado "Modelo Operación Defensa Penal Eficiente", el cual incluye un capítulo de asignación de causas.</p> <p>En el desarrollo de este estudio se levantaron diversos procedimientos relacionados con los procesos; atención de público, tramitación de causas y preparación de audiencias, que serán la base del modelo de operación eficiente de la institución, como también se detectaron puntos críticos en el funcionamiento de las defensorías, que limitan el eficiente uso de los recursos, ya sea por duplicar actividades, o por realizarlas sin el apoyo informático necesario, lo que obliga a invertir considerables tiempos de trabajo en actividades que pudieran ser ejecutadas mucho más rápidamente.</p> <p>A partir de este estudio, se concluye que es posible proponer la definición de un modelo de operación eficiente para la Defensoría penal pública, sin embargo, es necesario primero disminuir estas brechas de gestión y enfocar nuestros recursos para lograr que la institución se transforme en una organización eficiente en su funcionamiento.</p> <p>Para esto se requiere entre otras cosas modificar el sistema informático de gestión de defensa, y orientarlo a un sistema de administración del recursos tiempo de defensores y asistentes, orientado a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Facilitar la administración de carpetas de causa</li> <li>2) Orientación del SIGDP, como un sistema de administración del recurso tiempo del defensor.</li> <li>3) Modificaciones al SIGDP en los procesos de asignación y reasignación de causas.</li> <li>4) Interfaz de consulta de carpetas (sobre SIGDP y sistema de administración de carpetas)</li> <li>5) Interconexión, carga automática del sistema informático</li> </ol>

		<p>Si bien, todas áreas de trabajo requieren recursos y tiempos de implementación considerables, será esta carta de navegación la que nos permitirá implementar el Modelo de forma ordenada y gradual.</p> <p>Cabe señalar que el estudio y sus resultados fueron informados a los Defensores Regionales, Jefes de Depto y Unidades de la Defensoría Nacional, por la Defensora Nacional a través del Oficio 576 de fecha 02 de julio de 2009.</p> <p>Finalmente, el MOE (Modelo de operación eficiente) agrupa a un conjunto de procedimientos que describen las actividades que las defensorías locales y licitadas deben realizar para estandarizar el proceso de entrega de servicio de defensa penal pública en las áreas de atención de público, preparación de audiencias y tramitación de causas. Con su implementación, y las continuas mejoras que se vayan haciendo, se logrará optimizar los procedimientos y la eficacia esperada de acuerdo al marco conceptual de la norma ISO 9001:2008</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento que muestra en imágenes el Estudio Modelo de operación Defensa Penal Eficiente.</p> <p>Oficio N° 576 de fecha 02 de julio 2009. Informa definición de un Modelo de operación eficiente para la Defensoría. Adjunta estudio.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Sistematizar y estudiar los sistemas de asignación de causas utilizados en todas las regiones del país, realizando difusión de ellas, compartiendo las experiencias y resultados, de manera de identificar buenas prácticas que sean socializadas y replicadas, que permitan mejorar la gestión al respecto. A partir de estos resultados, levantar información respecto de la</p>	<p>2. Generar un sistema integrado de medición y monitoreo de la carga de trabajo de los defensores que sirva de utilidad para la optimización en la distribución de causas entre defensores locales y licitados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se desarrolló el módulo de carga de trabajo en el sistema informático Control Directivo. Se realizó un diseño lógico, su implementación, capacitación y difusión por parte de la Dirección Administrativa Nacional, durante el primer semestre del año 2009.</p> <p>El modelo de carga de trabajo permitirá definir la prioridad de carga o rescate de los datos del SIGDP diariamente y de forma automática, lo que permite computar las actividades o tareas más importantes realizadas por los defensores en su quehacer diario. Se contemplan las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) N° de audiencias de juicios orales</li> <li>2) N° de audiencias de juicios procedimiento abreviado</li> <li>3) N° de audiencias de juicios procedimiento simplificado sin admisión de responsabilidad</li> </ol>

<p>carga de trabajo de los defensores locales entre las distintas regiones a partir de la cual optimizar la distribución de causas entre defensores (locales y licitados), entre regiones y entre defensorías locales.</p>		<p>4) N° de imputados visitados en la cárcel  5) N° de controles de detención  6) N° de recursos  7) N° de audiencias de ejecución de la ley de responsabilidad penal adolescente  8) N° de otras audiencias.</p> <p>Por otra parte, considerando que cada zona donde se desarrolla la labor de prestación de defensa penal tiene realidades distintas, es que el modelo de carga de trabajo considera la aplicación de factores de corrección asociados a elementos como la cantidad de tribunales de garantía, ubicación de los tribunales orales en lo penal, cortes de apelaciones y unidades penales. Igualmente, se les aplica un factor de corrección a los defensores locales jefes que cumplen funciones directivas.</p> <p>Finalmente el acceso al sistema considera el mismo nombre de usuario y contraseña utilizado para ingresar al SIGDP.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Diseño lógico del Módulo de carga de trabajo en el Sistema informático Control Directivo</p> <p>Minuta estado de avance implementación módulo de gestión de carga de trabajo en el Sistema de Control Directivo, a mayo de 2009.</p> <p>Difusión del Director Administrativo Nacional respecto a la puesta en marcha del sistema de Control directivo y sus módulos de carga de trabajo e indicadores de gestión.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN  3. Diseñar un nuevo sistema de reclamaciones que permita asegurar que todos los imputados tengan conocimiento de la posibilidad de realizar un reclamo y de cómo se debe realizar éste, para lo cual se debe mejorar y formalizar su difusión y entrega de esta</p>	<p>1. Diseñar una nueva ficha de registro de reclamos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u>  Diciembre 2009</p>	<p>El Depto. de Evaluación, Control y Reclamaciones desarrolló un diseño lógico para el módulo de reclamos del sistema SIGO, el cual incluye una nueva ficha de registro de reclamos en el Sistema Informático para la Gestión OIRS, oficinas información, reclamos y felicitaciones. El requerimiento fue enviado al Depto. de Informática para su implementación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

