

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2010**

**DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

**SANTIAGO DE CHILE**

Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 8, (56-2) 4396800

[www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)

## Índice

1. Presentación .....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010 .....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010 .....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios .....	10
3. Desafíos para el año 2011 .....	21
3.1 Desafíos asociados a gestión estratégica.....	21
3.2 Desafíos asociados a gestión interna.....	24
4. Anexos.....	29
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	30
Anexo 2: Recursos Humanos .....	36
Anexo 3: Recursos Financieros .....	41
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010 .....	53
Anexo 5: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas .....	57
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	99
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	101
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	102
Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	102

# 1. Presentación

La misión de la Defensoría Penal Pública es proporcionar defensa penal de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, mediante un sistema mixto público privado de defensores penales públicos; velando por la igualdad ante la Ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de nuestros representados. A partir de ello, se proporciona servicios de defensa penal en todas las regiones del país a través de las Defensorías Regionales.

En general, la Defensoría comienza su accionar cuando el Ministerio Público decide judicializar un caso. Es por ello, que la proyección de demanda y la medición por resultados del servicio de defensa penal, son procesos complejos y variables, lo que ha exigido una constante adaptación y sucesivos ajustes por parte de la institución, y nos han obligado a enfrentar permanentemente coyunturas complicadas en materia de indicadores de desempeño y de asignación de recursos presupuestarios. Pese a que en el año 2010 la demanda efectiva fue inferior a la proyectada, para los años 2011 y 2012 se proyecta creciente. Se prevé recibir en el año 2011 un total de 311.273 ingresos de imputados adultos, y 33.159 imputados adolescentes. Para el año 2012 se espera que la demanda crezca en promedio un 7,1%, llegando a los 333.412 ingresos de adultos y 35.560 adolescentes.

Desde el inicio del sistema procesal penal hasta el 31 de diciembre de 2010, la Institución ha atendido a 1.667.388 imputados a nivel nacional. De dicho total, 1.596.167 se encuentran con sus causas terminadas, lo que equivale al 95.7% de los imputados atendidos, restando 71.211 casos con sus causas en tramitación, lo que representa el 4.3% del total de imputados ingresados.

Por otra parte, la Defensoría Penal Pública en el año 2010 contó con un presupuesto final de M\$40.404.749, y el gasto devengado al 31 de diciembre ascendió a M\$39.846.115, lo que equivale a una ejecución del 98.6% del presupuesto autorizado.

En cuanto a la ejecución de los contratos de licitaciones, durante el 2010 se asignaron 98.332 causas, de las cuales 81.314 de ellas terminaron en el transcurso del mismo año. En el año 2010 se verifica la modificación al sistema de licitaciones que se venía gestando desde el periodo anterior. La modificación al sistema de licitaciones supone la puesta en relieve de la calidad de la defensa como objeto central del sistema de selección de abogados particulares para la provisión de este servicio público, así como el cambio del pago por causa terminada a un sistema de jornada., estableciendo indicadores asociados al pago.

El programa de implementación del nuevo sistema de licitaciones alcanzó a las 16 regiones del país, licitándose 258 jornadas de abogado para atender alrededor de 540 mil causas en los próximos 3 años. Para el año 2011 se continuará con la renovación del modelo de contratos para licitados en 11 regiones del país, con un total de 123 jornadas a licitar. La renovación más importante se producirá en la región Metropolitana donde se licitarán 75 jornadas del nuevo modelo.

A diciembre de 2010, la Defensoría Penal Pública contó con una dotación de personal efectiva de 612 funcionarios, de los cuales 248 tienen la calidad de planta (40%) y 364 a contrata (60%). Adicionalmente, hay 101 personas que se desempeñan en la modalidad a honorarios a suma alzada, de las cuales 90 cumplen funciones en el Programa de Defensa Penal Adolescente, equipo que estuvo conformado por 52 abogados, 13 asistentes sociales y 25 asistentes administrativos, representando el 89% del personal contratado bajo esta modalidad. Las restantes 11 personas, correspondiente a un 11%, desempeñaron funciones de asesoría especializada en distintas áreas de la institución.

La Institución logró el 95% de cumplimiento de los indicadores de desempeño vinculados al presupuesto, un 100% en la validación de los Sistemas comprometidos en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, e igual nivel de cumplimiento se evidenció para las metas de Convenio de Desempeño Colectivo.

La Defensoría, centró sus desafíos el año 2010, principalmente en las áreas de calidad de la prestación del Servicio de Defensa Penal y su fortalecimiento con mayores exigencias en los mecanismos de evaluación, la reformulación de los estándares requeridos para su desempeño, el fortalecimiento de la difusión del rol institucional en el marco del sistema de justicia penal, el fortalecimiento de la gestión interna y mejoramiento del clima laboral.

Es importante señalar en esta oportunidad, que frente a las difíciles situaciones generadas por el sismo del 27 de Febrero para nuestro país, esta institución hizo frente adecuadamente a las consecuencias generadas en el servicio de defensa, especialmente en materia de infraestructura, siendo resueltas en el mismo 2010. Asimismo, se tomaron las medidas de gestión tendientes a mitigar los efectos que tuvo el evento en recintos penitenciarios y que afectaron gestiones de visitas de cárcel y metas de inspecciones, lo que finalmente gracias al compromiso institucional fue resuelto satisfactoriamente.

Durante al año 2010, nuestra institución ha sido merecedora de un importante reconocimiento internacional, en que la experiencia de la Defensoría Penal fue reconocida como práctica exitosa, por el Centro de Estudios de Justicia de Las Américas CEJA, en el marco de la realización del VIII Seminario Internacional de Gestión Judicial, realizado en Brasil en noviembre de ese año.

La Defensoría Penal Pública hace entrega de este Balance de Gestión Integral con el convencimiento de haber cumplido responsablemente y en forma oportuna con los compromisos suscritos.

   
PAULA VIAL REYNAL  
DEFENSORA NACIONAL

## 2. Resultados de la Gestión año 2010

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

Para el año 2010 la Defensoría Penal Pública contó con un presupuesto final de M\$ 40.404.749 y un gasto devengado total de M\$ 39.846.115 equivalente al 98,6%% del presupuesto autorizado. Este nivel de ejecución ha ido gradualmente incrementándose durante los últimos años a partir de la total implantación de la Reforma en el país.

Con estos niveles de aplicación de recursos se ha consolidado el mejoramiento continuo de la gestión financiera, reduciendo al mínimo la desviación entre la planificación de cada año con lo que efectivamente se realiza en los diferentes ámbitos de la prestación de Servicios de Defensa, procurando el óptimo uso de los recursos.

A continuación se presenta un cuadro resumido con la ejecución presupuestaria por subtítulo en M\$:

<b>Tabla 1: Ejecución presupuestaria por subtítulo en M\$</b>				
	<b>Presupuesto Final 2010</b>	<b>Ejecución Devengada al 31 de Diciembre</b>	<b>% de Ejecución</b>	<b>Saldo Final</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>40.404.749</b>	<b>39.846.115</b>	<b>98,6%</b>	<b>558.634</b>
GASTOS EN PERSONAL	20.296.154	20.146.938	99,3%	149.216
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.618.992	5.617.088	99,9%	1.904
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.020.145	12.675.350	97,4%	344.795
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	187.836	180.792	96,2%	7.044
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	1.209.477	1.154.843	95,5%	54.634
SERVICIO DE LA DEUDA	71.145	71.104	99,9%	41
SALDO FINAL DE CAJA	1.000			1.000

La siguiente tabla muestra los porcentajes de ejecución de los años 2008, 2009 y 2010, esto con el fin de ratificar la mayor ejecución gradual que se ha tenido año a año:

<b>Niveles de Ejecución Presupuestaria años 2008 – 2009 - 2010</b>			
<b>Denominación</b>	<b>% de avance de gasto 2008</b>	<b>% de avance de gasto 2009</b>	<b>% de avance de gasto 2010</b>
GASTOS EN PERSONAL	98%	99,8%	99,3%
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	91,3%	99,8%	99,9%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	92,8%	95,1%	97,4%
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	97,4%	99,4%	96,2%
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	2,9%	7,2%	95,5%
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	99,3%	97,1%	(*)
<b>Total</b>	<b>92,8%</b>	<b>95,1%</b>	<b>98,6%</b>

Nota: (\*) En el año 2010 fue retirado el presupuesto del subtítulo.

Como se observa en la tabla anterior durante el año 2010 se ejecutó un 3,5% más del presupuesto que en el año 2009.

En el subtítulo Gastos en personal la ejecución fue óptima no obstante haber registrado principalmente un mayor saldo en viáticos nacionales. La Defensoría Penal Pública contaba con una dotación autorizada de 622 cargos, de los cuales al término del año resultaron efectivamente contratados 612 (dotación efectiva).

En Bienes y Servicios de Consumo se ejecutó el presupuesto casi en su totalidad y el saldo se distribuye en las 16 Defensorías Regionales además de la Dirección Nacional. Este subtítulo sufrió una importante rebaja, que obligó la restricción de algunos gastos disminuyendo actividades presenciales y postergando otras para el año siguiente. Sin embargo se concretó el incremento de recursos para paliar los gastos necesarios que fue necesario efectuar producto del sismo, realizando obras de reparaciones en las Defensorías de Talca, Rancagua, Valparaíso, San Javier y Cauquenes.

En Transferencias corrientes un 91,8% corresponde a las licitaciones de servicios de defensa penal, un 4,6% a los peritajes pagados por las causas y un 3,8% a las Auditorías Externas realizadas.

En Adquisición de activos no financieros el nivel de ejecución fue de los menores que el resto de los subtítulos, cuyos saldos más bien obedecieron a menores precios adjudicados respecto del mobiliario y de máquinas y equipos, pero en el caso del equipamiento informático, no alcanzó a adjudicarse por declararse desierta la licitación que adquiriría pistolas láser para lectura de códigos de barras. Sin embargo cabe señalar que se adquirió equipamiento de vigilancia, seguridad y comunicaciones en las regiones de Arica y Parinacota, O'Higgins, Los Ríos y Magallanes y se realizaron reposiciones de aire acondicionado y otros equipamientos en regiones afectadas por el sismo como Valparaíso, O'Higgins, Maule, Bío Bío, Araucanía y Metropolitana Norte. Asimismo se adquirió un vehículo que estaba contemplado reponer para la Defensoría de la Región del Bío Bío.

En iniciativas de Inversión se terminaron las obras de construcción de las Defensorías Regionales de Concepción y Punta Arenas.

### **Sistema de Licitaciones**

El año 2010 el sistema mixto de prestación de defensa experimentó una de sus evoluciones más importantes. El sistema que tuvo la virtud de instalar un modelo mixto de prestación de defensa penal se remonta al año 2003. Dicho sistema funcionó durante un par de ciclos de contratos, y si bien tuvo aciertos en su implementación, la acumulación de nueva información, además de las evaluaciones efectuadas al mismo, llevó a la necesidad de introducirle ajustes para su funcionamiento futuro.

El Consejo de Licitaciones de la Defensa, a fines del año 2009, concluyó el análisis de los instrumentos y con ello generó un texto que fue enviado a fines del año 2009 a la Contraloría General de la República para el proceso de toma de razón. De este procedimiento, finalmente resultaron tomadas razón con fecha 27 de julio de 2010 los instrumentos de Licitación: Bases Administrativas y Técnicas y Anexos que se emplearían en la licitación de defensa. Desde la

definición por el Consejo de Licitaciones de los cambios en el sistema mixto chileno, se diseñó y ejecutó un programa de capacitación y difusión que alcanzó a todas las regiones del país. Un punto fundamental de innovación es el uso del Portal de Chilecompra, y la sujeción a la ley de compras del sistema de licitaciones de defensa penal, tal como se lleva a cabo la provisión de servicios de la generalidad de las prestaciones públicas.

El programa de implementación del nuevo sistema de licitaciones alcanzó a las 16 regiones del país, licitándose 258 jornadas de abogado para atender alrededor de 540 mil causas en los próximos 3 años.

### **Cobro por servicio de defensa**

El sistema de aranceles fue reformulado para permitir el cálculo de la capacidad de pago del imputado a partir del puntaje obtenido en la Ficha de Protección Social. Para ello se efectuó la aplicación computacional que permite la consulta directa a la base de MIDEPLAN, puntaje que es consultado en la primera entrevista con el imputado. El sistema establece que si el puntaje es inferior a 16.317 puntos, la capacidad de pago del imputado es insuficiente para cobrarle el arancel de servicios de defensa penal, en caso contrario, el beneficiario se considera afecto al 100% del arancel.

De acuerdo con los datos entregados por el sistema SIGDP, durante el periodo 2010 un total de 327.239 causas de imputados fueron terminadas, de los cuales 322.032 imputados se hallan exentos de pago, lo que representa un 98,4% del total.

### **Sistema de Costos**

Durante el año 2010 se comienza con los registros contables conforme a los resultados del diagnóstico realizado, lo que correspondería básicamente en la clasificación del gasto y el prorrateo de acuerdo al producto estratégico utilizado. Con la metodología de medición del mismo (directo e indirecto) y la cantidad de causas nos entregará información para la cuantificación de indicadores de eficiencia propuestos en el "Informe de Pertinencia de Indicadores". Junto con el desarrollo de la metodología de medición, durante el segundo semestre del 2010, se ha iniciado el diseño de una aplicación informática complementaria al SIGFE, lo que permitiría generar información sobre "costo por causa" desagregado en costos de producción y gastos de administración en forma automática además, costos por tipo de causa (adulto local, adulto licitado y juvenil) e indicadores comparativos entre defensorías.

### **Modelo de Operación Eficiente**

El Modelo de Operación Eficiente (MOE) comenzó a ser ideado en el año 2009 como una forma de dar repuesta para aumentar la eficiencia de procedimientos en las defensorías locales y licitadas y evitar duplicidad. La idea fue implementar el modelo en un sistema de gestión que permitiera una continua adecuación, teniendo como objetivo la satisfacción del cliente, por lo que se consideró oportuno encausarlo al cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2008, con la finalidad de dar sustento a un sistema que permitiera mejorar continuamente. Durante el 2010 comenzó la implementación de este modelo, en la regiones Arica y Parinacota, Coquimbo, Metropolitana Norte y

Sur, Biobío y Los Lagos, a las que se sumó también la región de Valparaíso. Por otro lado, producto de los resultados obtenidos por la auditoría externa de atención de público, se determinó implementar los procedimientos relacionados con esta área en todas de las defensorías del país.

