

2026

Balance de Gestión Integral

Etapa 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Defensoría Penal Pública



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Defensoría Penal Pública¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDIÓ DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Verónica Encina Vera, Defensora nacional Victor Varas Palma, Director administrativo nacional (s)	Jaime Gajardo Falcón, Ministro de Justicia y Derechos Humanos Ernesto Muñoz Lamartine, Subsecretario de Justicia Daniela Quintanilla Mateff, Subsecretaria de Derechos Humanos

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Mejorar continuamente la calidad de la defensa técnica de todas las personas representadas, resguardando sus derechos e intereses, con perspectiva de género; a través del cumplimiento de los estándares del proceso penal, los manuales de actuaciones mínimas, y el perfeccionamiento permanente de sus defensores.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
En 2025, la Defensoría Penal Pública creó la Academia dentro del Departamento de Estudios y Proyectos, destinada a la formación-desarrollo integral y capacitación continua de defensores, equipos de trabajo y liderazgos, fortaleciendo sus competencias para asegurar una defensa de calidad. Entre sus principales productos destacan: 1) Malla de formación con contenidos permanentes, tácticos y gestión y operativos; 2) Red de formadores internos: sistematizando, diseñando y relatando cursos y talleres asociados a conocimiento interno y prioridades institucionales de defensa; 3) Institucionalización de un modelo de producción de conocimiento interno con diseño	

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

estandarizado, discurso validado, estrategias y metodologías pertinentes y evaluación e impacto; 4) Equipo academia: capacidad institucional instalada para producir contenidos propios, respondiendo tanto a requerimientos administrativos del entorno, como las necesidades de alineamiento interno.	
---	--

ACCIÓN 2

En 2025, la Defensoría Penal Pública creó la Unidad de Causas Complejas dentro del Departamento de Estudios y Proyectos. Se aplicó una encuesta nacional para definir criterios de complejidad, los que finalmente fueron informados en octubre de 2025: complejidad jurídica (delitos económicos, corrupción, lavado de activos, armas, asociación ilícita), relevancia mediática y causas investigadas por fiscales regionales, equipo ECOH o Fiscalía Supraterritorial. Estas causas suelen incluir grandes volúmenes de información, extensos tiempos de litigación y numerosos intervinientes. Se apoyaron 5 causas complejas, se avanzó en un acuerdo de cooperación, se gestionó la obtención de copias mediante compra de discos duros, se evidenció la necesidad de apoyo tecnológico (IA). A su vez, se mantiene pendiente el manual de tramitación de causas complejas (si es que se resuelve levantar las buenas prácticas y estandarizarlas).

ACCIÓN 3

Los Planes de Acción Regional (PAR), ejecutados durante cuatro años consecutivos, constituyen ciclos de mejora que entregan directrices a las 17 defensorías regionales, generando actividades, compromisos y metas orientadas a fortalecer la calidad de la defensa penal pública. En 2025 se elaboró una propuesta de mejoramiento del proceso, basada en un diagnóstico construido con la participación de directivos regionales, defensores locales jefes, asociaciones y defensores tutorados. Esta propuesta, alineada con la revisión del sistema de calidad, se elaboró durante 2025 y se aplicará desde 2026. Entre los productos generados se encuentran: 1) Informe de Diagnóstico de los planes de Acción Regional, 2) instrumento para levantar observaciones a equipos directivos regionales y 3) propuesta de mejoramiento en la conformación de planes regionales.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones desarrolladas durante el período se orientan al fortalecimiento continuo de la calidad de la defensa penal pública, asegurando estándares técnicos, acceso equitativo y una gestión institucional eficaz. En este marco, cada acción contribuye a mejorar las capacidades de la Defensoría para entregar un servicio especializado, oportuno y con enfoque de derechos. La creación de la Academia responde a la necesidad de contar con un modelo institucional de formación permanente que permita desarrollar competencias técnicas, tácticas y de gestión en defensores y equipos de apoyo. La existencia de una malla formativa, una red de formadores internos y un modelo estandarizado de producción de conocimiento fortalece la profesionalización de la defensa y asegura coherencia, calidad y actualización continua de los aprendizajes.