<p>información. Además se debiera sistematizar anualmente la información recogida en los reclamos, que permita realizar un benchmarking entre regiones, investigado las razones que existen en las regiones que presentan mayor porcentaje de reclamos y el tipo de estos reclamos.</p>		<p>Memorando N° 365 del Depto. de Evaluación, Control y Reclamaciones, con el diseño lógico del módulo de reclamos, el cual incluye una nueva ficha de registro de reclamos en el Sistema Informático para la Gestión OIRS</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 3. Diseñar un nuevo sistema de reclamaciones que permita asegurar que todos los imputados tengan conocimiento de la posibilidad de realizar un reclamo y de cómo se debe realizar éste, para lo cual se debe mejorar y formalizar su difusión y entrega de esta información. Además se debiera sistematizar anualmente la información recogida en los reclamos, que permita realizar un benchmarking entre regiones, investigado las razones que existen en las regiones que presentan mayor porcentaje de reclamos y el tipo de estos reclamos.</p>	<p>2. Diseñar y realizar una campaña de difusión para que los imputados tengan conocimiento de la posibilidad de realizar un reclamo y de cómo se debe realizar éste.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante el mes de diciembre de 2009, se diseñó los dípticos y afiches para la campaña de difusión del derecho a reclamo que tienen los imputados respecto a la defensa otorgada, y, durante el mes de enero de 2010 ya se cuenta con el material correspondiente. Asimismo, este material se distribuye a las Defensorías Locales, Oficinas de Defensorías Licitadas, Juzgados de Garantía, Tribunales de Jucicio Oral, Corte de Apelaciones, Oficinas del SENAME, Centros de Detención Preventiva, Centros de Cumplimiento Penitenciario, y en general, lugares a los cuales acceden personas usuarias del servicio de defensa penal pública y durante el mes de mayo de 2010, esta campaña ya cubre todas las instituciones mencionadas. Asimismo, con el fin de reforzar la campaña al interior de la Defensoría, dos Defensores Subrogantes de la Defensora Nacional, el día 12 de mayo de 2010, remiten un e-mail detallado respecto a esta campaña de difusión a todos los funcionarios de la institución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución Exenta N° 1710/2009 que adjudica la contratación del servicio de diseño y diagramación material gráfico de difusión de derecho a reclamar.</p> <p>Diseño Díptico de difusión del derecho a reclamar en defensa.</p> <p>Minuta Campaña de Difusión del Derecho a Reclamo.</p> <p>E-mail difunde campaña del derecho a reclamo a todos los funcionarios de la Defensoría.</p>

<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>3. Diseñar un nuevo sistema de reclamaciones que permita asegurar que todos los imputados tengan conocimiento de la posibilidad de realizar un reclamo y de cómo se debe realizar éste, para lo cual se debe mejorar y formalizar su difusión y entrega de esta información. Además se debiera sistematizar anualmente la información recogida en los reclamos, que permita realizar un benchmarking entre regiones, investigado las razones que existen en las regiones que presentan mayor porcentaje de reclamos y el tipo de estos reclamos.</p>	<p>3. Realizar las modificaciones necesarias al SIGO (Sistema Informático de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) de acuerdo con los cambios realizados a la ficha de reclamos, de manera de asegurar que éste permita registrar y sistematizar anualmente esta información y que sirva de insumo para otros sistemas de control como auditorías e inspecciones.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>A través de Oficio DN N° 764 de fecha 16 de septiembre de 2010, la Defensoría Penal Pública, establece un procedimiento administrativo para el trámite de reclamaciones, conteniendo entre sus principales objetivos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilizar la tramitación de los actos administrativos que lo sustentan y la dictación del acto terminal que lo resuelve.</li> <li>- Impulsar el curso progresivo del procedimiento con estricto apego a las normas que reglan este tipo de procedimientos en la Administración Pública.</li> <li>- Estandarizar la forma en que se deben expedir los actos trámite.</li> <li>- Entregar certeza en el resguardo de los derechos de los beneficiarios o legitimados activos de las reclamaciones, todo ello con el propósito de garantizar el debido proceso, la dignidad del imputado y la adecuada aplicación de sanciones a los operadores cuando corresponda, con estricto apego a la legalidad vigente.</li> </ul> <p>Por otra parte, es importante mencionar que, a través de memorándum UCYP N° 159 de fecha 03 de diciembre de 2010, se remite a regiones el nuevo formulario de atención de público, el cual, está acorde a los campos modificados en el sistema SIGO, propuestos por el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones; y, previamente, el 05 de noviembre, realizó una videoconferencia con los asesores jurídicos regionales, periodistas o encargados de comunicaciones y asistentes administrativos regionales para presentarles las modificaciones al SIGO y el nuevo flujo de reclamos, en virtud de la categorización de los reclamos que deben realizar los asesores jurídicos. Cabe señalar que, a partir del 09 de diciembre de 2010, se encuentran operativas en el SIGO las modificaciones al sistema informático comprometidas.</p> <p>Finalmente, es importante destacar que, mediante el informe de cumplimiento de "análisis de reclamaciones" se puede visualizar que este nuevo procedimiento, se transforma en una importante herramienta de gestión para el mejoramiento de la calidad de la defensa, siendo un insumo muy relevante para la retroalimentación y mejora continua de las auditorías e inspecciones.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p>
---	---	--

		<p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Avance Modificaciones al SIGO de acuerdo a los cambios realizados a la ficha de reclamos.</p> <p>Oficio DN N° 764 (16.09.10)</p> <p>Memorándum Unidad de Comunicaciones y Prensa (UCYP) N° 159 (03.12.10)</p> <p>Formulario Atención de Público</p> <p>Informe de "análisis de reclamaciones"</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>3. Diseñar un nuevo sistema de reclamaciones que permita asegurar que todos los imputados tengan conocimiento de la posibilidad de realizar un reclamo y de cómo se debe realizar éste, para lo cual se debe mejorar y formalizar su difusión y entrega de esta información. Además se debiera sistematizar anualmente la información recogida en los reclamos, que permita realizar un benchmarking entre regiones, investigado las razones que existen en las regiones que presentan mayor porcentaje de reclamos y el tipo de estos reclamos.</p>	<p>4. Elaborar un informe que realice un benchmarking entre regiones, investigado las razones que existen en las regiones que presentan mayor porcentaje de reclamos y el tipo de estos reclamos, a fin de proponer planes de acción a nivel regional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Comentario Junio 2011:</p> <p>Se adjunta informe de reclamaciones realizado por el Departamento de Evaluación, control y reclamaciones (DECR). Se deja expreso que el diseño de la administración de este mecanismo de control (Reclamos), supone consolidar los resultados cuatrimestralmente, de manera anual y agregarlos al Taller Regional y Plan de Mejoramiento de la Calidad Regional Respectivo. (este plan contiene actividades de mejora que deben ejecutar las defensorías regionales, que son distintos según las debilidades que posea)</p> <p>Lo anterior obedece a la necesidad de congregarse en un solo Instrumento - Planes de Mejoramiento de Calidad de la Defensa - todas las actividades de mejora, que administra el DECR, y que resulta ser la forma más eficiente de observar, analizar, proponer y controlar las acciones de mejora.</p> <p>En el informe adjunto, en el último párrafo del apartado "Presentación", indica lo siguiente:</p> <p>"De esta manera, se generarán informes cuatrimestrales agregados (el segundo cuatrimestre contiene al primero y el tercer cuatrimestre corresponde al anual) y una vez generado el informe final, los resultados serán analizados con cada una de las Defensorías Regionales en el Taller Regional Anual, donde se analizarán, en conjunto con los Directivos, las eventuales razones de la incidencia de los tipos de reclamos que más se presentan, las prácticas y procedimientos específicos que cada una de las regiones desarrolla para la gestión de los mismos y los planes de acción que se proponen para superar los problemas o áreas débiles que se detecten, los que se incorporarán en los Planes de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa"</p>