### **Resultados Recursos Humanos**

El quehacer del Departamento de Recursos Humanos y D.O. durante el año 2010, estuvo centrado en mejorar la gestión de las personas. En buenas prácticas laborales y clima organizacional, se logró difundir y validar el Código de Buenas Prácticas Laborales de la institución, así como, los resultados cuantitativos y cualitativos del primer estudio de clima organizacional efectuado durante el año 2009 y difundidos mediante talleres de trabajo en cada una de las regiones del país.

En el área de capacitación se ejecutó el 99,8% del presupuesto asignado, ascendente a \$187.272.000. Se efectuaron actividades de capacitación en todo el territorio nacional con un alcance del 100% de funcionarios. Se destaca la realización de cuatro academias para Defensores cuyo objeto fue entregar a los Defensores Penales Públicos formación en los distintos ámbitos de la prestación de la Defensa Penal.

Por último, se licitó adquisición de un Software de Recursos Humanos que permitirá fortalecer, optimizar y facilitar la gestión, así como el registro de los actos administrativos relativos a las personas que componen el Servicio.

### **Informática**

Durante el año 2010 el Departamento de Informática, llevó a cabo proyectos tecnológicos enfocados en el desarrollo de nuevos módulos para el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP) y mejoramiento del Sistema de Control de Gestión.

Se efectuó una renovación en la infraestructura de servidores, incorporando tecnologías emergentes de consolidación y virtualización para 15 de los servidores institucionales que dan soporte a servicios de apoyo, siendo el principal foco la disminución del espacio ocupado, consumo eléctrico y de la cantidad de cables que deben conectarse, facilitando el sistema de enfriamiento, optimizando su administración. Se licitó el servicio de Housing y Monitoreo para la plataforma de servidores institucionales, bajo la modalidad de Datacenter, basado en normativas de seguridad ISO 27001 para resguardar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información almacenada y manipulada por la empresa.

### **Medidas tomadas con ocasión del Terremoto del 27 de Febrero de 2010**

Con el fin de mantener los servicios de conectividad a internet se adquirieron equipos de banda ancha móvil para que en las defensorías locales se pudiera mantener el acceso del servicio a las estadísticas y sistemas de causas de SIGDP y otros de la DPP.

Además, se ejecutaron acciones en apoyo a damnificados, así como talleres de manejo de estrés para funcionarios de las regiones afectadas.

Como parte de un proyecto destinado a corregir los daños provocados por el terremoto del 27 de febrero de 2010, las sedes de tres Defensorías Regionales y dos Defensorías Locales fueron reparadas en distintos puntos del centro sur del país. El costo de las reparaciones superó para el año 2010 los \$98 millones de pesos. Sólo quedó pendiente para efectuar durante el año 2011 la



reparación de la Defensoría Local de Parral inmueble arrendado y que fue reconstruido totalmente por su dueño. La iniciativa, incluyó obras en las Defensorías Regionales de Valparaíso (\$23 millones), O'Higgins (\$26 millones) y Maule y en las sedes locales de Cauquenes (\$40 millones) y San Javier (\$4 millones), respectivamente.

### **Enfoque de Género**

Un objetivo de la gestión 2010 de la Defensoría Penal Pública fue introducir la perspectiva de género en la formación y capacitación de sus abogados/as, funcionarios/as y auxiliares sobre los derechos de las mujeres, así como ampliar y mejorar el acceso de las mujeres a los servicios de justicia, ya que la realidad muestra que han sido especialmente vulnerables en el resguardo de sus derechos como usuarias del sistema penal, encontrándose en situación de mayor invisibilidad cuando están en conflicto con la ley. Para ello se realizaron plazas de justicia y diversas actividades de difusión a las usuarias del servicio de defensa penal; además se ejecutó un módulo de capacitación en defensa penal con enfoque de género y violencia intrafamiliar en la Academia de Defensores; se aplicaron indicadores de medición de calidad a través de inspecciones con enfoque de género; se realizó un diagnóstico de las adolescentes imputadas bajo la ley 20.084 y se realizaron estudios en materia de homicidios y parricidios imputados a mujeres.

### **Otras Materias de Gestión**

#### Levantamiento de Procesos de la Defensoría Penal Pública

El trabajo desarrollado por la empresa Deloitte tuvo como objetivo general levantar y documentar los procesos actuales de la DPP, con especial foco en aquellos procesos considerados "críticos", o asociados a prestación de Defensa. En esta línea se recopilieron los procesos actuales de negocio y de apoyo. Dentro de las conclusiones surgidas del estudio se destaca que la Defensoría se encuentra en una etapa inicial respecto de la documentación de sus procesos (negocio y soporte), existiendo una creciente necesidad por avanzar en los niveles de madurez propios de la gestión de procesos, a través de la estandarización de las principales áreas del giro del negocio.

#### Cumplimiento Compromisos Evaluación Comprehensiva del Gasto

En relación a los compromisos suscritos con DIPRES en el marco de la Evaluación Comprehensiva del Gasto, para el año 2010, la Defensoría debía implementar 19 compromisos al 31.12.10 y logró ejecutar a esa fecha 16, quedando 3 compromisos con retraso en su implementación. Los compromisos pendientes son los siguientes:

1. Poner en marcha el nuevo sistema de aranceles en regiones
2. Capacitar a los defensores públicos y licitados en el uso del nuevo sistema de aranceles.
3. Elaborar un informe que realice un benchmarking entre regiones, investigando 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.

Es importante señalar que, tal como se expresa en el anexo N° 5, la Defensoría cuenta con la evaluación realizada por DIPRES respecto de aquellos compromisos con plazo de ejecución al 30 de junio de 2010 y los correspondientes al segundo semestre aún están en proceso de revisión.

Cabe señalar que, el desafío 2011 consiste en el cumplimiento cabal de estos compromisos sumados a los que se suscribieron para dicho periodo.

## **2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios**

La gestión relacionada con la prestación del servicio de defensa penal, y la gestión interna o de apoyo a la defensa penal, impactaron favorable y directamente a los ciudadanos atendidos, quienes hoy acceden a un sistema de justicia, en oportunidad y calidad. A continuación se describen los resultados obtenidos por los Productos Estratégicos y los subproductos que los componen:

### **Producto Estratégico: Prestación del servicio de defensa penal pública**

Durante el año 2010 se obtuvo resultados satisfactorios, que se pueden evidenciar a través del Indicador proceso penal finalizado, el cual demuestra que ingresaron 312.354 causas, de las cuales se terminaron 247.934, reflejado en un 79,4% de desempeño. De ellas, 160.001 fueron terminadas en primera audiencia, lo que representa un 65%.

#### Subproducto Visitas de Cárcel

Respecto al subproducto visitas programadas, de un promedio de 89.323 visitas a imputados en prisión preventiva, se realizaron 85.168 correspondientes a un resultado acumulado de 95,35%, lo cual da muestras de mejoramiento en la gestión de defensa respecto del año 2009, que alcanzó un 94,58%.

#### Subproducto diligencias pertinentes a la defensa del imputado

Se ejecutaron 6.059 peritajes de 6.104 peritajes aprobados por el Defensor Regional, lo cual, permite evidenciar la adecuada gestión en el proceso, puesto que se obtiene un 99,26%; comportamiento que mejoró respecto al año 2009, que alcanzó un 97,79%.

#### Subproducto de Control y Supervisión de la Defensa Penal

Se obtuvieron resultados levemente por debajo de la meta propuesta para el año 2010. En efecto, por cuanto la cantidad de inspecciones realizadas el año 2010, que alcanzó una cifra de 287 inspecciones, se encuentra levemente por debajo de las 292 proyectadas para el año 2010, lo que en términos porcentuales reflejó un 50,44% respecto de la meta de 51%.

De la misma forma, de los 287 defensores inspeccionados, 286 cumplieron el desempeño de lineamientos de inspección, lo que corresponde a un 99,65%.

Respecto de las Auditorías Externas, se evidenció que de 297 defensores auditados, 92 de ellos tuvieron un desempeño inferior al 50%, lo que equivale a un 30,98%; siendo la meta para el año 2010 de un 12%, no cumpliéndose con ello, lo proyectado para el período. La desviación del resultado en relación a la meta comprometida, se debió en lo sustantivo a la modificación de los estándares básicos de defensa penal, reemplazándolos por estándares más exigentes y estrictos que los previamente existentes durante el año 2010. La meta 2010, se basó en los resultados anteriores de las Auditorías Externas, sin embargo, éstos no son comparables con los niveles de cumplimiento de los estándares actuales, pues, precisamente se trata de la aplicación de nuevos indicadores, más estrictos y específicos, pues están basados en las metas y objetivos creados para los nuevos estándares de defensa. Con todo, los resultados del año 2010, servirán de base para realizar la comparación de la evaluación que se realice el año 3 del plan trienal diseñado por la

Defensoría Penal Pública, es decir, el 2012, en que se utilizarán exactamente los nuevos estándares ya señalados.

La Defensoría Penal, ha permitido llegar a sus clientes y usuarios en un 100% de cobertura entregándoles y resguardando un servicio de calidad que cumpla un nivel de estándares de defensa mínimos.

#### Subproducto Atención durante toda la fase de ejecución de la pena

Respecto de la implementación del Programa de Defensa Penitenciaria en la Región de Coquimbo, cabe señalar que durante el año 2010, gracias al apoyo brindado el año 2009 por la Agencia Española de Cooperación (AECID), se prosiguió con su instalación, esta vez financiado en su totalidad con presupuesto de la Defensoría, el que contó con un equipo profesional integrado por abogados, asistentes sociales y una asistente administrativa, con el fin de dar cobertura a aquellos condenados privados de libertad que se encontraran cumpliendo en un recinto penitenciario de la Región y que hubiesen sido condenados por una causa del nuevo sistema procesal penal. El proyecto fue evaluado por la Dirección de Estudios Sociológicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DESUC), la que realizó una evaluación del modelo vigente, analizó los procesos de gestión, evaluó los perfiles de competencias del defensor penitenciario, del asistente social y del personal administrativo; evaluó los resultados obtenidos por el proyecto piloto y propuso un modelo de defensa penitenciaria actualizado en función de los hallazgos del estudio para ser aplicado en la expansión de la prestación de defensa penitenciaria a todo el país.

A continuación se presenta el costo del Programa de Defensa Penitenciaria en la Región de Coquimbo.

<b>Subtítulo</b>	<b>Detalle</b>	<b>MONTO</b>
21	GASTO EN PERSONAL	\$ 42.643.831
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ 15.410.242
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 58.054.073</b>

#### Subproducto Atención de solicitudes y requerimientos de instituciones

En cuanto a la administración y uso de la información bibliográfica, durante el 2010 se puso a disposición de los defensores en la plataforma web de acceso toda la información bibliográfica y documental generada por la Defensoría en el mismo año, mediante el uso de la aplicación "Sculptor", disponible para todos los defensores – institucionales y licitados, en la intranet institucional. Mediante dicha herramienta es posible obtener, on line, doctrina y jurisprudencia en materias penales, procesales y otras afines.

Complementariamente, se desarrollaron una serie de estudios destinados a fortalecer la gestión de la defensa penal, entre los que destacan los siguientes Estudios:

1. "Evaluación y sistematización del modelo y sistema de defensa penitenciaria", la Dirección de Estudios Sociológicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DESUC).
2. "Homicidios y Parricidios imputados a mujeres", a cargo del CEDEM (Corporación de Estudios para el Desarrollo de la Mujer).
3. "Actualización del modelo de defensa penal mapuche", a cargo de la Facultad de Derecho de la Universidad Central.
4. "Informe en derecho acerca del acceso de la defensa a la obtención de pruebas periciales y testimoniales en relación a la víctima de delitos sexuales. Análisis del oficio N° 160/2009, del Fiscal Nacional del Ministerio Público, instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos sexuales", de Orlando Poblete Iturrate.
5. "Informe en Derecho: Debido proceso y aplicación de la Ley antiterrorista", de Cecilia Medina Quiroga.
6. "Informe en Derecho: Alcances penales de la definición de 'conductas terroristas' en la ley 18.314", de Héctor Hernández Basualto.
7. Minuta "Circunstancias eximentes, atenuantes y agravantes para hechos delictivos cometidos con ocasión de catástrofe", de Alejandra Castillo Ara.
8. Minuta "Aborto e Infanticidio: Cómo Sostener una Adecuada Defensa", de Alejandra Castillo Ara.
9. Minuta "Modificación a los Delitos contemplados en la Ley de Propiedad Intelectual (Ley 20.435)", de José Manuel Fernández Ruiz.

También es necesario destacar el nivel editorial de las publicaciones realizadas por el Departamento de Estudios:

1. Tres números de la Revista institucional "93", cuyas temáticas respectivas fueron:
  - Autonomía
  - Ética y Calidad
  - 10 años Reforma Procesal Penal
2. Documentos Oficiales: "Compendio de Leyes Penales Especiales", N° 6.
3. Informes en Derecho: "Doctrina Procesal Penal 2009", N° 7.
4. Estadísticos: Se realizaron tres informes estadísticos trimestrales y uno anual (informe sobre el año 2010 que se realiza durante el mes de marzo 2011).

## Subproducto Representación judicial y extrajudicial en todas las actuaciones y audiencias

### - Defensa Indígena

Durante el año 2010 la Defensoría Penal Pública ejecutó el proyecto de actualización del modelo de defensa penal mapuche en colaboración con AECID y AGCI, el que incluía, a grandes rasgos, una propuesta sobre los fundamentos de la defensa indígena, un análisis del conflicto indígena-mapuche y de las normas del Convenio 169 aplicables al proceso penal, y la formulación de un modelo de gestión, con indicadores y perfiles de cargo. Este proyecto fue licitado y se elaboró, por un equipo formado por docentes de la Universidad Central, un estudio que tenía por objeto revisar, evaluar y actualizar el modelo de defensa mapuche vigente, de modo de suministrar bases para que la Defensoría Penal Pública elaborara un modelo general de defensa aplicable a toda etnia indígena. Dicho estudio fue validado en un taller que se realizó en la región de la Araucanía al que concurren defensores y miembros de los pueblos indígenas, y fue presentado en noviembre del año 2010 en un seminario realizado en Santiago. Durante el año 2010 se iniciaron las gestiones -a partir de la elaboración de un proyecto - para lograr un Convenio con el PNUD, a objeto de capacitar a los defensores en este tipo de materias, solicitando además al Ministerio de Justicia presupuesto para la expansión de la defensa indígena.