necesarios para enfrentar los desafíos del sistema penal. Por su parte, la Unidad de Causas Complejas surge como respuesta institucional a casos de alta complejidad jurídica, técnica y operacional, caracterizados por grandes volúmenes de información, multiplicidad de intervinientes y alta exposición pública. La definición de criterios de complejidad, el apoyo directo en causas regionales, la identificación de necesidades tecnológicas y la compra de equipamiento permiten dotar a la Defensoría de capacidades especializadas para garantizar una defensa técnica adecuada en escenarios de alta exigencia. Esta unidad contribuye a elevar estándares y asegurar igualdad de condiciones frente a equipos de investigación robustos del Ministerio Público. Finalmente, las acciones realizadas para mejorar los Planes de Acción Regional consolidan una gestión basada en evidencia, participación y mejora continua. El diagnóstico, la revisión del instrumento, la incorporación de observaciones de equipos regionales y la elaboración de una propuesta de perfeccionamiento aseguran que los PAR se mantengan actualizados, alineados con los desafíos institucionales y orientados a fortalecer la calidad del servicio. Este proceso permite una planificación más precisa, coherente y adaptable a las realidades regionales, reforzando la estandarización y el monitoreo de la gestión. En conjunto, las tres acciones fortalecen capacidades institucionales, mejoran la calidad técnica de la defensa y consolidan herramientas para avanzar hacia una prestación más eficiente, especializada y centrada en los derechos de las personas representadas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Mejorar la atención de las personas usuarias y la comunidad en general, mediante el fortalecimiento de los canales de atención y la entrega de información oportuna, con enfoque de género.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Las OIRS son claves para la comunicación entre ciudadanía e instituciones. La Defensoría detectó que su sistema previo (SIGO) presentaba limitaciones asociadas a su obsolescencia tecnológica: presentaba incompatibilidades, vulnerabilidad de seguridad, bajo rendimiento, poca integración y una interfaz poco amigable. Para cumplir la Ley 21.180 de Transformación Digital, se desarrolló un nuevo sistema OIRS, moderno, más seguro, eficiente e integrado a los procesos internos. El proyecto incluyó: Integrar a Portal Único con nueva tecnología, Actualizar tecnológicamente el formulario "Ingreso de Solicitudes Ciudadanas" disponible en la página web, implementar base de datos Oracle mejorando el rendimiento y compatibilidad, Migrar los datos existentes a la nueva estructura de manera íntegra, asegurando su disponibilidad y consistencia en la nueva plataforma. El nuevo sistema entró en producción a mediados de noviembre de 2025.	

ACCIÓN 2
En 2025 se avanzó en la tercera etapa del sistema CASEU. Se evaluó pertinencia de actualizar la Política Institucional, pero se decidió mantenerla, enfocándose en su difusión interna y con el COSOC. La DPP participó en la Medición de Satisfacción de Personas Usuarías (MESU) y emitió un diagnóstico institucional para identificar brechas. Asimismo, se diseñó participativamente el Plan Institucional de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria 2026 2028, priorizando propuestas de equipos regionales y del COSOC según impacto y viabilidad. También se implementaron las acciones comprometidas para el 2025: Diseñar un plan de difusión de información de horarios, ubicaciones y de servicios; generar instructivo para atención preferente para personas en situación de vulnerabilidad; sensibilización sobre tiempos de respuesta; capacitaciones en atención al público de asistentes y defensores en habilidades blandas; e implementación de actualizaciones de instructivos del SIGDP.

ACCIÓN 3

En 2025 se realizaron seis talleres de capacitación en atención al público para asistentes administrativas y defensores, enfocados en habilidades blandas, inteligencia emocional, comunicación, escucha activa, manejo de emociones y autocuidado. Las jornadas abordaron cultura de servicio, experiencia usuaria, empatía, gestión emocional, manejo del estrés y bienestar, buscando mejorar la calidad de atención y el desempeño de los equipos. Participaron 94 personas de distintas defensorías regionales. Desde la perspectiva de la experiencia usuaria, este resultado impacta directamente en la calidad del servicio, al mejorar la forma en que las personas usuarias son recibidas, escuchadas y orientadas, favoreciendo una experiencia usuaria más empática, respetuosa y centrada en las personas, se releva la pertinencia de los contenidos abordados en relación con la atención de público.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones ejecutadas durante el período responden a la necesidad institucional de fortalecer los canales de atención, modernizar los sistemas de información y desarrollar capacidades que permitan entregar un servicio más accesible, eficiente y centrado en las personas. En conjunto, estas iniciativas contribuyen al mejoramiento de la experiencia usuaria y al cumplimiento de los lineamientos de la Transformación Digital del Estado.