		<p>Comentario Diciembre 2010:  Antecedentes:  Para llevar a cabo las actividades necesarias en la realización del benchmarking comprometido, se tenía como punto de partida otro compromiso que dice relación con "Modificaciones al Sistema Informático de Gestión OIRS (SIGO)", que en su parte medular considera la adecuación de la Ficha de Reclamo, con el fin de sistematizar y registrar con nuevos niveles de detalle la información de los "reclamos". Los plazos originales para la modificación del SIGO fueron ampliados para el perfeccionamiento de la ficha, la definición del manual y las capacitaciones asociadas. Esto influyó en que el diseño original de benchmarking, que pretendía utilizar la información obtenida y sistematizada a través del SIGO modificado, no tuviera los datos necesarios para efectuarse.</p> <p>Cumplimiento:  El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), obtuvo respuestas de todas las regiones, respecto a sus prácticas asociadas a los reclamos, pero la ausencia de la nueva sistematización y organización de datos, impidió un análisis que fuera oficioso para el objetivo del compromiso.</p> <p>La situación descrita obligó a cambiar el sentido original del benchmarking, derivando en utilizar como "línea base" el Informe Estadístico del SIGO, para que a partir de los datos y resultados que se obtengan del SIGO modificado, direccionar los requerimientos a las regiones, para conformar un estudio de prácticas que se realiza en cada región.</p> <p>Compromiso:  La Defensoría Penal Pública, a través del DECR, se compromete que al 30.06.11, presentará un informe de prácticas regionales que expliquen los resultados de reclamos, que incluya una propuesta de acciones aplicables a nivel regional.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Informe final SIGO 2010.</p> <p>Informe de REclamaciones Enero Abril 2011</p>
--	--	--

<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Crear un sistema que utilice los resultados obtenidos de las auditorías externas, definiendo compromisos a partir de los hallazgos de la auditoría, realizando monitoreo posterior de ellos y retroalimentación para las auditorías siguientes, desagregando los resultados, según sean defensores locales y/o licitados.</p>	<p>1. Diseñar un Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa a partir de los resultados de las auditorías externas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Producto de la Auditoría Externa, el Depto. de Estudios y Proyectos y Depto. de Evaluación y Control, suscribieron planes de mejoramiento de la Defensa con todas las Defensorías Regionales, los cuales fueron formalizados a través de memorando firmados por ambas Jefaturas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memo N° 47 Defensoría Regional de Tarapacá. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 34 Defensoría Regional de Antofagasta. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 43 Defensoría Regional de Atacama. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 44 Defensoría Regional de Coquimbo. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 31 Defensoría Regional de Valparaíso. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 32 Defensoría Regional de O'Higgins. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 38 Defensoría Regional de Maule. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 46 Defensoría Regional de Bio Bio. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 33 Defensoría Regional de Araucanía. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 45 Defensoría Regional de Los Lagos. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 36 Defensoría Regional de Aysén. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p>
---	---	--

		<p>Memo N° 42 Defensoría Regional de Magallanes. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 35 Defensoría Regional Metropolitana Norte. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 37 Defensoría Regional Metropolitana Sur. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 41 Defensoría Regional de Arica Parinacota. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 39 Defensoría Regional de Los Ríos. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Crear un sistema que utilice los resultados obtenidos de las auditorías externas, definiendo compromisos a partir de los hallazgos de la auditoría, realizando monitoreo posterior de ellos y retroalimentación para las auditorias siguientes, desagregando los resultados, según sean defensores locales y/o licitados.</p>	<p>2. Realizar talleres de calidad en cada Defensoría Regional, en donde se compartan los hallazgos de la auditoría y se de a conocer las áreas deficitarias asociadas a la prestación del servicio de defensa en la región.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realizaron talleres de evaluación de la calidad de la Defensa en todas las Defensorías Regionales, dando cuenta de los resultados de los hallazgos de las Inspecciones. Los medios de verificación incluyen un Acta de la reunión y la presentación de los resultados de la evaluación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Tarapacá.</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Tarapacá</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Antofagasta.</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Antofagasta.</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Atacama.</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Atacama.</p>

		<p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Coquimbo.</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Coquimbo.</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Valparaiso.</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Valparaiso.</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de O´Higgins</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de O´Higgins.</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional del Maule</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional del Maule.</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Bio Bio</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Bio Bio</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de la Araucanía</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de la Araucanía</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de los Lagos</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de los Lagos</p>
--	--	---

		<p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Aysen</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Aysen</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Magallanes</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Magallanes</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional Metropolitana Norte</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional Metropolitana Norte</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional Metropolitana Sur</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional Metropolitana Sur</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional Arica Parinacota</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional Arica Parinacota</p> <p>Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Los Ríos</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Los Ríos</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Crear un sistema que utilice los resultados obtenidos de las auditorías externas, definiendo compromisos a partir de los</p>	<p>3. Realizar suscripción del Plan de Mejoramiento por parte de las Defensorías Regionales, donde se comprometan acciones concretas para</p>	<p>Se realizó la suscripción de los Planes de Mejoramiento de las Defensorías Regionales, a través de Memorando del Depto de Estudios y Proyectos y del Depto. de Evaluación, Control y Reclamaciones.</p>

<p>hallazgos de la auditoría, realizando monitoreo posterior de ellos y retroalimentación para las auditorías siguientes, desagregando los resultados, según sean defensores locales y/o licitados.</p>	<p>mejorar las áreas deficitarias.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memo N° 47 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Tarapacá</p> <p>Memo N° 34 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Antofagasta</p> <p>Memo N° 43 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Atacama</p> <p>Memo N° 44 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Coquimbo</p> <p>Memo N° 31 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Valparaíso</p> <p>Memo N° 32 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de O´Higgins</p> <p>Memo N° 38 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional del Maule</p> <p>Memo N° 46 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Bio Bio</p> <p>Memo N° 33 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Araucanía</p> <p>Memo N° 45 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Los Lagos</p> <p>Memo N° 36 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Aysen</p> <p>Memo N° 42 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Magallanes</p> <p>Memo N° 35 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Metropolitana Norte</p>
---	---	--

		<p>Memo N° 37 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Metropolitana Sur</p> <p>Memo N° 41 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Arica Parinacota</p> <p>Memo N° 39 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Los Ríos</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>5. Realizar reuniones con cada uno de los defensores inspeccionados, en donde se les exponga su evaluación y generar compromisos de mejoramiento con los defensores que presentan mayores problemas en las inspecciones, elaborando una hoja de vida de cada uno de ellos en donde se registren las evaluaciones y su evolución en el tiempo.</p>	<p>1. Diseñar un Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa a partir de los resultados de las inspecciones que incluya: entrevistas a defensores inspeccionados; seguimiento a los defensores inspeccionados con no conformidades; entrega trimestral al defensor regional respectivo, de un resumen consolidado del resultado de las inspecciones, de los lineamientos y de la calificación de los defensores inspeccionados; entre otras actividades que contemple este Plan.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realizó en términos de utilizar los resultados de las modalidades de control, en esta etapa de las inspecciones y auditorias externas en el denominado ciclo de la calidad, el que se estructuro de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecución del plan de inspecciones y auditoria externa</li> <li>2. Consolidación de resultados en los talleres regionales</li> <li>3. Propuesta a las Defensorías Regionales de Plan de Mejoramiento respectivo, asociadas a las áreas débiles identificadas través de los resultados de las inspecciones y Auditoria externa</li> <li>4. Seguimiento de los planes de mejoramiento</li> <li>5. Realización de una auditoria externa para verificar objetivamente el cumplimiento de los planes de mejoramiento.</li> </ol> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Tarapacá. Memorando N° 47</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Antofagasta. Memorando N° 34</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Atacama. Memorando N° 43</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Coquimbo. Memorando N° 44</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Valparaíso. Memorando N° 31</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la</p>