### Subproducto Defensa Juvenil

Defensores penales juveniles: La Defensoría Penal Pública, a pesar de no contar por razones presupuestarias con defensores penales juveniles en todas las localidades del país, ha realizado un significativo esfuerzo en su gestión, logrando que la mayor parte de las causas de adolescentes sean efectivamente asumidas por los 50 defensores especializados en esta materia. El año 2010 la Defensoría Penal Pública atendió a 30.498 imputados adolescentes, de los cuales 21.585 fueron atendidos por defensores penales juveniles, por lo que, el porcentaje a nivel nacional de adolescentes atendidos por un defensor penal juvenil fue de un 70,8%.

Proceso de definición del modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil: En el marco de los compromisos institucionales asumidos con la Dirección de Presupuestos, la Defensoría Penal Pública ha propuesto un "Modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil" sobre la base de un sistema de defensa de adolescentes mixto que cuente con una columna vertebral de defensores penales juveniles como defensores locales a contrata, cubriendo el resto de la demanda y la que vaya creciendo en el futuro a través de defensores licitados.

Incorporación de Estándares de Defensa especiales para adolescentes: En el marco del proceso de revisión y actualización de los Estándares Básicos para el Ejercicio de la Defensa Penal Pública, se incorporaron en dichos parámetros, normas, objetivos y metas específicos para la defensa penal juvenil. Dentro de ellos destacan el estándar de defensa especializada de adolescentes y el estándar de la defensa de adolescentes condenados, así como regulaciones en materia de privación de libertad, participación en diligencias de investigación y atención de familiares.

Academia de defensa penal juvenil: Con la asistencia de 30 defensores penales juveniles, 12 defensores penales públicos y abogados, cuatro asistentes sociales de apoyo a la defensa penal juvenil y tres profesionales de apoyo a la defensa, provenientes de todo Chile, se desarrolló la Academia de Defensa Penal Juvenil. En ella, durante una semana se abordaron en profundidad

temas como la Convención sobre Derechos del Niño e instrumentos internacionales sobre justicia juvenil, aspectos sustantivos de la Ley 20.084, sistema de determinación de sanciones penales juveniles, aspectos procesales específicos de Ley 20.084, ejecución de sanciones penales juveniles (sustitución, remisión, quebrantamiento y control de ejecución de condenas), derecho de defensa y rol del defensor juvenil, orientaciones técnicas del Servicio Nacional de Menores, planes de intervención individual de adolescentes, pericias para la defensa penal juvenil, psicología del desarrollo y técnicas de entrevistas a adolescentes, etc.

A continuación se presentan los gastos asociados a la Unidad de Defensa Penal Juvenil:

<b>Tabla 5: gastos asociados a la Unidad de Defensa Penal Juvenil</b>					
<b>REGIONES</b>	<b>SUBTÍTULO 21 GASTO EN PERSONAL</b>	<b>SUBTÍTULO 22 BIENES Y SERV.CONSUMO</b>	<b>SUBTÍTULO 24 TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>SUBTÍTULO 29 ADQUISICION DE ACTIVOS</b>	<b>Totales</b>
I REGION	25.478.650	1.023.620	2.835.000		29.337.270
II REGION	55.931.729	18.370.598	2.860.000		77.162.327
III REGION	34.962.307	4.505.209	1.292.000	120.000	40.879.516
IV REGION	62.972.534	5.708.166	5.152.000		73.832.700
V REGION	154.021.484	31.762.585	6.742.000		192.526.069
VI REGION	82.384.299	13.486.444	5.300.000		101.170.743
VII REGION	78.865.850	16.315.089	4.980.000		100.160.939
VIII REGION	152.065.627	28.063.560	4.765.400		184.894.587
IX REGION	40.652.966	5.734.325			46.387.291
X REGION	77.203.002	18.342.170	3.797.000		99.342.172
XI REGION	0	0	0		0
XII REGION	13.871.770	2.021.751	250.000	66.683	16.210.204
MET.NORTE	219.151.409	16.442.684	1.979.000		237.573.093
MET.SUR	229.899.274	58.451.128	6.348.125	224.882	294.923.409
XIV REGION	20.782.756	2.855.934	890.000	199.833	24.728.523
XV REGION	25.433.780	930.023		127.673	26.491.476
DEF.NACIONAL	123.571.625	17.614.726			141.186.351
<b>TOTAL</b>	<b>1.397.249.062</b>	<b>241.628.012</b>	<b>47.190.525</b>	<b>739.071</b>	<b>1.686.806.670</b>

#### Subproducto mecanismos de control de la calidad de la defensa penal

- Estándares básicos. Comisión de Estándares.

De acuerdo con lo programado el año 2009, la Comisión de expertos, completó su trabajo en el plazo establecido, enviándose la propuesta a la Defensora Nacional, al final del primer semestre de 2010.

La Defensora Nacional, en julio 2010, envió la propuesta a los Defensores Regionales, Jefes de Departamentos y Unidades de la Defensoría Nacional, Presidente de la Afudep y Presidente de la Adef, para que éstos realicen sus observaciones.

Concluido el proceso de observaciones y ajustes, mediante la Resolución Exenta N° 3889, la Defensora Nacional con fecha 04 de Noviembre de 2010, "Deja sin efecto la Resolución Exenta. N° 1307, de 2006 y Aprueba los Nuevos Estándares Básicos para el Ejercicio de la Defensa Penal Pública.

- Círculo de Calidad (Planes de Mejoramiento)

Durante el año 2010 se consolidó el Instrumento de Planes de Mejoramiento de Calidad de la Defensa (PMCD). El Control de éstos basados en la constatación del cumplimiento de las actividades comprometidas fue realizado por el Equipo de Trabajo del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, a diferencia del año 2009 que fue a través de una Auditoría Externa. El sistema de control de cumplimiento de PMCD, se perfeccionó ya que se establecieron tres seguimientos previos al control, con la finalidad de apoyar a los equipos directivos regionales en el cumplimiento de las actividades, tanto en materias de fondo como en aspectos formales.

- Inspecciones

Durante el año 2010 la cobertura de las inspecciones se desarrolló de la siguiente manera:

- Se inspeccionaron a 287 defensores(as), correspondientes a todas las regiones del país.
- Se realizaron 223 Entrevistas de Retroalimentación con los defensores(as) inspeccionados.
- Se revisaron 4.305 causas-imputados.
- De las causas-imputados inspeccionadas, 931 correspondieron a causas de imputadas mujeres.

En conformidad al Oficio N° 757 de septiembre de 2009, y a la Resolución N° 3428 de diciembre 2009, que faculta al Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones-DECR a realizar perfeccionamiento del sistema de inspecciones, se realizó un trabajo en conjunto con las inspectorías zonales, para proponer una nueva Metodología de Inspecciones, basada en los Nuevos Estándares Básicos para el Ejercicio de la Defensa Penal Pública.

La metodología aprobada, que será puesta en marcha durante el 2011, centra el análisis de las inspecciones en el Juicio Experto de los Abogados(as) Inspectores. A su vez esta nueva metodología enmarca a las Inspecciones dentro de un Sistema Evaluaciones, donde Inspecciones, Auditorías verifican el desempeño de los Defensores(as) en distintas áreas, con el objeto optimizar cada modalidad de control, esto es, direccionándolas en las áreas de control donde son más eficientes, ampliando el espectro de control.

En términos prácticos se modificó la estructura del Informe de Inspecciones, como así también el Formulario de Evaluación donde Inspectores(as) califican con una nota de 1 a 7 el desempeño por estándar y tipo de audiencia.

## - Auditorías Externas

Durante el 2010 y de acuerdo al Plan Trienal de Auditorías Externas (PTAE), se realizaron dos procesos de Auditorías, correspondientes al Año Uno del PTAE. Se auditaron a 292 defensores(as), correspondientes a todas las regiones del país y se revisaron 5.313 carpetas y 4.979 registros de audio.

La auditoría de Calidad de la Atención, que tiene por objetivo medir la satisfacción usuaria, con una metodología que debe permitir comparar los resultados por medio de evaluaciones longitudinales, esto se realiza a través de varios cuestionarios considerando en la evaluación de la satisfacción de los usuarios tres aspectos distintos del servicio de la DPP: atención en oficinas a imputados y familiares, satisfacción con el servicio de imputados con término en primera audiencia y satisfacción con el servicio de imputados en prisión preventiva con causas vigentes. La empresa adjudicada en esta auditoría correspondió a IPSOS Chile S.A con un monto pagado de M\$ 106.500.

La Auditoría de Estándares Básicos de Defensa, como parte del PTAE Año Uno, se relevó dos atributos, incluir en la medición a todos los estándares y basar la medición con los nuevos estándares de defensa aprobados por la Defensoría Nacional. La empresa adjudicada en esta auditoría correspondió a Consorcio Facultad de Derecho UCh. y UC. Del Maule con un monto pagado de M\$ 379.921.

La inclusión de los nuevos estándares como la restricción del PTAE, tuvo como objetivo otorgar la calidad de línea base los resultados de esta medición. Dado la naturaleza de los nuevos estándares, se debió determinar dos tipos de estándares para la auditoría, los que se medirían y serían la base para determinar el nivel de desempeño en el cumplimiento por parte de los Defensores(as) Penales Públicos, y los estándares que en estudio que no fueron incluidos en el resultado del desempeño del cumplimiento. El proyecto se cumplió de acuerdo a lo comprometido con la empresa auditora y los resultados obtenidos fueron integrados a los Talleres que son parte integrante de los Planes de Mejoramiento de Calidad de la Defensa Año 2011.

## - Sistema de Reclamos

De acuerdo a la programación establecida para la incorporación de los resultados de los reclamos por prestación de defensa como parte de los insumos del diagnóstico previo a la planificación de mejora en el ciclo de la calidad, durante el 2010 se realizó el proceso de consultas, diseño e implementación del Nuevo Sistema de Reclamos. Por tal razón la incorporación de los resultados como parte del "Círculo de Calidad", se realizará con los resultados que se obtengan y analicen durante el año 2011, para ser incluido como insumo en los Planes de Mejoramiento de Calidad de la Defensa de año 2012.

Asimismo, durante el año 2010, se diseñó un Sistema de Seguimiento de Reclamos. La implementación comenzó a ejecutarse en diciembre de 2010. Las dos principales salidas del Proyecto incluyen:

- El diseño de una "nueva ficha de Reclamos" y
- Sistema de Registro informático.



Los principales atributos de este nuevo sistema dicen relación con una nueva estructuración o clasificaciones de los reclamos, que permite identificar con mayor claridad los reclamos recibidos por prestación de defensa, como el manejo de una base de datos nacional, que permitirá un análisis tanto regional como nacional de los resultados obtenidos.

## **Producto Estratégico: Generación y difusión de información de defensa penal**

### Subproducto Gestión de Difusión en general en los medios de comunicación

Se destaca a continuación aspectos desarrollados durante el año 2010 vinculados con este producto estratégico:

#### - Plan de difusión

Durante el año 2010, la Unidad de Comunicaciones y Prensa (UCYP) desarrolló una campaña de difusión a nivel nacional, orientada a sus clientes directos (imputados) y a los familiares de éstos. A partir de las conclusiones del Estudio de Satisfacción de Usuarios, dado a conocer a fines de 2009 se resolvió enfocar la difusión de la DPP en la misión y los servicios que presta esta institución a quienes requieren de ella. En este contexto, también se elaboraron trípticos explicativos de cada una de las etapas del proceso penal y se imprimieron tarjetas para que los defensores entregaran a sus clientes, informando por escrito las diligencias futuras que el imputado debe cumplir.

Es así como durante el año 2010, las actividades de difusión se realizaron prioritariamente en centros de internación de menores y recintos penitenciarios, tanto a través de diálogos con reclusos, como por medio de plazas de justicia. También, se realizaron charlas en colegios, universidades y juntas vecinales. En total, se realizaron – a nivel nacional- un total de 251 actividades de difusión, las que llegaron, en su conjunto, a 40 mil 897 personas.

#### - Difusión de la Gestión Institucional

En el año 2010, la Unidad de Comunicaciones y Prensa trabajó en el mejoramiento de tres productos que difundieron la gestión de la institución: Memoria Anual, el librito “Defensoría en Cifras” y el texto de Defensa Especializada. La finalidad fue dar a conocer la misión y los servicios que presta la DPP, estadísticas del servicio y ejecución presupuestaria.

La Memoria Anual y la Defensoría en Cifras se entregaron en la Cuenta Pública de la Defensora Nacional, realizada el 28 de mayo de 2010, y posteriormente, en las cuentas de gestión de las Defensorías Regionales del país. También en encuentros con autoridades nacionales y extranjeras, líderes de opinión, funcionarios de instituciones relacionadas al sector justicia; medios de comunicación y comunidad en general.

Otras vías de difusión institucional de relevancia es la página web institucional. Durante 2010 se reformularon los contenidos de esta página electrónica, cambiando la redacción y presentación de la información entregada, acercándola más a una noticia propia de un medio de comunicación. Adicionalmente, se realizaron cambios importantes en su portada, dando mayor espacio y una aparición permanente a las distintas campañas de difusión, y destacando semanalmente informaciones relevantes para los usuarios de esta página.

Es así como, durante el 2010 se subieron 583 noticias a la web institucional, todas las que fueron generadas por los periodistas de la Defensoría Nacional y Defensorías Regionales.

La otra herramienta importante de difusión institucional, realizada en conjunto con el Departamento de Estudios, es la Revista '93, la que durante el año pasado se publicó en forma cuatrimestral, es decir, un total de tres revistas.

### **Reconocimiento de entidades internacionales**

Durante el año 2010, un total de 93 experiencias, desarrolladas en 17 países de la región, fueron postuladas el año pasado a un concurso organizado por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, (CEJA) y el Consejo Nacional de Justicia de Brasil (CNJ). La convocatoria llamaba a presentar trabajos relacionadas con experiencias concretas y exitosas vinculadas a los contenidos generales de gestión del VIII Seminario Internacional de Gestión Judicial “Planteamiento estratégico y tecnológico frente al nuevo perfil de las demandas contemporáneas”.

En otras palabras, describir experiencias innovadoras en materia de gestión en los distintos ámbitos y procesos de trabajo en las instituciones de los distintos sistemas de justicia, es decir poderes judiciales, ministerios públicos y defensorías penales. En este caso, la ponencia presentada por la Defensoría Penal Pública -titulada “Sistemas de Apoyo a la Gestión de Defensa Penal”- fue una de las 12 seleccionadas, lo que implicó su presentación en el mencionado seminario internacional realizado a fines del año pasado en Brasilia y su publicación en el sitio web de CEJA.

El premio fue valorado como un logro institucional, pues han existido varias instancias y profesionales de la Defensoría que han aportado al desarrollo de un Sistema de control de Gestión moderno y que aporte realmente al desempeño de la institución.