1. Modernización del Sistema OIRS (Nuevo Sistema Informático). La actualización del sistema OIRS fue fundamental para superar las limitaciones del antiguo SIGO, cuya obsolescencia generaba problemas de compatibilidad, seguridad y rendimiento. La implementación de una nueva plataforma permitió optimizar la gestión de solicitudes ciudadanas, mejorar la seguridad de la información, actualizar el formulario de ingreso, integrar tecnología en Portal Único y migrar los datos de manera íntegra. Con ello, se fortalecen los canales de comunicación con la ciudadanía y se garantiza un servicio más moderno, ágil y transparente.

2. III Etapa del Sistema CASEU. Las acciones desarrolladas bajo CASEU durante 2025 consolidan la cultura institucional de calidad de servicio. La revisión de la Política Institucional, la participación en la medición MESU y la elaboración del diagnóstico permitieron identificar brechas y orientar mejoras basadas en evidencia. La formulación del Plan Institucional 2026-2028 y la ejecución de acciones comprometidas "difusión, atención preferente, reducción de tiempos de respuesta, capacitación y actualización de instructivos" fortalecen los procesos internos y aseguran un enfoque continuo en la mejora de la experiencia usuaria.

3. Talleres de Defensores y Asistentes. Los talleres realizados permitieron fortalecer habilidades blandas y emocionales del personal que atiende directamente a personas usuarias. La participación de 94 funcionarios evidencia un compromiso institucional con mejorar el trato, la empatía, la gestión emocional y la calidad de la atención. Estos aprendizajes contribuyen a un servicio más humano y respetuoso, y abren la oportunidad de implementar evaluaciones de impacto para medir la transferencia de competencias a la práctica cotidiana. En conjunto, estas tres acciones integran modernización tecnológica, fortalecimiento de procesos y desarrollo de capacidades humanas, avanzando hacia un servicio público más accesible, confiable y centrado en las personas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aumentar la cobertura especializada de prestación del servicio de defensa en todas las etapas del proceso penal, otorgando una respuesta con pertinencia cultural y perspectiva de género, acorde a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad: adolescentes, mujeres, LGBTQI+, indígenas, migrantes, privadas de libertad, y con problemas de salud mental.

ACCIÓN 1

NUBE DE PALABRAS

La Defensoría Penal Pública (DPP) cumple un rol clave en el acceso a la justicia, resguardando derechos y debido proceso, especialmente relevante desde el enfoque de género debido a desigualdades estructurales que afectan de forma diferenciada a mujeres y diversidades sexo genéricas. Aunque representan un porcentaje menor de causas, enfrentan mayor vulnerabilidad y estigmatización, lo que hace imprescindible incorporar perspectiva de género en la defensa. En 2025 se desarrollaron dos líneas principales: 1) la ampliación y evaluación del piloto de defensa especializada de igualdad de géneros, diseñado e implementado conforme al modelo de defensa de género, generando acceso a la justicia con pertinencia de género a las mujeres imputadas y disidencias sexo-genéricas, con expansión territorial; 2) Implementación del Manual de Actuaciones Mínimas de Igualdad de Géneros, mediante un plan de capacitaciones centrado en litigación con enfoque de género y contenidos vinculados a la Ley 21.675.