		<p>Defensoría Regional de O´Higgins. Memorando N° 32</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional del Maule. Memorando N° 38</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Bío Bio. Memorando N° 46</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Araucanía. Memorando N° 33</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Los Lagos. Memorando N° 45</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Aysen. Memorando N° 36</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Magallanes. Memorando N° 42</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional Metropolitana Norte. Memorando N° 35</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional Metropolitana Sur. Memorando N° 37</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Arica Parinacota. Memorando N° 41</p> <p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Los Ríos. Memorando N° 39</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>5. Realizar reuniones con cada uno de los defensores inspeccionados, en donde se les exponga su evaluación y generar compromisos de mejoramiento con los defensores que presentan mayores problemas en las inspecciones, elaborando una</p>	<p>2. Construir una base de datos ?historial del defensor?, que considere las inspecciones realizadas desde el año 2002 a la fecha, la fecha de la actividad, el nombre del inspector que la realizó, el nombre del defensor inspeccionado y los informes de inspección asociados a su</p>	<p>La Defensoría Penal Pública tiene una aplicación virtual para el sistema de inspecciones, que permite acceder al módulo "historial del defensor". Este módulo, se considera como información relevante en la toma de decisiones tanto de los Defensores Regionales, como de la Defensoría Nacional, puesto que, se cuenta información en línea de los defensores que han sido sujetos de inspección y su evaluación a través de los años. Es importante mencionar que durante el segundo semestre del 2010, se realizó la carga de todos los informes disponibles, lo que incluyó también su transformación en archivos PDF, permitiendo</p>

<p>hoja de vida de cada uno de ellos en donde se registren las evaluaciones y su evolución en el tiempo.</p>	<p>persona. Incorporar estos resultados en la ?hoja de vida del defensor?.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>su acceso desde la aplicación. Por otra parte,cabe señalar que los datos que están considerados en la aplicación virtual son los siguientes: 1) Se ingresa a una región determinada. 2) Se escoge una Defensoría. 3) Se identifica el defensor. 4) Aparecen las inspecciones históricas asociadas al defensor seleccionado, la fecha, el tipo de inspección, el informe asociado y para los años 2009 y 2010 se ingresa el puntaje obtenido, puesto que, se contempla desde ese periodo, a partir del oficio remitido por la Defensora al Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones; a los encargados de inspectorías zonales y a los inspectores, el día 08 de septiembre de 2009, estableciendo ajustes a la metodología de inspecciones de defensa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta módulo historial del defensor.</p> <p>Oficio N° 757 de fecha 08 de septiembre de 2009, remitido por la Defensora Nacional, establece ajustes a la metodología de inspecciones de defensa.</p> <p>Minuta módulo historial del defensor (Diciembre 2010).</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 6.a. Incorporar al examen de los defensores que participan de una licitación, elementos que midan la capacidad de desenvolvimiento en la litigación, aumentando las exigencias en los temas evaluados, con el fin de asegurar calidad en la defensa. Además incorporar positivamente en la evaluación de los defensores, la experiencia de los abogados en el nuevo sistema, único factor</p>	<p>1. Diseñar el nuevo sistema de licitaciones en él se propondrán modificaciones a las pautas de calificación de las propuestas y los defensores que éstas presentan, y presentar a DIPRES para una revisión de los recursos involucrado y análisis según disponibilidad presupuestaria. Entre otras, deberán realizarse las siguientes modificaciones: a. Incorporar al examen de los defensores que participan de una licitación, elementos que</p>	<p>Se diseñó un nuevo sistema de licitaciones, partiendo por la aprobación del Consejo de Licitaciones al nuevo modelo, posteriormente con la elaboración y aprobación de las Bases Administrativas y Especiales, las cuales incorporan en su contenido, los compromisos suscritos en la Evaluación Comprehensiva del gasto de la DPP. Subcompromiso a) Examen de defensores: Incluido en Bases ESpeciales, punto 1.3 Examen evaluación técnica en el nuevo proceso penal. pag 4 Subcompromiso b) Evaluación de defensores y experiencia: Bases Especiales punto 3.2.1 e.1 "Subfactor experiencia" (pag 10), en Bases Administrativas Generales punto 6.1 d) "Experiencia y calificación de los profesionales que postulan" Subcompromiso c) Mecanismos flexibilización aumento o disminución de asignación de causas: Bases Administrativas</p>

<p>que se conoce comprobadamente afecta la calidad del servicio.</p> <p>b. Definir en los contratos de licitaciones mecanismos que permitan flexibilizar el incremento o disminución de asignación de causas. Por ejemplo se puede establecer que los contratos podrán, a solicitud de la DPP, ser aumentados o disminuidos hasta en un 10 % dependiendo de la existencia de sobrestimación o subestimación de causa en los estudios prospectivos realizados. Otra alternativa es definir en los contratos de licitación un mecanismo que le permita a las Direcciones Regionales reasignar causas desde una zona de licitación a otra, dependiendo del comportamiento de la demanda. Ello deberá hacerse cautelando el cumplimiento de los contratos. Estos mecanismos sólo podrán utilizarse en forma excepcional y luego de un análisis y evaluación que debería ser realizada por una instancia externa a la dirección regional que solicita su uso.</p> <p>c. Diseñar e incorporar un sistema de incentivos en las licitaciones que considere estímulos para las empresas licitadas, según los niveles de calidad del servicio y estandarizar el proceso de</p>	<p>midan la capacidad de desenvolvimiento en la litigación.</p> <p>b. Incorporar en la evaluación de los defensores, la experiencia de los abogados en el nuevo sistema.</p> <p>c. Incorporar mecanismos que permitan flexibilizar el incremento o disminución de asignación de causas.</p> <p>d. Incorporar incentivos a la calidad de la defensa, tanto a abogados individuales como a empresas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Generales punto 2.11 "Porcentaje de causas sobre las que se presentan propuestas al ofertar"(pag 5) Subcompromiso d) Incentivos a la calidad de la defensa: Bases Administrativas Generales, punto 7.9 b) Pago variable</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diagnóstico análisis de la operación del actual modelo de Licitación de la Defensoría Penal Pública.</p> <p>Presentación del nuevo modelo de operación del sistema de Licitaciones, al Consejo de Licitaciones.</p> <p>Acta N° 50 Consejo Nacional de Licitaciones de la Defensoría, en la cual consigna en el punto N° 5 (pag 5) la aprobación del nuevo sistema de licitaciones.</p> <p>Bases Administrativas Generales para Licitación de Defensa Penal. Resolución Exenta N° 335 del 10 de diciembre de 2009. Dada la imposibilidad de anexar el archivo completo, sólo se adjuntan las páginas que consignan los compromisos cumplidos.</p> <p>Bases Especiales para la Licitación de la Defensa Penal. Resolución Exenta N° 336 del 10 de diciembre de 2009.</p>
--	---	---