### **Academia de Defensores**

La Academia de Defensores tiene por finalidad contribuir al perfeccionamiento de defensores penales, sean públicos o licitados y para ello cuenta con expositores tanto internos como externos, pero siempre del más alto prestigio. La Academia busca el perfeccionamiento continuo de competencias relacionadas con las diferentes funciones que les corresponde asumir a los defensores.

Durante el año 2010, la Academia se realizó en 4 versiones generales: dos ciclos básicos; un ciclo intermedio, ambos en la modalidad genérica; un ciclo destinado a los inspectores. Se realizó, a su vez, una versión específica de la Academia para defensores penales juveniles que contó con destacados académicos y profesionales del área. Todas las versiones de la Academia tuvieron como sede principal el Centro de Justicia. Este año, a diferencia de años anteriores, se realizó una evaluación de cada curso, con la finalidad de reafirmar los conocimientos entregados por los profesores. Otro paso importante que se generó en la Academia, fue que se determinó la malla curricular con que contará para sus distintas versiones atendiendo a la necesidad de los distintos destinatarios de la Academia.

## **Auditoría Interna**

Durante el año 2010, la Unidad de Auditoría Interna realizó 8 procesos de auditoría, revisiones que consideraron la totalidad de los productos estratégicos de la Defensoría. La distribución fue: en 2 Gubernamentales, 1 Ministerial y 5 Institucionales, ejecutándose el 100% del programa anual. Asimismo, se ejecutó un seguimiento al 100% de los compromisos adoptados por los centros de responsabilidad auditados.

Como complemento a la gestión interna del Servicio, se implementó un sistema computacional de apoyo a la gestión de Auditoría Interna diseñado y desarrollado íntegramente por funcionarios de la Defensoría, logrando significativos ahorros de tiempo en la revisión de compromiso de auditoría y en lo presupuestario respecto de los valores de mercado de soluciones existentes en el mercado.

## **Asesoría Jurídica**

Se realizó durante el mes de octubre la primera jornada de capacitación intensiva para asesores jurídicos con la finalidad de mejorar las capacidades técnicas y conocimiento de ellos, en ésta durante una semana se recibió capacitación en: contratación pública y elaboración de bases de licitación; protección de datos personales; responsabilidad administrativa; gobierno electrónico, documentos y firma electrónica y la utilización y responsabilidad de herramientas electrónicas; acceso a la información pública; contraloría y toma de razón a la luz de la resolución 1.600, la cual, fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; ejecución presupuestaria; licitaciones de defensa y recursos administrativos aplicables a éstas; y procedimiento para trámite de reclamaciones de defensa.

Se dio inicio de trabajo de revisión de la normativa interna de la institución a fin de estandarizar un procedimiento de aprobación, verificar su vigencia o necesidad de actualización, y la consolidación de toda la normativa en un espacio accesible a toda la institución.

Concluyó el proceso de estandarización de actos administrativos en el área de Recursos Humanos, y se inicio su inclusión en el sistema computacional de generación de los mismos.

## **Planificación Estratégica 2010 – 2012**

Entre los días 20 y 22 de enero de 2010, el equipo directivo nacional -encabezado por la Defensora Nacional, Paula Vial Reynal- y todos los defensores regionales, junto a los jefes de Estudios y los directores administrativos de las 16 regiones del país, se reunieron para realizar la planificación estratégica 2010-2012. En la actividad, la Defensora Nacional realizó un análisis del actual escenario político post elecciones presidenciales y de cómo se sitúa la Defensoría en este marco, según las prioridades planteadas por el Presidente. Se dio cuenta de las metas trazadas para el 2010 y el grado de cumplimiento alcanzado a nivel nacional.

Se presentaron las líneas de acción que fueron revisadas y validadas en la planificación, las que se enmarcaron en áreas como la calidad en la entrega de defensa de los imputados, la gestión interna para mejorar la labor de los equipos de trabajo y el bienestar laboral.

Estos tópicos fueron expuestos por los encargados de distintos departamentos y unidades, para luego discutirlos con la asamblea, de manera de concluir la actividad con los compromisos de desempeño que comprometieron los equipos nacionales y regionales con miras al 2012.

Finalmente, de la Planificación estratégica surgieron por primera vez los Convenios de Desempeño Individual, de responsabilidad de los Defensores Regionales y sus respectivos equipos, los cuales han sido una gran experiencia de trabajo y avance en el mejoramiento de la gestión, así como un semillero de iniciativas de gestión que posteriormente han sido replicadas en los distintos instrumentos de control y seguimiento institucional.

### **Convenios de Desempeño Individual con Defensores Regionales**

Durante al año 2010, las Defensorías Regionales alcanzaron un alto desempeño en los compromisos suscritos en los Convenios de Desempeño Individual, lo que favoreció la gestión institucional.

### **Programa de Mejoramiento de la Gestión**

Se comprometieron once sistemas, con sus respectivos objetivos de gestión y etapas de desarrollo en Marco Básico y Avanzado para los Sistemas de Auditoría Interna, Planificación y Control de Gestión, Capacitación e Higiene-Seguridad y Mejoramiento de los ambientes de trabajo. Continuó eximido para el año 2010 el Sistema de Gestión Territorial Integrada. Durante el año 2010, el programa alcanzó la validación del 100% de los objetivos de gestión, aprobándose los once sistemas comprometidos.

### ISO 9001:2008

En este ámbito, la Defensoría Penal Pública durante el año 2010 consolidó la formación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme Norma ISO 9001:2008, a partir de la primera Certificación externa de Calidad de los Sistemas PMG de Planificación/Control de Gestión y Auditoría Interna, por parte de la empresa Bureau Veritas Certification, mediante Certificado N° 5943 del 18 de noviembre de 2010. Paralelamente, se incorporó en el SGC, en etapa de implementación de la Norma ISO 9001:2008 a los PMG de Capacitación y de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de los Ambientes de Trabajo.

No obstante lo anterior, y considerando los cambios en las Directrices Gubernamentales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, la Defensoría Nacional decidió no continuar con el SGC para el año 2011, en el marco del PMG, pero sí abordar el sistema ISO 9001:2008 mediante la implementación del Modelo de Operación Eficiente en todo el país.

### **Convenio de Desempeño Colectivo Año 2010**

Dicho convenio fue aprobado por Resolución Exenta N°3427, del 15 de diciembre del 2009, de esta Defensoría Nacional, y comprometió a sus funcionarios distribuidos en 22 equipos de trabajo, con un total de 109 metas de gestión a cumplir. La Unidad de Auditoría Interna y la Unidad de Auditoría Ministerial evaluaron el cumplimiento de las metas comprometidas, las que fueron validadas en un 100%, razón por la cual, la totalidad de los funcionarios que componen cada equipo contó durante el año 2010 con el beneficio de la asignación señalada en el artículo 7 de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones posteriores (ver Anexo N° 7).

### 3. Desafíos para el año 2011

La Defensoría, ha centrado sus desafíos para el año 2011, en las áreas de calidad de la prestación del Servicio de Defensa Penal, en el fortalecimiento y difusión del rol de la DPP a clientes y usuarios, en la mejora continua de modelos de gestión y operación, el mejoramiento de la gestión interna y el bienestar laboral de todos aquellos que se desempeñan en la Institución.

#### 3.1 Desafíos asociados a gestión estratégica

A continuación, se presenta los desafíos 2011, relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales, se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H 2011:

##### **Producto Estratégico N° 1: “Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública”.**

Este producto estratégico se relaciona con los siguientes indicadores de desempeño:

1. Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t

Para el año 2011, la meta comprometida consiste en un 94.4% y busca fomentar en todo el país, un plazo de respuesta a los reclamos de defensa penal, inferior al establecido en el artículo 66 de la ley 19.718, el cual, consiste en 15 días. Una respuesta oportuna, permite agilizar la gestión de los reclamos, insumo fundamental para evaluar la calidad de la prestación del servicio de defensa penal pública.

2. Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles

La meta comprometida para el año 2011, corresponde a un 71,5%, lo cual, es un desafío en materia de defensa penal adolescente, considerando que existen sólo 50 defensores juveniles, los cuales, por razones presupuestarias, no abarcan todas las localidades del país. El principal objetivo de esta meta, es garantizar el derecho que tienen los imputados adolescentes a recibir una defensa especializada y con ello, asegurar la prestación del servicio, en los términos que exige la ley 20.084.

3. Porcentaje de imputados vigentes ingresados hasta el año t-1 con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes ingresados en el año t-1

Este es un indicador nuevo en la Defensoría, a contar del año 2011 permitirá llevar un seguimiento exhaustivo sobre aquellos imputados con causas vigentes arrastradas de periodos anteriores, vale decir, se podrá controlar cuántas de ellas se finalizan en el 2011, lo cual, permitirá gestionar según corresponda, respecto de aquellas causas pendientes. La meta establecida corresponde a un 84%.

4. Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados ingresados en el año t

La meta 2011 es de un 79.5%, y al igual que el indicador anterior, se pretende evaluar y gestionar el término de un proceso penal dentro de un periodo anual, todo ello, salvaguardando la integridad del imputado y asegurando una prestación de defensa adecuada y de calidad.

5. Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.

Para el año 2011, la Defensoría compromete una meta de 96%, siendo la visita de cárcel, una de las actuaciones claves dentro del proceso penal, permite garantizar la entrega de información adecuada al imputado, mientras se encuentra bajo dicha medida cautelar durante el periodo de investigación.

## **Producto Estratégico N° 2: “Generación y difusión de información de defensa penal”.**

Este producto estratégico se relaciona con el siguiente indicador de desempeño:

1. Promedio de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año t

Para el año 2011, la Defensoría se compromete a realizar un promedio de once actividades de difusión entre las 16 Defensorías Regionales, vale decir, el desafío consiste en efectuar 176 acciones, las cuales, se enmarcarán en las líneas estratégicas definidas en el Plan Comunicacional del año 2011.

Por otra parte, en materia de gestión estratégica se contempla para el año 2011:

### Sub-producto Visitas de cárcel

- Proyecto de mejoramiento de calidad de visitas de cárcel

El sistema de visitas de los defensores a los imputados en prisión preventiva tiene como finalidad establecer un procedimiento uniforme que permite resguardar derechos de nuestros representados mediante la entrega de información y una defensa de calidad, instaurando un mínimo de actuaciones. En el año 2006 se realizó un instructivo para perfeccionar el accionar de los abogados en esta materia, el que establecía 2 visitas obligatorias mensuales cada 15 días. Sin embargo, y en consideración a hallazgos detectados en los instrumentos de evaluación del servicio de defensa cada vez más sistematizados, se plantea la necesidad de generar un proyecto de modificación del procedimiento, con la finalidad de prestar una defensa de calidad y consolidar un sistema eficiente de gestión. Este proyecto es más exigente, y contemplará un nuevo sistema de periodicidad de las visitas, actuaciones y tiempo de visita de los defensores reforzando sus entrevistas en los establecimientos penitenciarios, con lo que se espera que mejore la calidad del servicio prestado y la percepción de nuestros clientes.

### Sub-producto Defensa Penal Juvenil

- Diseño, profundización e implementación de defensa juvenil especializada

Durante el 2011 la Defensoría Penal Pública continuará profundizado su trabajo para el desarrollo de una defensa especializada de adolescentes, destacándose las siguientes gestiones:

- a) Mantener el nivel alcanzado de defensa especializada de adolescentes.
- b) Implementar el estándar de defensa de adolescentes condenados a través de una regulación más específica de los requerimientos de atención, que pueda ser supervisada por la Unidad de Defensa Penal Juvenil.
- c) Profundizar la capacitación para la especialización de la defensa penal juvenil, consolidando la Academia de Defensa Penal Juvenil y consiguiendo el aporte de expertos extranjeros de alto nivel.

#### Sub-producto Mecanismos de control de la calidad de la defensa penal

Para el año 2011, se presenta una serie de desafíos orientados a mejorar los mecanismos de control existentes en la Defensoría Penal Pública:

##### - Inspecciones

El principal desafío respecto a las Inspecciones, se centra en que la puesta en marcha de la nueva metodología de inspecciones se termine durante el primer trimestre de 2011.

Lo anterior para reposicionar las inspecciones como una modalidad de control relevante a nivel regional y que potenciará su aporte a la detección de áreas débiles en la entrega del servicio de defensa.

Se espera tener una primera evaluación de las inspecciones, a través de la encuesta a defensores inspeccionados, que se realizará en el segundo semestre de 2011, en donde se estima necesario verificar si los usuarios primarios de las inspecciones (defensores inspeccionados), percibe cambios relevantes y significativos.

##### - Círculo de Calidad (Planes de Mejoramiento)

Continuar con el posicionamiento de los Planes de Mejoramiento de la calidad de la defensa, como un Instrumento de apoyo al servicio de defensa y no enfocado al control centrado en detectar desviaciones.

Para el año 2011, ocho Defensorías Regionales incluyeron las actividades del Plan de Mejoramiento como actividades asociadas a sus respectivos Convenios de Desempeños Colectivos, por tal razón el desafío dice relación con promover que las Defensorías Regionales integren a los Planes de Mejoramiento como parte integrante y útil de su programación anual, direccionada al mejoramiento del servicio de defensa prestado.

Asimismo, se buscará la integración de los resultados del Nuevo Sistema de Reclamaciones como insumo para los Planes de Mejoramiento de Calidad de la Defensa.

##### - Auditorías Externas

Cumplir con uno de los objetivos básicos del Plan Trienal de Auditorías Externas, que dice relación con que los procesos de auditoría se encuentren concluidos y perfeccionados durante noviembre de 2011, para contar con el tiempo suficiente para el análisis e integración de resultados, que son la base de los Talleres de Áreas Débiles.

##### - Informes Semestrales de Gestión Regional e Informe Final de Gestión Regional

El diseño primario de los Informes Semestrales y Final previsto fue modificado durante el año 2010. Estos informes se realizarán el año 2011 en base al denominado Informe de Gestión Regional, que se denominó como Informes Semestrales de Gestión Regional e Informe Final de Gestión Regional. Así se presenta como desafío para el 2011, integrar los resultados contenidos en los Informes Semestrales y Finales de Gestión Regional, como insumo para los Planes de Mejoramiento de Calidad de la Defensa.