ACCIÓN 2

En 2025 se realizaron tres ciclos de capacitación para defensores generales que excepcionalmente asumen defensa penal adolescente, abordando aspectos jurídicos y psicosociales para asegurar una representación acorde a estándares internacionales y a un enfoque integral de defensa penal. También se efectuaron inducciones para nuevos defensores en materias de inimputabilidad, se realizaron capacitaciones específicas en defensa adolescente con énfasis en casos de inimputabilidad por razones de salud mental. La DPP participó en reuniones técnicas y espacios legislativos sobre proyectos que afectan la defensa, entre ellos el Boletín 17.469 07, que propone aumentar penas a adolescentes infractores y busca limitar el uso de medidas alternativas en ciertos casos. La iniciativa propone una reforma significativa al sistema de

justicia juvenil, moviéndose hacia un enfoque más punitivo y modifica la Ley 20.084 y el Código Penal.

ACCIÓN 3

En 2025 se continuó el plan formativo en defensa penal especializada, abordando temas como defensa de personas indígenas, penitenciaria y de personas inimputables, junto con la difusión permanente de jurisprudencia. En defensa de personas inimputables por enajenación mental se realizaron cuatro capacitaciones regionales, adaptadas a las necesidades territoriales, incluyendo formación para curadores ad litem, una capacitación para el defensor de Isla de Pascua con énfasis cultural y dos jornadas generales para fortalecer competencias técnicas. A nivel nacional se realizaron inducciones para nuevos defensores centradas en inimputabilidad y capacitaciones específicas en defensa penal adolescente con enfoque en salud mental. Además, se participó en instancias interinstitucionales como las Jornadas del artículo 458 y la Subcomisión de Psiquiatría Forense, orientadas a abordar la crisis de listas de espera psiquiátrica en recintos penitenciarios.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones desarrolladas permiten fortalecer la cobertura especializada de la defensa con pertinencia cultural, enfoque de género y atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad. Estas iniciativas consolidan un modelo de defensa más inclusivo, técnico y adaptado a las realidades diversas de las personas representadas.

Género, busca enfrentar las desigualdades estructurales que afectan a mujeres y diversidades sexo-genéricas en el sistema penal. La ampliación del piloto de defensa especializada y la implementación del Manual de Actuaciones Mínimas fortalecen la incorporación sistemática de la perspectiva de género en la defensa penal. Las capacitaciones y herramientas generadas permiten mejorar la calidad de la representación jurídica, considerando trayectorias de vida, contextos de violencia y roles de cuidado que condicionan la situación de imputación. Con ello, la institución avanza hacia una defensa más equitativa y ajustada a los estándares de derechos humanos.

Adolescente Cambio Legal, responde a las nuevas demandas del sistema penal adolescente y al seguimiento legislativo de reformas con impacto directo en la defensa. Las capacitaciones especializadas permitieron fortalecer conocimientos jurídicos y psicosociales para defensores que excepcionalmente asumen casos juveniles. Además, la participación en instancias legislativas aseguró la presencia de la perspectiva técnico-institucional en debates relevantes, especialmente frente a propuestas que endurecen penas o modifican criterios de responsabilidad penal. Esto garantiza una defensa juvenil informada, especializada y alineada con estándares internacionales.

Salud Mental, profundiza el desarrollo de capacidades para la defensa de personas inimputables y otros grupos con necesidades especiales. Las capacitaciones regionales, la inducción nacional y la participación en espacios interinstitucionales fortalecen el enfoque integral de la defensa en casos de salud mental, considerando diferencias territoriales, pertinencia cultural y la crisis de atención psiquiátrica en recintos penitenciarios. Estas acciones contribuyen a mejorar la calidad técnica de la defensa y a resguardar de

manera efectiva los derechos de personas con condiciones de especial vulnerabilidad.

En conjunto, estas tres acciones fortalecen la especialización institucional, mejoran la respuesta a grupos prioritarios y consolidan un modelo de defensa más inclusivo, accesible y ajustado a estándares de derechos humanos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Aumentar el conocimiento del rol de la Defensoría Penal Pública y de los derechos de las personas imputadas y/o condenadas, a través de la realización de acciones de difusión, enfocada a las personas usuarias y a la comunidad en general, con énfasis en los valores de una justicia abierta y principios de igualdad de género.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
La Resolución Exenta DN N°573, publicada el 3 de noviembre de 2025, formalizó la Política de Comunicaciones, elaborado por la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana, establece objetivos, principios generales, grupos de interés, canales oficiales y otros criterios relevantes para sus comunicaciones externas e internas. Su objetivo general de posicionar a la Defensoría Penal Pública como una institución fundamental para el aseguramiento y funcionamiento del sistema de justicia penal en un estado democrático de derecho, que garantiza el acceso a la justicia, independiente de su situación económica, social o cultural. Consultada sobre la importancia de estas definiciones, la Defensora Nacional, Verónica Encina Vera, explicó que tenemos la responsabilidad de explicar de manera clara qué hacemos, por qué lo hacemos y a quiénes defendemos. La transparencia no es un eslogan: es la base de la confianza que la ciudadanía deposita en nosotros como garantes del derecho a defensa.	