<p>presentación de los estados de pago de las empresas licitadas, de manera de evitar el desfase que existe entre lo programado y la ejecución de los pagos.</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 6.a. Incorporar al examen de los defensores que participan de una licitación, elementos que midan la capacidad de desenvolvimiento en la litigación, aumentando las exigencias en los temas evaluados, con el fin de asegurar calidad en la defensa. Además incorporar positivamente en la evaluación de los defensores, la experiencia de los abogados en el nuevo sistema, único factor que se conoce comprobadamente afecta la calidad del servicio. b. Definir en los contratos de licitaciones mecanismos que permitan flexibilizar el incremento o disminución de asignación de causas. Por ejemplo se puede establecer que los contratos podrán, a solicitud de la DPP, ser aumentados o disminuidos hasta en un 10 % dependiendo de la existencia de sobrestimación o subestimación de causa en los estudios prospectivos realizados. Otra alternativa es definir en los contratos de licitación un mecanismo que le permita a las Direcciones Regionales</p>	<p>2. Enviar el nuevo Sistema de Licitaciones para su aprobación al Consejo de Licitaciones y a las demás instancias pertinentes que intervienen en su aprobación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En sesión del 30 de noviembre de 2009, el Consejo de Licitaciones de Defensa Penal aprobó las nuevas Bases Administrativas Generales (BAG) y el Modelo de Bases Especiales (BE), que asistirán la formulación de cada llamado, y que constituyen los documentos principales de licitación de defensa penal, de acuerdo a lo establecido en la ley 19.718.</li> <li>- Con fecha 10 de diciembre de 2009 se dictaron las resoluciones afectas, N° 335 y 336 que aprobaban las BGA y el Modelo de BE, respectivamente. Estos actos administrativos ingresaron a la CGR para el trámite de toma de razón. Luego serían reiteradas en el contexto de la discusión sobre el estatuto aplicable a estas licitaciones.</li> <li>- En la sesión del 23.12.09, el Consejo de Licitaciones de Defensa Penal acordó aprobar el plan de contingencia preparado por la Defensoría, para dar cobertura, mediante convenios directos, a las necesidades de defensa que se produzcan en las zonas y regiones en que incidirá el llamado que se efectuará conforme las nuevas reglas del sistema de licitaciones.</li> <li>- Ingresos de Resoluciones aprobatorias de bases N° 58 y 59 (10.02.10), y N° 83 (25.02.10), aprobatoria de modelo de contrato. Continúa discusión con CGR relativa a la posible aplicación de la Ley de Compras al procedimiento licitatorio de defensa.</li> <li>- Emisión dictamen N° 18395 del 08.04.10, que determina la aplicación del procedimiento Chilecompra a nuestras bases.</li> <li>- Se trata de un texto que adapta nuestras reglas al sistema de compras públicas. Ello determinó ajustes que, en todo caso no varían los elementos sustantivos que el Consejo de Licitaciones resolvió, y más bien se enfocan a los aspectos formales y adjetivos de la postulación.</li> <li>- Producto de este trabajo se dicta resolución N° 135 (27.05.10) en que se han efectuado los ajustes y reordenaciones correspondientes, para poder llevar a cabo, finalmente la formalización de lo decidido por el Consejo de Licitaciones en lo relativo al nuevo sistema de licitaciones. En la discusión de este texto se retira la resolución (23.06.10) para reingresarla con las</li> </ul>

<p>reasignar causas desde una zona de licitación a otra, dependiendo del comportamiento de la demanda. Ello deberá hacerse cautelando el cumplimiento de los contratos. Estos mecanismos sólo podrán utilizarse en forma excepcional y luego de un análisis y evaluación que debería ser realizada por una instancia externa a la dirección regional que solicita su uso.</p> <p>c. Diseñar e incorporar un sistema de incentivos en las licitaciones que considere estímulos para las empresas licitadas, según los niveles de calidad del servicio y estandarizar el proceso de presentación de los estados de pago de las empresas licitadas, de manera de evitar el desfase que existe entre lo programado y la ejecución de los pagos.</p>		<p>últimas adecuaciones consensuadas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Correo Electrónico Remite Material de Trabajo sesión de Consejo de Licitaciones (22.06.09)</p> <p>Correo Electrónico Remite Material de Trabajo sesión de Consejo de Licitaciones (22.06.09) Incluye nuevo destinatario.</p> <p>Presentación Nuevo Modelo de Licitaciones. (24.06.09)</p> <p>Resolución N° 335 (10.12.09) Formaliza acuerdo del Consejo de Licitaciones de Defensa Penal y aprueba Bases Administrativas Generales para Licitación de Defensa Penal.</p> <p>Resolución N° 336 (10.12.09) Formaliza acuerdo del Consejo de Licitaciones de Defensa Penal y aprueba Modelo de Bases Especiales para Licitación de Defensa Penal.</p> <p>Acta N° 50 y 51 Consejo Nacional de Licitación de Defensa Penal Pública (23.12.09)</p> <p>Resolución N° 59 (10.02.10) Formaliza acuerdo del Consejo de Licitaciones de Defensa Penal y aprueba Bases Administrativas Generales para Licitación de Defensa Penal.</p> <p>Correo Electrónico remite documentos de Licitación a Defensores Regionales.</p> <p>Resolución N° 83 (25.02.10) Aprueba nuevo modelo de contrato para la prestación de Defensa penal Pública.</p> <p>Dictámen Contraloría General de la República (08.04.10)</p> <p>Correo Electrónico dirigido al Consejo de Licitaciones, informando estado de licitaciones de Defensa Penal (10.06.10).</p> <p>Correo Electrónico dirigido al Consejo de Licitaciones, informando reunión a realizarse el 02.07.10 (21.06.10).</p>
---	--	---