Sub-producto Representación judicial y extrajudicial en todas las actuaciones y audiencias

- Defensa Penal Indígena

Para el año 2011, se proyecta realizar las siguientes actividades respecto a la Defensa Penal Indígena:

- Contar con una resolución de la Defensora Nacional que instruya la aplicación del modelo de defensa penal indígena.
- Establecer un coordinador del programa de Defensa Penal Indígena.
- Incorporar al SIGDP (Sistema de Gestión de Defensa Penal) los cambios necesarios en el para: a) ingresar la información de: imputados indígenas, causas indígenas, defensa con defensor especializado y b) lograr que el sistema entregue reportes estadísticos sobre defensa indígena.
- Generar competencias en defensa especializada indígena por medio de: a) Una academia de formación para la especialización de defensores, facilitadores y profesionales de la DPP, b) 2 clínicas jurídicas de defensa penal indígena, c) concretar el convenio PNUD para la capacitación en defensa penal indígena de defensores locales, facilitadores y profesionales de apoyo a la gestión de defensa, de tal manera de contar con profesionales capacitados en todas las Regiones.
- Ampliar la defensa indígena de 1 región (Araucanía) a 5 regiones (Arica-Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Bio Bío y La Araucanía).
- Lograr que el modelo general de defensa penal indígena sea aplicado 5 regiones del país por indicación del Defensor Regional respectivo.
- Realizar una propuesta para la expansión a otras regiones del país para ejecutar en el año 2012.
- Para el año 2011 se contempla un gasto en personal M\$ 208.244, Bienes y Servicios M\$38.278 y Adquisición de Activos No Financieros M\$2.220.



## **3.2 Desafíos asociados a gestión interna**

A continuación, se menciona los desafíos 2011, relacionados con ámbitos de la gestión interna desarrollada en la Defensoría Penal Pública:

### **Convenios de Desempeño Individual con Defensores Regionales**

Debido al alto desempeño alcanzado en los Convenios de Desempeño Individual, a partir de los compromisos que surgen del Plan Estratégico 2011, la Defensoría Penal Pública, seguirá con este instrumento de gestión, debiendo definir nuevas metas y compromisos entre la Defensora Nacional y los Defensores Regionales.

### **Gestión de las Personas**

El principal desafío en esta materia para el año 2011 es la implementación de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos para la Defensoría Penal Pública, que se transforme en el soporte de las decisiones atinentes a la gestión de personal. Este sistema permitirá ordenar toda la información de la organización, incrementando la calidad de los servicios prestados y obteniendo por ende una mayor satisfacción de todos los funcionarios de la DPP.

Para el año 2011, también se prevé un trabajo de profundización orientado al mejoramiento del clima laboral, efectuando un segundo estudio de clima laboral, el que permitirá evaluar por segunda vez el estado de los ambientes de trabajo posterior a la implementación de los planes de acción elaborados por las distintas unidades de trabajo. A su vez se fortalecerá el proceso de gestión por competencias, para lo cual se ha planificado realizar un estudio de Perfiles de Cargo.

Por último, se ha definido como un gran desafío el mejoramiento de los canales de comunicación, para lo cual, elaborará el primer boletín institucional en materias de recursos humanos, de carácter digital y de difusión trimestral.

### **Instalación del nuevo modelo de Licitaciones en la Región Metropolitana**

Para el año 2011 se continuará con la renovación del modelo de contratos para licitados en 11 regiones del país, con un total de 123 jornadas a licitar. La renovación más importante se producirá en la región Metropolitana donde se licitarán 75 jornadas del nuevo modelo.

Se terminará de implementar el nuevo modelo de licitaciones en la región Metropolitana, en un contexto favorable, basado en la experiencia de implementación realizada durante el año 2010. El desafío consiste en mantener las ventajas obtenidas en ahorro de recursos y en selección de abogados de mejor calidad.

A este respecto, y considerando la evaluación hecha por la propia Defensoría, durante el año 2011 se modificará el modelo de bases de licitación para cambiar, entre otros ajustes menores, el ponderador de la oferta técnica a un 70% en lugar del 50% que ahora ocupa.

## **Implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) en todo el país**

Para el año 2011 se ha programado la implementación de los procedimientos del MOE en todo el país, lo que implica la capacitación a las regiones que no la han tenido todavía y la realización de las correspondientes auditorías.

El desafío consiste en la instalación de la lógica de la norma de calidad ISO 9001, con las respectivas reuniones gerenciales y el uso de la información disponible para proponer mejoras a la prestación de defensa.

## **Consolidación del modelo de gestión de contrato a través de indicadores**

Para el año 2011 se espera instalar definitivamente el modelo de administración de contratos a través de los sistemas y herramientas informáticas, para lo cual, se han programado capacitaciones para los actores tanto desde el nivel central como a través de las propias Defensorías Regionales, en las herramientas informáticas de gestión y asegurar su uso por los directivos regionales, con el fin de que puedan monitorear durante el año 2011 los contratos de licitados, mediante el seguimiento a los indicadores de gestión jurídica, administrativa y gerencial, definidos para tales efectos.

## **Estimación de demanda**

Para el año 2011, la Defensoría tiene el desafío de generar acciones que permitan mayor certeza en la estimación de la demanda. Ello se concretará a través de la realización de talleres con las Defensorías Regionales, cuyo objetivo será proyectar y analizar el comportamiento de la demanda, nacional, regional y zonal, lo cual, quedará plasmado en los informes correspondientes.

## **Aspirar a una gestión de excelencia**

Debido a que durante el año 2010 la Defensoría obtuvo avances importantes en materias de gestión, logrando un 100% en el cumplimiento de metas asociadas al desempeño institucional, se ha impuesto como desafío postular al Premio Anual por Excelencia Institucional 2011, que otorga la Dirección Nacional de Servicio Civil, con el fin de recibir evaluación de expertos externos respecto de lo que se espera de instituciones públicas modernas y orientadas a sus clientes, y así poder considerar estas opiniones y focalizarlas en la mejora continua que el Servicio busca en su quehacer cotidiano.

## **Asesoría Jurídica**

Para el 2011 se pretende implementar un sistema computacional de flujo documental, que permita que las resoluciones sean tramitadas digitalmente desde su generación hasta su conclusión, con la intervención vía digital de los diversos actores que participan en su contenido, ello permitirá disminuir los tiempos de tramitación y de respuesta, además, de la consiguiente optimización en el uso de los recursos públicos, por cuanto los documentos serán siempre digitales (incluso la firma de los mismos), se requerirá menos horas abocadas a su trámite, desaparece el traslado material de documentos y solo se imprimirán en caso de ser necesario.

## **Talleres de Vocería**

Durante el 2011, los Talleres de Vocería volverán a replicarse en todas las defensorías regionales y en la Defensoría Nacional y, además, debido a su aporte institucional, formará parte del Convenio de Desempeño Colectivo 2011.

## **Gestión de Medios de Comunicación**

Durante el año 2011, se continuará con el trabajo permanente de apariciones en medios de prensa, en temas relacionados con el trabajo realizado por la institución, dando cuenta de la misión y de los servicios que presta la Defensoría.

## **ISO 9001:2008**

Los desafíos que exige la primera experiencia en certificación ISO en la institución, contemplan evaluar a nivel organizacional un proyecto de implementación de la norma ISO 9001:2008 en productos estratégicos; que permitan mejorar el desempeño de la institución con alto impacto en la Defensoría, para lo cual, se debería entregar una propuesta final durante el año 2011.

## **Informática**

Durante el año 2011 se llevarán a cabo los siguientes proyectos tecnológicos:

- Llamado a licitación para renovación del servicio de Housing y Monitoreo para la plataforma de servidores institucionales, manteniendo los más altos estándares de seguridad y garantía de continuidad del servicio, por un periodo de 5 años y con un costo estimado anual de M\$ 82.000.-
- Implementación y puesta en marcha de nuevo contrato de arriendo, mantención y soporte de impresoras y de servicios de impresión, en todo el país menos las regiones V, VI, VIII y X, por un periodo de 3 años y con un costo estimado de M\$ 212.100.- anuales; y llamado a licitación para renovación de los contratos de arriendo, mantención y soporte de computadores personales en todo el país, por un periodo de 3 años y con un costo estimado de M\$ 268.000.- anuales; de arriendo, mantención y soporte de impresoras y de servicios de impresión, en las regiones V, VI, VIII y X, por un periodo de 3 años y con un costo estimado de M\$ 102.500.- anuales; del servicio de telecomunicaciones en todo el país, por un periodo de 5 años y con un costo estimado anual de M\$ 467.600.- anuales; y de mantención y soporte del Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP) con disponibilidad a tiempo completo de 3 Analistas Programadores, por un periodo de 3 años y con un costo estimado de M\$ 73.500.- anuales.

## **Proyectos informáticos de Apoyo a la gestión institucional**

En un esfuerzo institucional, los departamentos y unidades en coordinación con el Departamento de Informática, realizarán las siguientes iniciativas informáticas.

- Nuevos módulos para el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP):

- Implementación y puesta en marcha de un nuevo módulo de pagos.
  - Desarrollo e implementación del módulo de peritajes.
  - Implementación de interconexión con la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
  - Desarrollo e implementación de carpetas digitales.
  - Desarrollo e implementación de acceso a resoluciones judiciales.
- Contratación del servicio de diseño, puesta en marcha y mantención de Sitio web e Intranet, con un costo máximo por implementación y puesta en marcha de M\$ 37.000.- costo estimado de mantención y soporte de los sitios web actuales de M\$ 2.250.- mensuales por un periodo de 4 meses, hasta que se pongan en operación los nuevos sitios; y un costo estimado de mantención y soporte de los nuevos sitios web de M\$ 1.190.- mensuales por un periodo de 36 meses.
  - Contratación del desarrollo e implementación de un sistema de Flujo Documental, para permitir el registro y seguimiento de documentos internos a través de las diferentes áreas de la organización, con un costo estimado por desarrollo, implementación y puesta en marcha de M\$ 11.036.-; y un costo estimado de mantención y soporte de M\$ 1.250.- mensuales por un periodo de 36 meses.
  - Implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de RRHH adquirido a fines de 2010, el que entrega herramientas de apoyo y automatiza procesos para las áreas de administración de personal, remuneraciones, capacitación, bienestar y gestión de desempeño; con un costo estimado por implementación y puesta en marcha de M\$ 31.080.-; y un costo estimado de mantención y soporte de M\$ 1.250.- mensuales por un periodo de 36 meses.

### **Evaluación Implementación del nuevo Sistema de Control de Gestión**

Durante el año 2011, se desarrollará una evaluación al proceso de implementación, puesta en marcha y explotación del Sistema de Control de Gestión, contratado bajo modalidad de arriendo desde finales de 2010. Dicho sistema contempla entre sus funcionalidades más relevantes: la integración del modelo de gestión SIG de DIPRES con un cuadro de mando integral y todos los instrumentos de control de gestión pública; la administración de subconjuntos de indicadores y compromisos de desempeño; sincronización del ciclo de planificación, ejecución, control y evaluación de la gestión; monitoreo del mapa estratégico y la descentralización de la gestión institucional; y la funcionalidad asociada al sistema de gestión de calidad ISO 9001-2000. El sistema tiene un costo estimado por arriendo de M\$ 580.- mensuales por los primeros 12 meses y de M\$ 770.- mensuales por los segundos 12 meses.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2010 y las propuesta del FMGP 2010)

## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

### **a) Definiciones Estratégicas**

#### **- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución**

La Defensoría Penal Pública se rige por la Ley N° 19.718, publicada en el Diario Oficial en 10 de marzo de 2001, que la creó como un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia. La misma Ley consagra el sistema mixto público-privado de prestación de defensa.

Desde el 16 de diciembre de 2000 se encuentran incorporadas a la Reforma Procesal Penal, la IV y IX Regiones del país y en julio de 2001 se puso en funcionamiento la Defensoría Nacional. El 13 de octubre de 2001 entró en vigencia la Ley N° 19.762, que cambió la gradualidad de la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal, estableciéndose el siguiente cronograma:

- II etapa a contar del 16 de octubre de 2001: Regiones II, III y VII.
- III etapa a contar de 16 de diciembre de 2002: Regiones I, XI y XII.
- IV etapa a contar de 16 de diciembre de 2003: Regiones V, VI, VIII y X.

El 20 de diciembre de 2003, se publica la Ley N° 19.919, que aplazó la fecha de entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana, del 16 de diciembre de 2004 al 16 de junio de 2005.

Ley N° 20.084 Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la Ley Penal (publicada en el D.O. del 07/12/2005), posteriormente la Ley N° 20.110 suspende la entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 y finalmente, Ley N° 20.191 que modifica la Ley N° 20.084 (publicada en el D.O. del 02/06/2007)

#### **Misión Institucional.**

Proporcionar defensa penal de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, mediante un sistema mixto público privado de defensores penales públicos; velando por la igualdad ante la Ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de nuestros representados.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través de defensores locales institucionales y defensores licitados.
2	Asegurar la calidad de las prestaciones del servicio de defensa penal pública, a través de los instrumentos de apoyo y control a la gestión de defensa.
3	Fortalecer la difusión del rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco Sistema de Justicia Criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional

## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
--------	----------------------	--

Prestación del servicio de defensa penal pública.

1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensa Penal Adultos</li> <li>• Representación judicial y extrajudicial en todas las actuaciones y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta la completa ejecución de la sentencia</li> <li>• Visitas de cárcel</li> <li>• Efectuar y solicitar las diligencias pertinentes a la defensa del imputado</li> <li>• Solicita las pericias que se requieran de acuerdo a la línea de investigación que adopte considerando su teoría del caso</li> <li>• Atención de familiares para fines de defensa del imputado</li> <li>• Mecanismos de asignación de causas</li> <li>• Informes de reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública</li> <li>• Defensa Penal Adolescente</li> <li>• Representación judicial y extrajudicial en todas las actuaciones y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta la completa ejecución de la sentencia a jóvenes de 14 y menores de 18 años de edad, imputados de crimen, simple delito o falta</li> <li>• Mecanismos de asignación de causas que consideran el factor ?especialización? de los defensores penales juveniles.</li> <li>• Atención de las solicitudes y requerimientos de una serie de instituciones, tales como el Servicio Nacional de Menores y Gendarmería de Chile, y con la red social y comunitaria, (por ejemplo, para obtención de informes sociales, certificados de estudio, etc.</li> <li>• Visitas a centros de internación provisoria y de internación en régimen cerrado.</li> <li>• Atención a la familia del imputado.</li> <li>• Las entrevistas del defensor al imputado adolescente.</li> <li>• Acompañamiento en las diligencias de investigación</li> <li>• Atención durante toda la fase de ejecución de la pena.</li> <li>• Sistema de licitaciones mediante prestación de defensa de abogados privados.</li> <li>• Asignación de causas a defensores licitados</li> <li>• Ejecución contratos sistema de licitaciones</li> <li>• Control y supervisión del servicio de defensa penal pública</li> <li>• Los mecanismos de control de la calidad de la defensa penal, se establecen en la</li> </ul>	1 y 2
---	--	-------

Ley 19718.