ACCIÓN 2
En 2025 la DPP avanzó en el Compromiso N°5 del VI Plan de Acción de Estado Abierto, desarrollado junto al Poder Judicial para acercar la justicia a comunidades locales mediante educación legal y difusión del sistema penal. Se consolidó la institucionalización del programa a través de la Política Institucional y subcomités regionales. Ese año se ejecutaron diversas actividades: 9 charlas a funcionarios municipales, 21 acciones de difusión y sensibilización del Proyecto Inocentes y 17 tribunales de jóvenes, acumulando 103 actividades entre 2024 y 2025 y para 2026 se proyectan 51 nuevas acciones integradas al Plan de Difusión. En octubre de 2025 se realizó una consulta pública nacional con 255 respuestas, con una evaluación mayoritariamente positiva del compromiso (87,1% lo consideró pertinente y 75,8% adecuado).

ACCIÓN 3

En 2025 el Proyecto Inocentes de la Defensoría se integró a la red internacional Inocente, coordinada por Justin Brooks, cofundador del Innocence Project, destinada a enfrentar las condenas e imputaciones erróneas. Otro hito fue el seminario 11 años de Proyecto Inocentes: El daño del encarcelamiento erróneo, realizado junto a la Universidad Andrés Bello, con la cual se firmó un compromiso que permitirá brindar atención psicológica gratuita a las personas que ingresen a la iniciativa.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones desarrolladas permiten avanzar de manera sustantiva en fortalecer el conocimiento público sobre el rol de la DPP y los derechos de las personas imputadas promoviendo una justicia abierta, transparente y con enfoque de igualdad de género. Estas iniciativas consolidan una relación más cercana con la ciudadanía, mejoran la comprensión del sistema penal y posicionan a la institución como garante fundamental del derecho a defensa.

La Política Comunicacional, constituye un marco institucional que ordena y profesionaliza la comunicación externa e interna, estableciendo principios, canales oficiales y lineamientos estratégicos. Su implementación permite entregar información clara, accesible y coherente, fortaleciendo la confianza pública en la labor de la DPP y reforzando su rol dentro del sistema de justicia penal. La definición de un marco comunicacional es clave para promover el acceso a la justicia y visibilizar el valor social de la defensa penal pública.

La Justicia Abierta refleja el compromiso de la institución con los principios de participación, transparencia y colaboración interinstitucional. La participación en el VI Plan de Estado Abierto y el desarrollo de actividades territoriales permiten acercar el sistema penal a comunidades locales, ampliando el acceso a información jurídica y fomentando una ciudadanía más informada. Los avances logrados, entre ellos más de cien actividades de difusión y educación legal, fortalecen la vinculación con municipios, organizaciones y actores comunitarios. Además, la consulta pública con resultados altamente positivos confirma la pertinencia social del compromiso asumido y la valoración de una justicia más abierta.

Proyecto Inocentes profundiza la misión institucional de proteger los derechos de personas afectadas por errores del sistema penal. La integración a la red internacional Inocente y la realización del seminario por los 11 años del proyecto fortalecen la visibilidad del problema de las condenas erróneas y promueven la generación de alianzas con el mundo académico. Estas acciones contribuyen a sensibilizar a la ciudadanía, mejorar la comprensión del fenómeno y reforzar la responsabilidad del Estado en la prevención de injusticias.

En conjunto, estas tres acciones consolidan una estrategia integral de difusión, transparencia y vinculación con la comunidad, fortaleciendo la legitimidad y el conocimiento del rol esencial que cumple la Defensoría Penal Pública en un Estado democrático de derecho