<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Cautelar la adecuada implementación del nuevo sistema de aranceles basado en la Ficha de Protección Social, previa consideración de todos los requerimientos de gestión y operativos vinculados a su puesta en marcha y continuidad, principalmente lo referido a coordinación con las otras instituciones implicadas y adecuación del soporte tecnológico necesario.</p>	<p>1. Implementar la herramienta informática del nuevo sistema de aranceles, considerando la Ficha de Protección Social de MIDEPLAN.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Comentario Junio 2011</p> <p>Se adjunta en Medio de Verificación N° 17, el manual de aranceles, en MV N° 18, un tutorial de uso, que dan cuenta del funcionamiento de la plataforma tecnológica del nuevo sistema de aranceles.</p> <p>Además, por medio del memorandum N°273 del 29 de diciembre de 2010, el Jefe del Departamento de Informática y Estadísticas informó al Director Administrativo Nacional acerca de la implementación de la herramienta informática destinada a dar soporte al nuevo sistema de aranceles.</p> <p>Por otra parte, en marzo de 2011 la Unidad de Gestión de Defensa Penal remitió a las regiones del país las claves de acceso de usuarios para efectuar pruebas en la nueva aplicación de aranceles, considerando que el sistema debía estar funcionando a partir del 4 de abril de 2011.</p> <p>Asimismo y durante el mismo mes de marzo, se dio término a la elaboración de un manual de aranceles con el objetivo de estandarizar los procedimientos utilizados por las distintas Defensorías Regionales en la aplicación del nuevo arancel y servir como herramienta de consulta, regulación y colaboración a la aplicación de la nueva normativa de aranceles. Este documento incluyó además un manual de usuario para el uso y aplicación de las funcionalidades del sistema SIGDP.</p> <p>El referido manual quedó a disposición de los diferentes usuarios del sistema en un tutorial residente en el sitio INTRANET de nuestra institución (<a href="http://www.intranet.dpp.cl/interior/aranceles/presentacion.php">http://www.intranet.dpp.cl/interior/aranceles/presentacion.php</a>), informándose de este hecho por parte de la Unidad de Gestión de Defensa Penal a las regiones en correo electrónico del 15 de febrero de 2011.</p> <p>Comentario Diciembre 2010</p> <p>- Con el fin de efectuar un mejoramiento global del actual proceso de aranceles coherente con las políticas gubernamentales de protección social para focalización del gasto público, la Defensoría trabajó en una nueva propuesta de cobro de arancel, cuyo propósito es reemplazar el actual sistema de</p>
---	---	---

		<p>levantamiento de la información socio-económica que se efectúa a través de la entrevista del abogado con el imputado, a un sistema directo de enlace con la base de datos de MIDEPLAN y el sistema de la Ficha de Protección Social (FPS).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En diciembre de 2008 la comisión de aranceles designada por el Director Administrativo Nacional presentó a la Defensora Nacional un documento conteniendo una propuesta sobre el nuevo procedimiento de cobro de aranceles.</li> <li>- En abril de 2010 se expuso a la Defensora Nacional y a los Directivos de la DPP el procedimiento específico del nuevo sistema de aranceles, conforme a la propuesta contenida en documento elaborado por la comisión de trabajo de aranceles.</li> <li>- En mayo de 2010 se llevó a cabo una reunión conjunta entre la Defensoría Penal Pública y la Tesorería General de la República a fin de evaluar la factibilidad de modificar la forma de carga y descarga de deudas, de tal forma de generar una aplicación que permita este proceso en línea.</li> <li>- En junio de 2010 se especificaron los diferentes requerimientos y funcionalidades del sistema y el Departamento de Informática y Estadísticas elaboró la respectiva carta gantt para dar cumplimiento al compromiso, y donde el proyecto consideraba un total de 800 horas, iniciándose el 21 de junio de 2010 y estimándose originalmente su término el 29 de septiembre del mismo año.</li> <li>- Por medio del oficio N° 729 del 31-08-2010 la Defensora Nacional solicitó al Ministro de MIDEPLAN las gestiones necesarias para establecer las coordinaciones e interacciones respectivas a fin de abordar los aspectos específicos y consideraciones propias del nuevo sistema de aranceles, destacando entre otros puntos de importancia los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Variables utilizadas en la FPS y criterios para el cálculo de los puntajes que entrega este instrumento.</li> <li>* Generación de un nuevo proceso de cruce entre las bases de datos de MIDEPLAN y la Defensoría, con mayor alcance que el anterior proceso.</li> </ul> </li> <li>- Durante el mes de octubre del presente año se realizó un proceso de consulta masivo con 367.224 RUT correspondientes a imputados adultos ingresados a la Defensoría Penal Pública (DPP) en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2009 y el 31 de agosto de 2010.</li> <li>- El proceso de cruce permitió tener un archivo con los RUT enviados por la DPP incluyendo, además, el puntaje asignado por</li> </ul>
--	--	---

		<p>MIDEPLAN cuando así correspondía, demostrándose que el 60% de los RUT de imputados atendidos por la DPP cuenta con la FPS.</p> <p>- A través del oficio N° 836 del 26-10-2010 la Defensora Nacional creó una comisión de trabajo integrada por los Defensores Regionales de Atacama, O'Higgins, Valparaíso, Biobío, Metropolitana Norte y Metropolitana Sur y cuyo principal objetivo es analizar, profundizar y concluir acerca de los aspectos específicos y consideraciones propias de este importante tema institucional, destacando, entre otros, la definición de los criterios socio-económicos que determinan qué beneficiarios quedan exentos de cobro y cuáles quedan afectos, los tramos de copago, la conveniencia de mantener la Ficha Única de Ingreso, la elaboración del flujograma del proceso, la automatización de los procedimientos operativos, la conectividad con MIDEPLAN, las cargas de trabajo regionales que demande el nuevo sistema, etc. Lo anterior, sin perjuicio de elaborar un plan de actividades que permita controlar y asegurar la implementación del nuevo sistema de aranceles en los plazos que establezca la institución.</p> <p>- La comisión ha llevado a cabo video-conferencias, donde se han abordado los ejes centrales del nuevo sistema de aranceles, tienen relación con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Lineamientos básicos de la nueva propuesta.</li> <li>* Designación de otros funcionarios de su respectiva región para apoyar el trabajo de la comisión.</li> <li>* Definición del plan de actividades y tareas que desarrollará la comisión.</li> <li>* Presentación de los resultados del cruce de datos entre la base histórica de imputados de la DPP con la base de datos de la FPS de MIDEPLAN, para determinar el porcentaje de imputados atendidos por la DPP que cuentan con la FPS.</li> <li>* Aspectos metodológicos que considera la FPS, incluyendo las variables utilizadas, las líneas de corte y los criterios de cálculo para la determinación de los puntajes que entrega el referido instrumento.</li> <li>* Tramos de puntajes y deciles de la FPS para determinar el copago del beneficiario.</li> <li>* Atribuciones de los Defensores Regionales para resolver las reclamaciones de los beneficiarios respecto del cobro del arancel.</li> <li>* Información entregada al beneficiario respecto de las características del nuevo sistema de aranceles.</li> <li>* Elaboración de la resolución exenta que fija el nuevo arancel y el procedimiento para definición de los servicios de defensa penal</li> </ul>
--	--	---