- La auditoría externa busca medir el cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal en una muestra representativa de casos del defensor. y son realizadas por empresas auditoras independientes, seleccionadas por licitación pública, y tienen por objeto controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública, que deben cumplir en el proceso penal quienes presten dicho servicio.
- Las inspecciones de la calidad de la defensa penal son realizadas por abogados inspectores a una muestra representativa de defensores de todas las regiones del país, a los cuales a su vez, se les toma una muestra representativa de causas, entre las que toman especial atención aquellas en que existen imputados en prisión preventiva.

Generación y difusión de información de defensa penal.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes estadísticos, de gestión y Informes de Estudios (Doctrinales, Minutas, Boletines de jurisprudencia)</li> <li>• Gestión de Difusión en general en los medios de comunicación. (Talleres de difusión charlas, material de difusión, 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); Revista 93 y Memoria Institucional</li> </ul> | 3 |
|---|---|---|

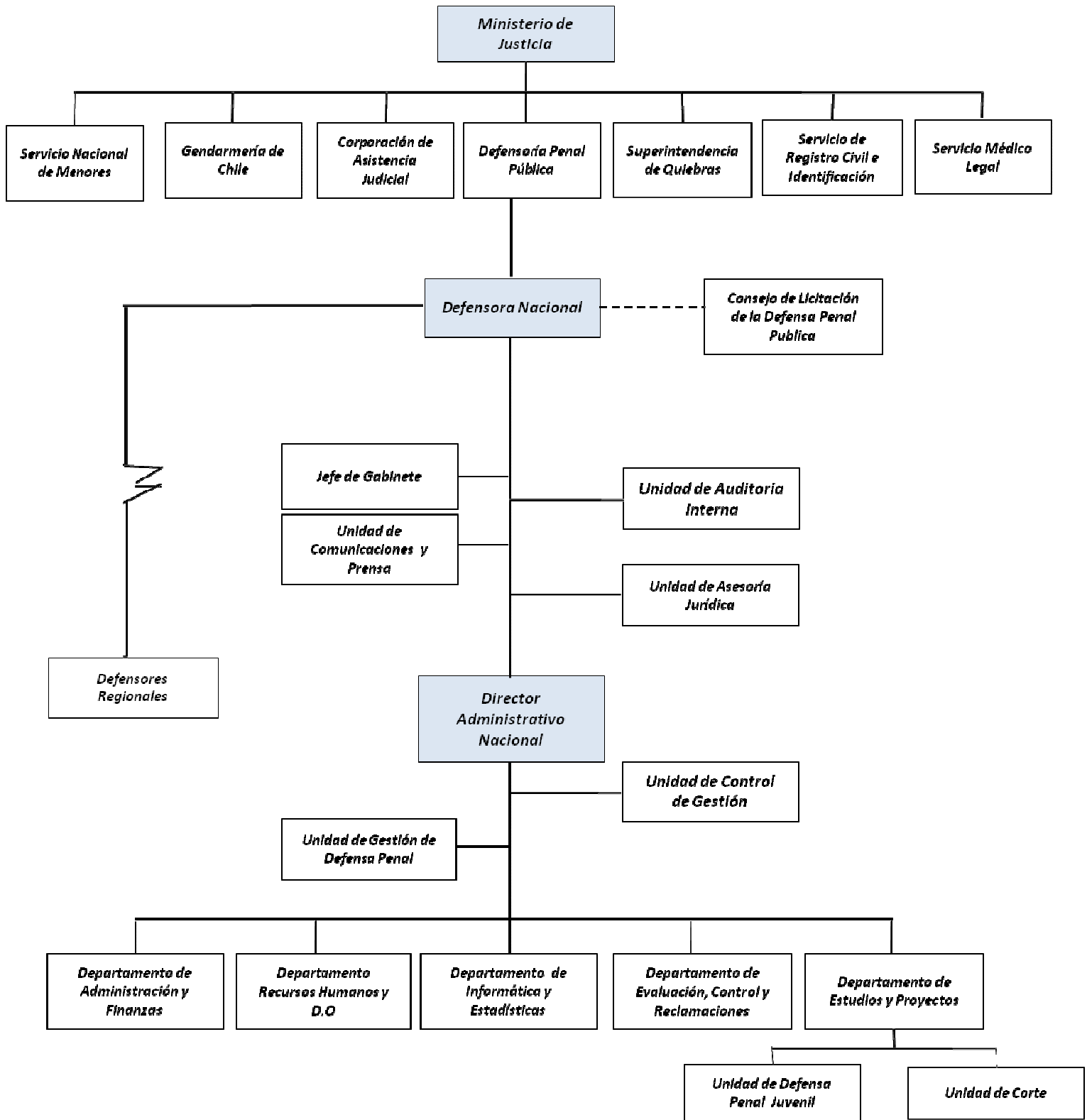
**- Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.
2	Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera dos familiar por cada imputado).
3	Comisión Coordinadora de la Reforma Procesal Penal: Sr. Ministro de Justicia; Presidente de la Corte Suprema; Fiscal Nacional del Ministerio Público; Defensor Nacional; Un Ministro de la Corte Suprema; Presidente del Colegio de Abogados; Subsecretario de Justicia; Un Fiscal Regional y el Secretario Ejecutivo de la Comisión.
4	Congreso Nacional: Diputados y Senadores, en especial la Comisión de Hacienda y la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.
5	Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia.
6	Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos.
7	Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública; Ministro de Justicia o en su defecto, el Subsecretario de Justicia; el Ministro de Hacienda o su representante, Ministro de Planificación y Cooperación o su representante, un académico con más de 5 años de docencia universitaria en las áreas del Derecho Procesal Penal o Penal, designado por el Consejo de Rectores y otro por el Colegio de abogados.



8	Poder Judicial: Jueces de Garantía, Jueces de Tribunal Oral en lo Penal y la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema.
9	Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales.
10	Comunidad indirecta

**b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio**



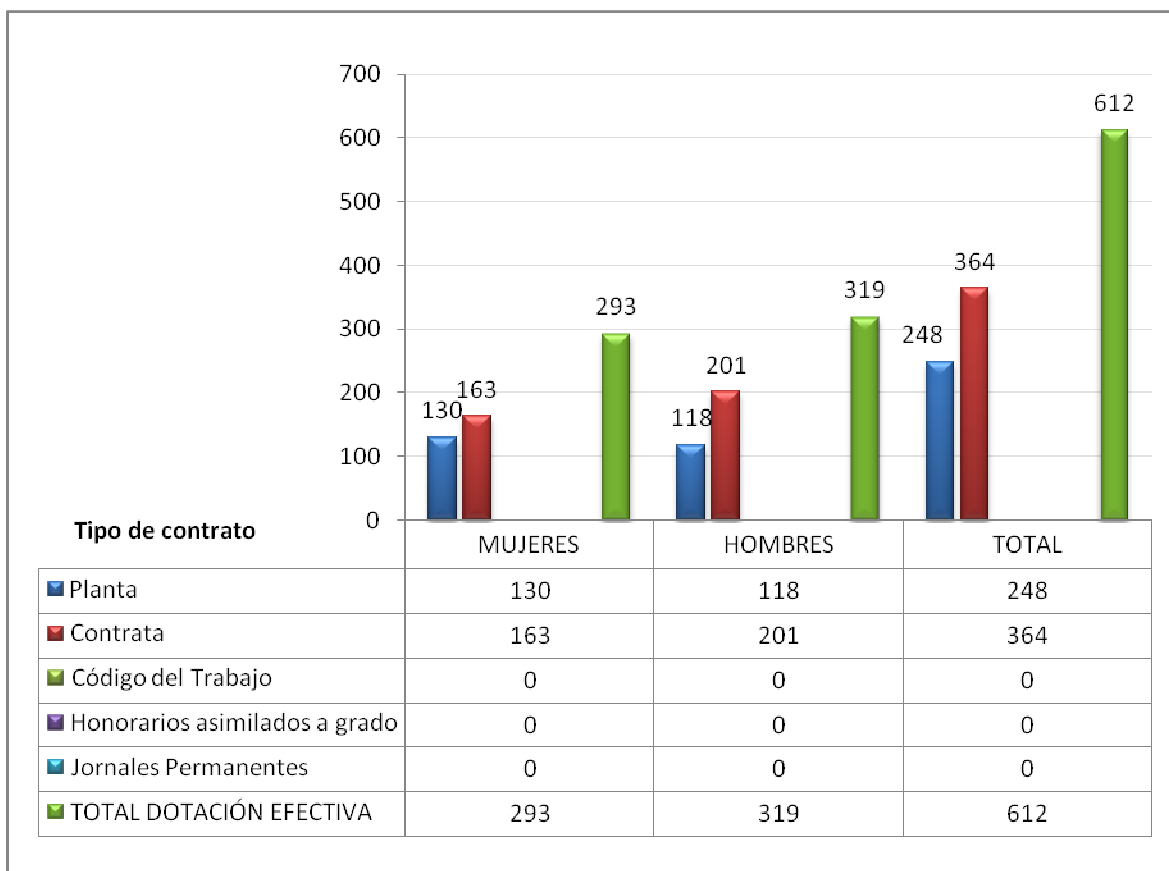
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Defensora Nacional	Sra. Paula Vial Reynal
Director Administrativo Nacional	Sr. Luis Delgado Valledor
Jefe de Gabinete	Srta. Mitzi Jaña
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Sr. Víctor Varas Palma
Jefe de Departamento de Recursos Humanos	Sr. Sebastián Rivas Anguita
Jefe de Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Sra. Verónica Encina Vera
Jefe de Departamento de Estudios y Proyectos	Sr. Carlos Mora Jano
Jefe de Departamento de Informática y Estadísticas	Sr. Luis Delgado Valledor
Defensor Regional de Tarapacá	Sr. Arturo Zegarra Williamson
Defensor Regional de Antofagasta	Sr. Pedro Casanueva Werlinger
Defensor Regional de Atacama	Sr. Francisco Nehme Carpanetti
Defensor Regional de Coquimbo	Sr. Jaime Camus del Valle
Defensor Regional de Valparaíso	Sr. Eduardo Morales Sepúlveda
Defensora Regional de O'Higgins	Sr. Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	Sr. Hernán Fuentes Acevedo
Defensor Regional del Bío Bío	Sr. Georgy Schubert Stüder
Defensor Regional de la Araucanía	Sr. Bárbara Katz Medina
Defensor Regional de Los Lagos	Sr. Francisco Geisse Graepp
Defensor Regional de Aysén	Sr. Juan Carlos Rebolledo Pereira
Defensor Regional de Magallanes	Sr. Juan Vivar Uribe
Defensor Regional Metropolitana Norte	Sr. Leonardo Moreno Holman
Defensora Regional Metropolitana Sur	Sr. Claudio Pavlic Véliz
Defensor Regional de Los Ríos	Sr. Erwin Neumann Montecinos
Defensora Regional de Arica y Parinacota	Sr. Claudio Gálvez Giordano

## Anexo 2: Recursos Humanos

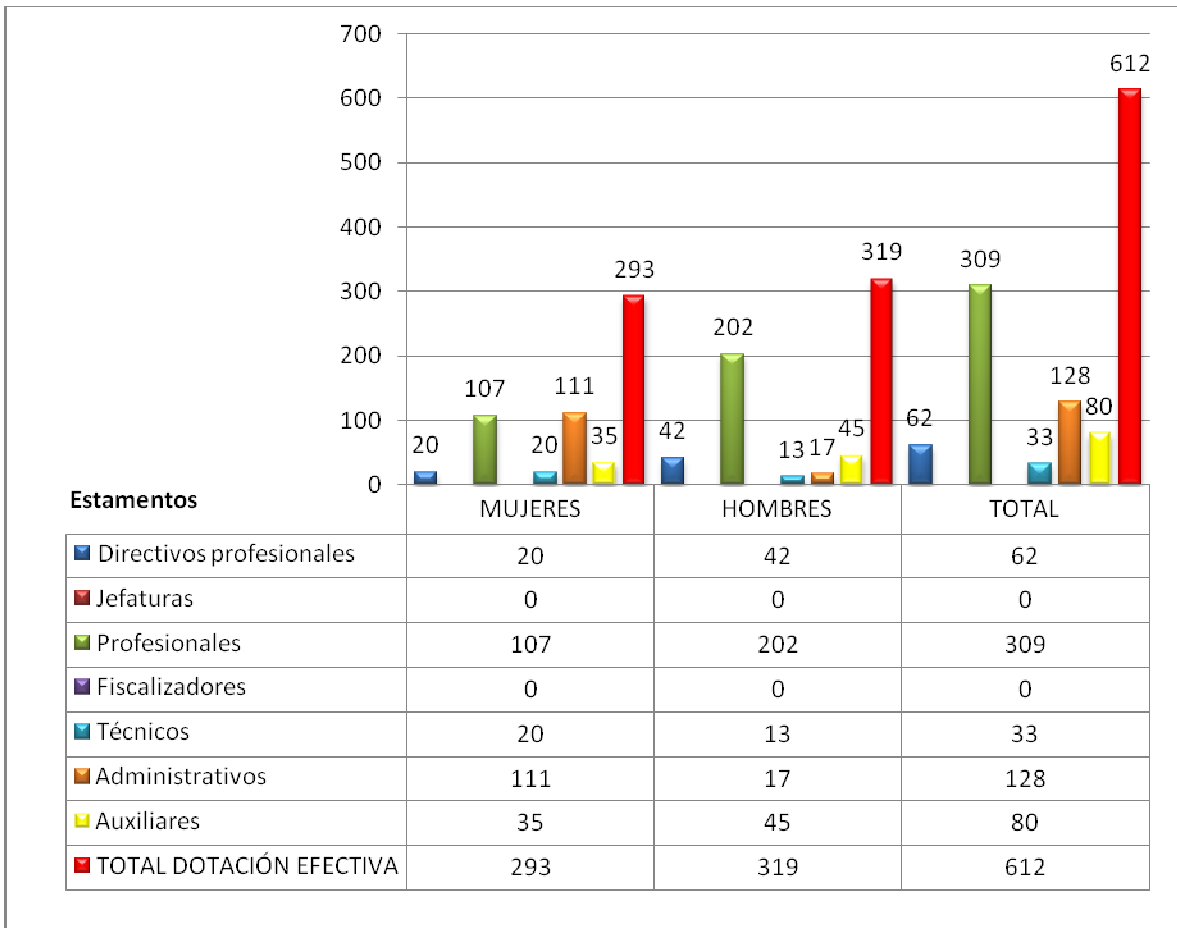
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