		<p>pública.</p> <p>- Es así como, se encuentra implementada la plataforma tecnológica del nuevo sistema de aranceles, debiendo el sistema entrar en operación a partir de enero de 2011.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de reunión 24.05.10, entre la Defensoría Penal Pública (DPP) y la Tesorería General de la República (TGR) .</p> <p>Correo Electrónico respecto a reunión sostenida entre DPP y TGR. (27.05.10)</p> <p>Correo Electrónico respecto a formato enviado por TGR (01.06.10)</p> <p>Flujo de proceso GBP</p> <p>Flujo nuevo Sistema de Aranceles</p> <p>FormatosXML_F43_v2 TGR</p> <p>Minuta n°1 reunión de trabajo nuevo Sistema de Aranceles y módulo de licitaciones (17.06.10)</p> <p>Oficio N° 836, de fecha 26 de octubre de 2010.</p> <p>Acta N° 1 videoconferencia, comisión de trabajo.</p> <p>Acta N° 2 videoconferencia, comisión de trabajo</p> <p>Oficio N° 729, de fecha 31.08.2010</p> <p>Presentación Aranceles "Cruce de datos DPP- MIDEPLAN".</p> <p>Presentación Ejecutiva Aranceles "Cruce de datos DPP- MIDEPLAN", de fecha 04.11.10.</p> <p>Minuta reunión de trabajo nuevo Sistema de Aranceles (23.07.10)</p>
--	--	---

		<p>Informe Final Ficha de Protección Social MIDEPLAN (octubre de 2010)</p> <p>Resolución exenta N° 3607, aprueba convenio con MIDEPLAN. (30.12.09)</p> <p>Manual de Aranceles</p> <p>Tutorial Arancel</p> <p>Memo de implementación</p> <p>Correo electronico de pruebas del sistema</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Cautelar la adecuada implementación del nuevo sistema de aranceles basado en la Ficha de Protección Social, previa consideración de todos los requerimientos de gestión y operativos vinculados a su puesta en marcha y continuidad, principalmente lo referido a coordinación con las otras instituciones implicadas y adecuación del soporte tecnológico necesario.</p>	<p>2. Capacitar a los defensores públicos y licitados en el uso del nuevo sistema de aranceles.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Comentario Junio 2011:</p> <p>Se han realizado a partir del mes de enero las capacitaciones a los defensores, según se puede verificar en los archivos cargados como medios de verificación, a partir del n° 3. Se adjunta correos electronicos de citación, y presentación utilizada en la jornada de capacitación en el uso del nuevo sistema de aranceles.</p> <p>En la jornada de capacitación realizada el 27 de enero del presente año acerca del nuevo arancel, dirigida a profesionales de todas las DEfensorías regionales, se señaló la necesidad de que las personas que participaron en esta actividad tendrían posteriormente la misión y responsabilidad de movilizar, socializar y replicar este importante tema institucional dentro de su propia región, en particular a los defensores locales, licitados y al equipo directivo regional. Para estos efectos, se entregó a los participantes un formulario expresamente diseñado y que se constituiría en el medio de verificación que permitiera asegurar el cumplimiento cabal de la fase de capacitación, reiterándose esta petición según correo adjunto del 15 de febrero pasado enviado por la Unidad de Gestión de Defensa Penal a las diferentes regiones del país.</p> <p>A esta fecha se disponen de los medios de verificación de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Bío-Bío, Los Ríos y Magallanes</p> <p>Comentario Diciembre 2010</p> <p>Acciones necesarias para implementar el compromiso:</p>

		<p>- En el marco de la implementación del nuevo sistema de aranceles se realizarán las capacitaciones a los equipos regionales acerca del contenido, alcance y motivaciones de este nuevo modelo. En las capacitaciones participarán los defensores locales, licitados y el equipo directivo regional, pudiendo cada defensor incluir, además, a algún otro profesional que tenga responsabilidad directa sobre la gestión regional de aranceles. El plan de capacitación será coordinado por la Unidad de Gestión de Defensa Penal con el apoyo del Departamento de Administración y Finanzas y el Departamento de Informática y Estadísticas. El programa de capacitaciones a realizarse respecto del nuevo sistema considerará tres grupos de actores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El primero es de operadores del sistema, que incluye a los Defensores Regionales, Directores Administrativos Regionales, Jefes de Estudios Regionales y Asesores Jurídicos Regionales y algún otro encargado regional.</li> <li>2. El segundo grupo corresponderá a los funcionarios regionales o nacionales.</li> <li>3. El tercer grupo es de los prestadores actuales (defensores locales y licitados) y el responsable de la capacitación será el Defensor Regional conjuntamente con su equipo.</li> </ol> <p>El contenido de las presentaciones para cada uno de los grupos será el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Contexto de la propuesta del nuevo sistema de aranceles.</li> <li>* Lineamientos básicos de la propuesta.</li> <li>* Flujograma del sistema.</li> <li>* Consideraciones y comentarios del nuevo modelo.</li> <li>* Características y funcionalidades de la plataforma informática del nuevo sistema de aranceles.</li> </ul> <p>Nuevo plazo de implementación del compromiso:</p> <p>- El plazo original para el cumplimiento de este compromiso consideraba como fecha el mes de junio de 2010. Sin embargo, debido a que esta actividad de capacitación estaba condicionada a la implementación de la herramienta informática del nuevo sistema de aranceles y a la aprobación de la resolución exenta, se hace necesario reformular una nueva fecha, estimándose para el 31 de enero de 2011 el término de dicha actividad.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>
--	--	--

		<p>Informe de Resultado compromiso ECG</p> <p>Informe de Resultado compromiso ECG (Dic. 2010)</p> <p>Presentación utilizada en capacitación</p> <p>Lista Asistentes capacitación 27.01.2011</p> <p>Correo cita capacitación 27.01.2011</p> <p>Asistentes Capacitación Tarapaca</p> <p>Asistentes Capacitación Antofagasta</p> <p>ASistentes Capacitación Atacama</p> <p>Asistentes capacitación Valparaíso</p> <p>Asisttente capacitacion Magallanes</p> <p>Asistente capacitació Los rios</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Cautelar la adecuada implementación del nuevo sistema de aranceles basado en la Ficha de Protección Social, previa consideración de todos los requerimientos de gestión y operativos vinculados a su puesta en marcha y continuidad, principalmente lo referido a coordinación con las otras instituciones implicadas y adecuación del soporte tecnológico necesario.</p>	<p>3. Poner en marcha del nuevo sistema de aranceles en regiones.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Comentario Diciembre 2011</p> <p>Se entregan medios de verificación que dan cuenta de la puesta en marcha del sistema de aranceles. Por la cantidad y tamaño de archivos se enviaron mediante oficio del DEfensor Nacional y en esta oportunidad se adjuntan algunos.</p> <p>Comentario Junio 2011</p> <p>La Defensoría Penal ha realizado un seguimiento permanente y sistemático al nuevo arancel con el fin de asegurar su integridad, operatividad y buen funcionamiento en todas las regiones del país, en base a la retroalimentación proporcionada por algunas Defensorías Regionales y trabajando de manera coordinada con el Departamento de Informática y Estadísticas para entregar las soluciones a las diferentes problemáticas que han surgido de la aplicación del nuevo arancel.</p> <p>Asimismo, es importante destacar que la Unidad encargada, Unidad de Gestión de defensa penal también se ha hecho cargo del diagnóstico, análisis y regularización de situaciones y problemas que han canalizado las regiones, las cuales tienen relación con la aplicación del cobro del arancel fijado en las</p>