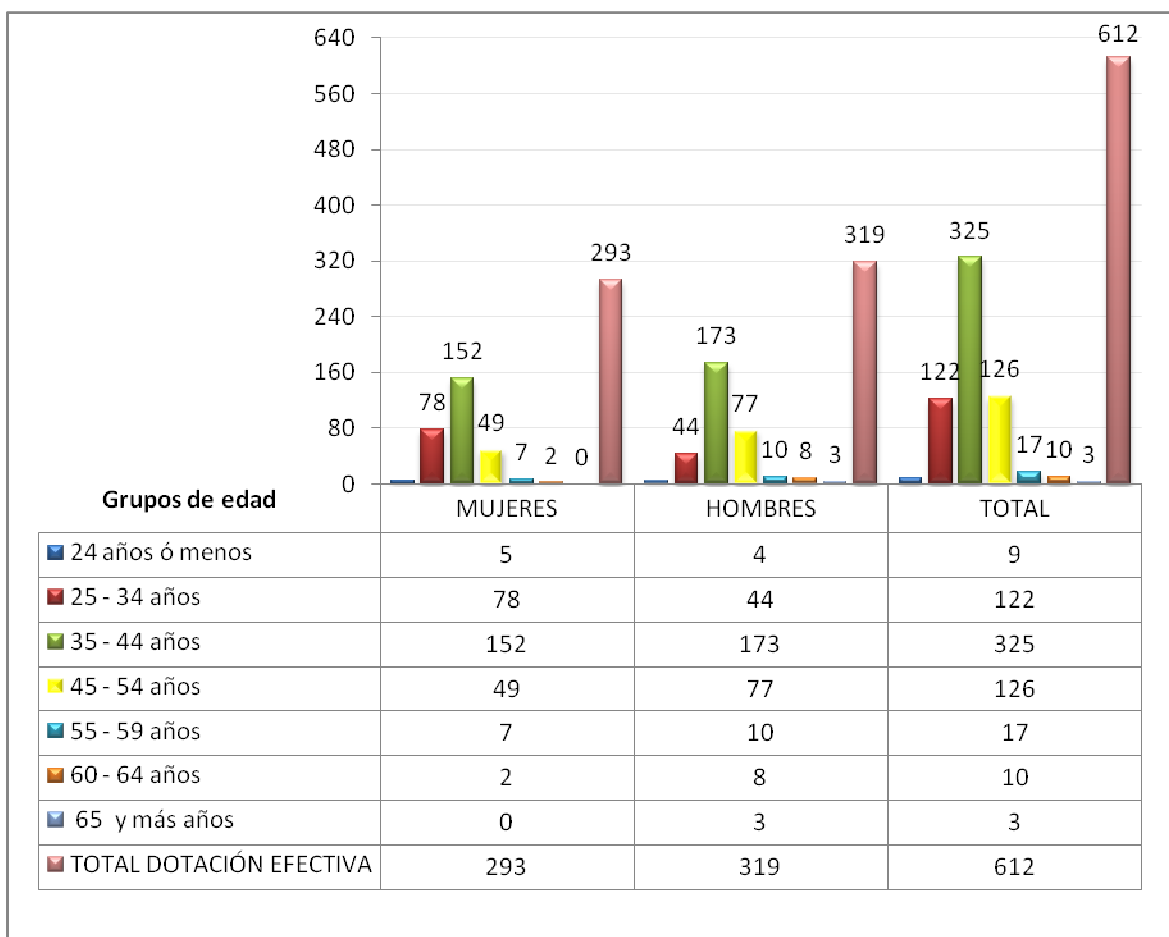


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Resultados<sup>2</sup></b>		<b>Avance<sup>3</sup></b>	<b>Sentido del indicador</b>
		<b>2009</b>	<b>2010</b>		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,7	1,6	106,3	descendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	2,9	6,5	44,6	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	-	neutro
- Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	-	neutro
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	-	neutro
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	4,4		ascendente
- Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,9	2,1	138,1	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	3,6	0,9	400,0	descendente

2 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Resultados<sup>2</sup></b>		<b>Avance<sup>3</sup></b>	<b>Sentido del indicador</b>
		<b>2009</b>	<b>2010</b>		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,4	-	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	6,7	5,8	86,6	descendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	103,4	119,0	115,1	ascendente
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1,5	2,9	193,3	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	11,0	1,1	10,0	descendente
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7,4	7,0	105,7	descendente
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	<b>98,87</b>	<b>99,18</b>		ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	<b>0,48</b>	<b>0,82</b>		ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	<b>0,33</b>	<b>0</b>		descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	<b>0,33</b>	<b>0</b>		descendente

4 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

5 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.



## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2009</b>	<b>Monto Año 2010</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>6</sup></b>	<b>M\$</b>	
TOTAL INGRESOS	36.497.682	37.838.154	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	283.355	288.877	1
APORTE FISCAL	36.207.364	37.549.277	2
VENTA DE ACTIVOS	6.963		3
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>37.988.788</b>	<b>39.846.115</b>	
GASTOS EN PERSONAL	18.933.138	20.146.938	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.792.577	5.617.088	5
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	11.884.504	12.675.350	6
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	538.684	180.792	7
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	95.604	1.154.843	8
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	629.939		9
SERVICIO DE LA DEUDA	114.342	71.104	10
RESULTADO	-1.491.106	-2.007.961	

#### Notas:

1.- En otros ingresos se ha superado con holgura el presupuesto vigente de cada año, debido principalmente a la recuperación de licencias médicas y Multas y Sanciones Pecuniarias.

2.- El Aporte Fiscal se vio incrementado para el financiamiento en la aplicación de leyes N° 20.212 que aumentaba los porcentajes de asignación de modernización y N° 20.255 que incorporó el costo del seguro de invalidez y sobrevivencia a cargo del empleador, ambos en materias de Gastos en Personal. Asimismo se entregaron recursos adicionales para el Programa de Licitaciones de Defensa Penal con el objeto de aumentar la cobertura de demanda proyectada de causas

<sup>6</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014

para el año 2010 (déficit de 41.359), para equipamiento de seguridad y vigilancia especialmente en Defensorías Regionales (cámaras de vigilancia y de comunicaciones para Arica, Ohiggins, Los Ríos y Magallanes, además de equipos de aire acondicionado para Defensorías de Valparaíso, Ohiggins, Maule, Bío Bío, Araucanía y DRM Norte), un vehículo adquirido para la VIII región y recursos post-terremoto para las obras de reparación de las ciudades afectadas (Talca, Rancagua, Valparaíso, San Javier y Cauquenes).

3.- La Venta de activos corresponde a la enajenación de los vehículos que fueron reemplazados durante el año 2009 y 2010, pero que en este último año no alcanzó a devengarse el ingreso por encontrarse en trámite la venta del mismo.

4.- El Gasto en el subtítulo Gastos en Personal se ve incrementado por la Aplicación de Leyes (N° 20.212, N° 20.255), mayores porcentajes de modernización, diferencia de reajuste de las remuneraciones y mayor tasa a pagar de accidentabilidad a la ACHS.

5.- La Diferencia en el subtítulo Bienes y Servicios de Consumo, corresponde principalmente que a pesar que se incorporaron mayores recursos para las reparaciones post terremoto, se aplicó una importante rebaja presupuestaria por parte de la Dipres, restringiéndose algunos gastos de operación en el año 2010.

6.- En Transferencias Corrientes la diferencia 2009-2010 se explica principalmente por que en este último año se incorporaron mayores recursos para el Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública, para permitir dar cobertura a la mayor demanda estimada de causas para el año 2010: 41.359 nuevas causas.

7.- En Adquisición de Activos no Financieros la brecha entre los años 2009-2010 viene dada por los recursos otorgados para la compra de los inmuebles de las Defensorías Regionales de Arica-Parinacota y de Los Ríos en el año 2009 y no así en el año 2010.

8.- En Iniciativas de Inversión la aplicación de recursos de ambos años corresponde a los proyectos de Construcción de las Defensorías Regionales y Locales de Concepción y Punta Arenas, cuya ejecución se materializó y terminó en el año 2010. En el caso de la DPP de la VIII región (Concepción) sus obras se iniciaron a finales del año 2009 ya que el contrato anterior fue desechado por incumplimiento del contratista.. En la obra de Punta Arenas el contrato pudo adjudicarse en el último trimestre y posteriormente ingresar a tramitación a la Contraloría General de la República, por lo cual no presentó ejecución en dicho año.

9.- En Transferencias de Capital se refleja el pago del subsidio fijo a la construcción del Centro de Justicia de Santiago, recursos que fueron rebajados del presupuesto, transfiriéndolos a la Subsecretaría de Justicia, quien efectivamente materializa el pago al concesionario del inmueble. Lo anterior debido a la no tramitación de toma de razón de la Contraloría General de la República de la Resolución que autorizaba la transferencia de fondos, en espera de la tramitación de un convenio de prorateo entre las instituciones involucradas en el uso de las dependencias del Centro de Justicia, materia que se encuentra en proceso en el Ministerio de Justicia.

10.- En servicio de la deuda se ejecutaron los montos devengados y no pagados al final de los períodos 2008 y 2009, los que fueron menores en este último año.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2010

<b>Cuadro 3</b>								
<b>Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010</b>								
Su bt.	Ite m	Asig .	Denominación	Presupuesto	Presupuesto	Ingresos y	Diferencia <sup>9</sup>	Notas <sup>10</sup>
				Inicial <sup>7</sup>	Final <sup>8</sup>	Gastos Devengados		
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
<b>TOTAL INGRESOS</b>				<b>39.911.868</b>	<b>38.541.960</b>	<b>37.838.154</b>	<b>703.806</b>	
08			<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>16.679</b>	<b>16.679</b>	<b>288.877</b>	<b>-272.198</b>	1
	01		Rec. y Reembolsos por Licencias Médicas	11.975	11.975	218.263	-206.288	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.198	1.198	61.332	-60.134	
09	99		Otros	3.506	3.506	9.282	-5.776	
<b>APORTE FISCAL</b>				<b>39.891.129</b>	<b>38.521.221</b>	<b>37.549.277</b>	<b>971.944</b>	2
	01		Libre	39.891.129	38.521.221	37.549.277	971.944	
10			<b>VENTA DE ACTIVOS</b>	<b>4.060</b>	<b>4.060</b>		<b>4.060</b>	3
	03		Vehículos	4.060	4.060		4.060	
<b>TOTAL GASTOS</b>				<b>39.912.868</b>	<b>40.403.749</b>	<b>39.846.115</b>	<b>557.634</b>	
21			<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>17.709.111</b>	<b>20.296.154</b>	<b>20.146.938</b>	<b>149.216</b>	4
22			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>5.795.363</b>	<b>5.618.992</b>	<b>5.617.088</b>	<b>1.904</b>	5
24			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>15.365.389</b>	<b>13.020.145</b>	<b>12.675.350</b>	<b>344.795</b>	
	01		<b>Al Sector Privado</b>	<b>14.908.513</b>	<b>13.020.145</b>	<b>12.675.350</b>	<b>344.795</b>	
		271	Aplicac. Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	552.714	552.714	551.939	775	6
		273	Auditorías Externas	511.290	511.290	486.425	24.865	7
		610	Prog.de Licitaciones Defensa Penal Pública	13.844.509	11.956.141	11.636.986	319.155	8
	02		<b>Al Gobierno Central</b>	<b>456.876</b>				
		001	Programa de Coordinación Reforma Judicial	456.876				9
29			<b>ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>197.722</b>	<b>187.836</b>	<b>180.792</b>	<b>7.044</b>	
	03		Vehículos	13.416	13.416	13.140	276	10
	04		Mobiliarios y Otros	33.334	33.334	33.249	85	
	05		Maquinas y Equipos	41.114	41.114	40.940	174	
	06		Equipos Informáticos	63.357	53.471	48.557	4.914	11
	07		Programas Informáticos	46.501	46.501	44.906	1.595	12
31			<b>INICIATIVAS DE INVERSIÓN</b>		<b>1.209.477</b>	<b>1.154.843</b>	<b>54.634</b>	13
	02		Proyectos		1.209.477	1.154.843	54.634	
33			<b>TRANSFERENCIAS DE CAPITAL</b>	<b>844.283</b>				14
	02		<b>Al Gobierno Central</b>	<b>844.283</b>				
		001	Programa de Coordinación Reforma Judicial	844.283				
34			<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>1.000</b>	<b>71.145</b>	<b>71.104</b>	<b>41</b>	15
	07		Deuda Flotante	1.000	71.145	71.104	41	
<b>Resultado</b>				<b>-1.000</b>	<b>-1.861.789</b>	<b>-2.007.961</b>		

Notas:

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

9 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

10 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

1.- En el **subtítulo Otros Ingresos** la ejecución alcanzó a los M\$ 288.877 sobre un presupuesto vigente de M\$ 16.679. Dichos montos corresponden en gran parte a la mayor recuperación de licencias médicas y Multas y sanciones pecuniarias.

2.- En **Aporte Fiscal** se aplicaron rebajas del presupuesto por un monto total de M\$ 2.173.813 que correspondieron a la rebaja aplicada por Dipres, eliminación del presupuesto de transferencias por el pago del Centro de Justicia de Santiago y retiro de excedentes transitorios del Programa de Licitaciones de Defensa Penal. El saldo corresponde a menores recursos percibidos de Aporte Fiscal ya que se consideró el saldo existente en caja del año 2009.

3.- En **Venta de Activos**, la planificación contemplaba la venta del vehículo que se renovó durante el año 2010 en la Región del Bío Bío, pero que no alcanzó a devengarse su ingreso por encontrarse en trámite el proceso de enajenación del mismo.

4.- En **Gastos en Personal** la ejecución alcanzó a los M\$ 20.146.938 equivalentes al 99,3% del Presupuesto final del año 2010. Al presupuesto inicial se le incorporó M\$ 1.315.368 para la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, reasignados del Programa de Licitaciones de Defensa Penal y solicitados en Honorarios para financiar la contratación de los Defensores Penales Juveniles, Asistentes Técnicas y Administrativas, M\$ 621.508 por concepto de modernización en su fracción institucional, M\$ 581.167 por diferencia de reajuste, bonos y aguinaldos, y M\$ 69.000 para financiar el aumento de la tasa de accidentabilidad que se paga a la Asociación Chilena de Seguridad. El saldo de M\$ 149.216 del subtítulo obedeció principalmente a los excedentes de la glosa de viáticos nacionales producto de la política restrictiva de gastos en relación a los cometidos funcionarios.