		<p>anteriores resoluciones exentas que fueron dictadas por la Defensoría Penal Pública para estos efectos.</p> <p>A partir de la información recabada y producto de las visitas realizadas a algunas de las regiones del país por profesionales de la Unidad de Gestión de Defensa Penal, se elaboró un documento que contiene un conjunto de inquietudes, observaciones y recomendaciones expresadas por las diferentes regiones, el cual se envió por correo electrónico el 28 de junio pasado a los Defensores Regionales y a sus Equipos de Trabajo para su conocimiento y difusión.</p> <p>A su vez, este levantamiento está siendo canalizado principalmente al Departamento de Informática y Estadísticas para que se haga cargo de los requerimientos y desarrollo de nuevas funcionalidades que han planteado las regiones, sin perjuicio de que también se están coordinando acciones con la Unidad de Comunicaciones y Prensa para abordar el tema comunicacional del nuevo arancel de cobro de los servicios de defensa penal pública en lo que se refiere a folletería, afiches y cualquier otro tipo de material informativo o publicitario. Además, existen algunas definiciones que se deben adoptar a nivel institucional y que se trabajarán coordinadamente con las instancias involucradas.</p> <p>Comentario Diciembre 2010</p> <p>A través de memorándum DIE N° 273 de fecha 29 de diciembre de 2010, se informa respecto de la puesta en marcha del Sistema Informático que dará soporte al nuevo sistema de aranceles. Actualmente, este sistema, se encuentra en un servidor de prueba, entrando en pleno funcionamiento y operación en el transcurso de los treinta días siguientes de la fecha de publicación de la resolución exenta N° 4413 de fecha 30 de diciembre de 2010, la cual, fija el arancel de cobro de los servicios de defensa penal pública que considera el puntaje registrado en la Ficha de Protección Social como mecanismo para determinar la contribución por parte del beneficiario al pago de la tarifa definida para este servicio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>
--	--	---

		<p>Memorandum DIE N° 273 de fecha 29.12.2010</p> <p>Resolución Exenta N°4413 de fecha 30.12.2010</p> <p>Comunicación de monitoreo de funcionamiento del sistema de arancel</p> <p>Comentarios de funcionamiento de operadores del sistema de arancel</p> <p>Minuta de puesta en marcha sistema de aranceles</p> <p>Monitoreo del uso del sistema luego de la puesta en marcha</p> <p>Tutorial de Arancel en web que da cuenta de que está operativo el sistema</p> <p>Manual de Arancel, que permite la operación del SIstema</p> <p>Mail solicitando MV a operadores capacitados en uso del sistema (los registros de cada region se enviaron por Oficio del Defensor NAcional)</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>8. Establecer una metodología e instrumentos de medición de la satisfacción de usuarios que de cuenta de las distintas situaciones en que se ven involucrados los imputados. Pueden considerarse en la selección de usuarios para aplicar los instrumentos, factores tales como: Tipos de salidas (Sentencia definitiva absolutorio y sobreseimiento definitivo, Sobreseimiento temporal, Salidas alternativas); Diversas sentencias condenatorias; Tipos de delitos; Distribución geográfica y características de las</p>	<p>1. Diseñar un instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>La Defensoría Penal Pública (DPP), a través de oficio DN N° 580 de fecha 03 de julio de 2009, informa sobre el sistema de evaluación de satisfacción de usuarios y acompaña guía metodológica para su evaluación.</p> <p>El objetivo central del sistema de evaluación de satisfacción de usuarios reside en disponer de un conjunto ordenado de procedimientos destinados a evaluar las percepciones que los usuarios de la DPP poseen del servicio en términos de conformidad o disconformidad con lo recibido.</p> <p>La medición de la satisfacción del usuario con el servicio proporcionado por la DPP apunta esencialmente a medir la percepción en su calidad a objeto de alcanzar la gestión de excelencia.</p> <p>La medición del grado de satisfacción de los usuarios se fundamenta en su valor como criterio de evaluación de la calidad del servicio y, de ese modo, criterio de valoración de la gestión de los recursos públicos.</p> <p>En ese sentido, el sistema de evaluación de satisfacción de usuarios constituye una herramienta de evaluación que se</p>

<p>defensorías ; Tipos de defensores y Edad y sexo de los imputados.</p>		<p>enmarca en el concepto moderno de gestión de servicios públicos, caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de los resultados de la gestión, posibilitándose la retroalimentación necesaria para su corrección y adecuación.</li> <li>- Orientación al cliente, introduciendo como factor esencial el concepto de calidad de servicio.</li> </ul> <p>La metodología para medir la evaluación de satisfacción de usuarios, es la base para que estudios relacionados con la satisfacción de usuarios puedan medirla y analizarla adecuadamente.</p> <p>Auditorías Externas para medir la calidad del servicio de defensa: La DPP ha ejecutado varias auditorías externas para medir la observancia de los estándares de defensa y las variables de los modelos de gestión que influyen en la calidad del servicio, como asimismo, ha contratado, por separado, diversos estudios de satisfacción de clientes destinados a conocer el nivel de conformidad que tiene el cliente principal. Para el año 2010, y en concordancia con el Plan Trianual de Auditorías, se realizó un "Informe Auditoría Externa de la Calidad del Servicio prestado por la DPP en el año 2010", el cual, consideró tres áreas de medición:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención en primera audiencia.</li> <li>2. Atención en prisión preventiva.</li> <li>3. Atención en oficinas.</li> </ol> <p>Finalmente, cabe señalar que se aplicó un módulo de satisfacción emocional, con el objeto de determinar el estado emocional de los imputados frente a este proceso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio DN N° 580 de fecha 03 de julio de 2009.</p> <p>Extracto Informe Auditoría Externa de la Calidad del servicio prestado por la DPP en el año 2010.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 8. Establecer una metodología e instrumentos de medición de la satisfacción de usuarios que</p>	<p>2. Reportar y analizar los resultados obtenidos a partir del nuevo instrumento de medición de satisfacción de los</p>	<p>Se entrega el informe que entrega resultados, análisis y ajustes en consideración a la medición de satisfacción usuaria. Cabe señalar que todos los resultados forman parte del ciclo de la calidad, pues la debilidades son tomadas como hallazgos</p>

<p>de cuenta de las distintas situaciones en que se ven involucrados los imputados. Pueden considerarse en la selección de usuarios para aplicar los instrumentos, factores tales como: Tipos de salidas (Sentencia definitiva absolutorio y sobreseimiento definitivo, Sobreseimiento temporal, Salidas alternativas); Diversas sentencias condenatorias; Tipos de delitos; Distribución geográfica y características de las defensorías ; Tipos de defensores y Edad y sexo de los imputados.</p>	<p>usuarios y realizar los ajustes en las áreas que corresponda y según los problemas detectados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2011</p>	<p>respecto de los cuales las DEfensorías regionales suscriben acciones de mejoramiento</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de medición y analisis</p>
---	--	--