La siguiente tabla muestra los gastos para el año 2010 de las glosas del subtítulo Gastos en Personal:

<b>Comportamiento año 2010 de las Glosas del Subtítulo Gastos en Personal M\$</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Presupuesto Final 2010</b>	<b>Ejecución</b>	<b>% de Ejec.</b>	<b>Saldo</b>
<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	20.296.154	20.146.938	99,3%	149.216
- Sueldos	18.118.596	18.190.781	100,4%	-72.185
- Honorarios	1.459.187	1.450.055	99,4%	9.132
- Trabajos Extraordinarios	135.273	112.178	82,9%	23.095
- Viáticos Nacionales	583.098	393.923	67,6%	189.175

Nota: Sueldos incluye viáticos al extranjero

5.- En **Bienes y Servicios de Consumo** la ejecución devengada del Subtítulo alcanzó los M\$5.617.088 equivalente al 99,9%. Con el decreto N° 338 se rebajó el presupuesto en M\$ 289.768, por concepto de ajuste sectorial aplicado por Dipres. Con decreto N° 830 se incrementó en M\$ 113.397 para financiar los gastos post terremoto principalmente en relación a las reparaciones de los inmuebles dañados. Este Subtítulo contempló dos glosas presupuestarias, una referida a los gastos de capacitación que totalizaron un monto de M\$186.810 y la otra relacionada con los gastos de atención a comparecientes por un monto de M\$ 57.542.

6.- En Transferencias Corrientes específicamente en **“Aplicación art. 20 letra h) de la Ley 19.718”, (peritajes)**, los recursos ejecutados alcanzaron a los M\$ 551.939 equivalentes al 99,9%. El gasto por tipo lo presenta la siguiente tabla:

<b>Nivel de gasto por tipo de Peritaje año 2010</b>		
<b>Tipos de Peritajes</b>	<b>Gasto \$</b>	<b>% sobre el total</b>
Investigaciones Privadas	18.593.000	3,4%
Informes en Derecho	1.400.000	0,3%
Peritajes Sociales	189.276.000	34,3%
Peritajes Psicológicos	169.150.342	30,6%
Peritajes Psiquiátricos	74.789.611	13,6%
Peritajes Medicina Legal Clínica	21.563.000	3,9%
Peritajes fotográficos	1.598.000	0,3%
Peritajes Criminalísticos	16.523.000	3,0%
Peritajes Neurológicos	13.109.750	2,4%
Peritajes Transito	1.587.000	0,3%
Otros	44.349.007	8,0%
<b>Sumas</b>	<b>551.938.710</b>	<b>100%</b>

7.- En **Auditorías Externas** el gasto 2010 alcanzó a los M\$ 486.425 (95,1%), correspondientes a los contratos firmados con IPSOS Chile sobre la calidad de la atención prestada por un monto de M\$ 106.500 y con el Consorcio entre la Universidad de Chile y Universidad Católica del Maule sobre estándares básicos del servicio de defensa por un monto de M\$ 379.925. El saldo de M\$ 24.865 corresponde a excedentes por menores precios adjudicados.

8.- En el **Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública** el presupuesto inicial fue rebajado en M\$ 1.315.368, para financiar el programa de honorarios para la contratación de Defensores Penales Juveniles, los profesionales y técnicos de apoyo en esta materia. Adicionalmente, se rebajaron recursos por M\$ 573.000 por excedentes transitorios. La ejecución alcanzó a los M\$ 11.636.986 equivalente al 97,3% del presupuesto de 11.956.141.

Cabe señalar que al 31 de diciembre del año 2010 los montos anticipados a Licitados pendientes de devolución, ascendieron a M\$ 173.720, por lo que la ejecución financiera alcanzó a los M\$11.810.706, es decir un saldo de M\$ 145.435 y un nivel de ejecución de un 98,8%

<b>Ejecución año 2010 del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública</b>			
<b>Regiones</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Monto de Anticipos</b>	<b>Total Gasto Financiero</b>
Arica-Parinacota	302.657	0	302.657
Tarapacá	436.451	0	436.451
Antofagasta	770.823	43.908	814.731
Atacama	331.323	0	331.323
Coquimbo	536.454	0	536.454
Valparaíso	1.194.207	7.322	1.201.529
O'Higgins	766.485	0	766.485
Maule	686.114	5.199	691.313
Bío Bío	1.428.446	3.775	1.432.221
La Araucanía	882.722	1.852	884.574
Los Lagos	724.301	0	724.301
Los Ríos	262.549	0	262.549
Aysén	10.221	0	10.221
Magallanes	151.898	0	151.898
DRM Norte	1.442.391	62.472	1.504.863
DRM Sur	1.679.519	49.192	1.728.711
Dirección Nacional (*)	30.423		30.423
<b>Totales</b>	<b>11.636.986</b>	<b>173.720</b>	<b>11.810.706</b>

Nota (\*) El gasto corresponde a venta de bases del proceso de Licitación.

9.- En el **Programa de Coordinación de la Reforma** (Subsidio fijo a la Operación), se rebajó el presupuesto inicial mediante Decreto N°1374, que correspondía a la transferencia que se hacía a la Subsecretaría de Justicia para el pago por la concesión del Centro de Justicia de Santiago, en la parte que le corresponde a la Defensoría Penal Pública. Lo anterior debido a que la Contraloría General de la República postergó la toma de razón de la Resolución que autorizaba dicho traspaso en espera de un firma de convenio entre las instituciones ocupantes de dicho inmueble (Poder Judicial, Ministerio Público y Defensoría Penal Pública) para formalizar el prorrato correspondiente, trámite que está siendo gestionado por el Ministerio de Justicia.

10.- En el ítem de **Vehículos** del Subtítulo Adquisición de Activos no Financieros la ejecución para el año 2010 alcanzó a los M\$ 13.140, equivalente a un 97,9%. Dichos recursos permitieron financiar la reposición de un vehículo de la Defensoría de la Región del Bío Bío.

11.- En el ítem de **Equipos informáticos** del Subtítulo Adquisición de Activos no Financieros el gasto fue de M\$ 48.557, equivalente a un 90,8%, lo que permitió adquirir relojes control digitales biométricos, quedando pendientes para el año 2011 la adquisición de pistolas para lectura de códigos de barra, por declaración desierta de la licitación, situación que se refleja en el saldo de M\$ 4.914.

12. En el ítem de **Programas Informáticos** del subtítulo de Adquisición de Activos No Financieros se realizó un gasto total de M\$ 44.906 correspondiente a un software para el área de Recursos Humanos, con lo cual el nivel de ejecución alcanzó el 96,6%, quedando un remanente de M\$ 1.595 por menores precios adjudicados.

13.- En **Iniciativas de Inversión**, no existía presupuesto inicial autorizado por Ley, pero se incorporaron mediante Decreto N° 264 recursos por un monto de M\$ 1.209.477 provenientes de los saldos finales de caja 2009 de los Proyectos de Concepción y Punta Arenas por M\$ 548.279 y M\$ 661.198, respectivamente para el término de dichas obras de construcción. El gasto ejecutado alcanzó a M\$ 1.154.843, es decir, un nivel de 95,5%. El saldo de M\$ 54.634 corresponde a excedentes por menores costos de obras en virtud de los contratos adjudicados.

14.- En **Transferencias de Capital** los recursos contemplados corresponden al Programa de Coordinación de la Reforma (Subsidio fijo a la construcción por el Centro de Justicia de Santiago). En este Programa se rebajó el presupuesto inicial mediante Decreto N°1374, que correspondía a la transferencia que se hacía a la Subsecretaría de Justicia para el pago por la concesión del Centro de Justicia de Santiago, en la parte que le corresponde a la Defensoría Penal Pública. Lo anterior debido a que la Contraloría General de la República postergó la toma de razón de la Resolución que autorizaba dicho traspaso en espera de un firma de convenio entre las instituciones ocupantes de dicho inmueble (Poder Judicial, Ministerio Público y Defensoría Penal Pública) para formalizar el prorrateo correspondiente, trámite que está siendo gestionado por el Ministerio de Justicia.

15.- En **Servicio de la Deuda** (Deuda Flotante) se pagó la totalidad de los recursos devengados del año anterior por M\$ 71.104 correspondiente a compromisos pendientes de pago al 31 de diciembre 2009.

## c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>11</sup>			Avance <sup>12</sup>	Notas
			2008	2009	2010	2010/ 2009	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>13</sup> )		1,019	1,035	1,056	102,0%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,107	0,540	0,072	751,7%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1	1	1	100,0%	3
	[IP percibidos / Ley inicial]		0,88%	0,78%	0,72%	92,4%	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		2,74%	2,51%	7,31%	291,2%	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		2,74%	2,51%	7,31%	291,2%	

### Notas:

- 1.- El avance indica que los ajustes en el aporte fiscal en el sentido de disminuir los presupuestos aprobados por Ley fueron mayores el año 2010 que el año 2009. (Detalle 2008 M\$33.950.000/M\$33.328.920; 2009: M\$ 36.382.199/M\$ 35.168.657; 2010: M\$ 39.891.129/M\$ 37.786.316)
- 2.- El año 2010 no contempla en el presupuesto de los ingresos la venta de inmuebles a diferencia del año 2009 factor que influye en los resultados del indicador, sin embargo se puede indicar que los ingresos percibidos superaron a los presupuestados el año 2010. (Detalle 2008: M\$ 32.144/M\$ 299.492; 2009: M\$ 154.492/ M\$ 286.277; 2010: M\$ 20.739/M\$ 288.880)
- 3.- No existe diferencias entre los ingresos propios percibidos versus los devengados.
- 4.- Durante el año 2010 el total de ingresos aprobados en la Ley fue mayor al del año 2009 en proporción a los Ingresos Propios, por los mayores recursos como Aporte Fiscal. (Detalle Ingresos Ley: 2008: M\$33.984.144; 2009: M\$ 36.538.691; 2010: M\$ 39.913.868.
- 5.- El saldo final de caja efectivo fue menor en el año 2010. (Detalle 2008: M\$ 116.088/M\$4.233.952; 2009: M\$ 71.145/2.834.733; 2010: M\$ 65.195/M\$ 891.965

11 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010.

12 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

13 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.



## d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2010<sup>14</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>				
	<b>Carteras Netas</b>	0	-65.203	-65.203
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-65.203	-65.203
	<b>Disponibilidad Neta</b>	2.962.049	-1.728.069	1.233.980
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.962.049	-1.728.069	1.233.980
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	-127.324	-214.718	-342.042
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	620.138	-417.751	202.387
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	30.139.233	30.139.233
214	Depósitos a Terceros	-743.233	206.981	-536.252
216	Ajustes a Disponibilidades	-4.229	-3.947	-8.176
219	Trasposos Interdependencias	0	-30.139.234	-30.139.234
	<b>Resultados</b>	2.834.725	-2.007.990	826.735

Nota: El saldo final de caja equivalente a M\$ 826.735 corresponde a la suma de la Disponibilidad Neta por M\$ 1.233.984, el saldo final negativo de las cuentas de activo y pasivo de M\$ 342.042 y la Cartera Neta de las Cuentas Presupuestarias, que muestra un saldo negativo de M\$ 65.203. El Saldo presupuestario del período alcanza a los M\$ - 2.007.990, es decir los ingresos percibidos durante el año 2010 fueron menores a los gastos efectivamente realizados, quedando devengado un monto total de M\$ 65.203 que corresponde a compromisos que al 31 de diciembre del año 2010 no alcanzaron a pagarse por encontrarse en proceso la recepción conforme de los mismos.

<sup>14</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

<b>Cuadro 6</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Ley Inicial</b>	<b>Presupuesto Final</b>	<b>Devengado</b>	<b>Observaciones</b>
				El Saldo de M\$ 558.629 corresponde principalmente a 1) saldos del Programa de Licitaciones M\$ 319.155, de los cuáles M\$ 173.720 representan el respaldo presupuestario de los anticipos por devolver a los licitados; 2) Excedentes de Gastos en Personal por M\$ 149.216 principalmente de viáticos nacionales y 3) Saldos de menores costos adjudicados por las obras de construcción de Concepción y Punta Arenas M\$ 54.634
Defensoría Penal Pública	39.912.868	40.404.749	39.846.120	

**f) Transferencias<sup>15</sup> (No aplica a la Defensoría Penal Pública)**

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 <sup>16</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2010 <sup>17</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>18</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>19</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

15 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

16 Corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

18 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

19 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## g) Inversiones<sup>20</sup>

<b>Cuadro 8</b>							
<b>Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2010</b>							
<b>Iniciativas de Inversión</b>	<b>Costo Total Estimado<sup>21</sup></b>	<b>Ejecución Acumulada al año 2010<sup>22</sup></b>	<b>% Avance al Año 2010</b>	<b>Presupuesto Final Año 2010<sup>23</sup></b>	<b>Ejecución Año 2010<sup>24</sup></b>	<b>Saldo por Ejecutar</b>	<b>Notas</b>
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (4) - (5)	
Construcción Defensoría Regional y Local en Concepción	669.720	664.977	99.3%	548.279	543.536	4.743	
Construcción Defensoría Regional y Local en Punta Arenas	786.275	736.386	93.7%	661.198	611.309	49.889	

### **Iniciativas de Inversión: Conclusión de proyectos de inversión de las defensorías regionales de la región del Bio-Bío y de Magallanes**

#### **Defensoría Regional y Local en Punta Arenas**

Durante el año 2010, se terminaron de ejecutar y se entregaron a explotación de las respectivas Defensoría Regionales, los siguientes Edificios: Defensoría Regional y Local en Punta Arenas.

Ubicado en calle Carrera n° 450, Punta Arenas, con una superficie de 587.50 M2.

El edificio fue construido por la empresa Salfa en un plazo de 322 días corridos, mediante un convenio entre la Defensoría Penal Pública y La Dirección de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas y entregado a explotación el 29 de Octubre de 2010.

#### **Defensoría Regional y Local en Concepción**

Ubicado en Avenida Juan Bosco 2.038, Concepción, con una superficie de 729.23 M2.

El edificio fue construido por la empresa Oscar Gebrie Sanhueza en un plazo de 345 días corridos, mediante un convenio entre la Defensoría Penal Pública y La Dirección de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas y entregado a explotación el 02 de Diciembre de 2010.

<sup>20</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

<sup>21</sup> Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

<sup>22</sup> Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2010.

<sup>23</sup> Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2010.

<sup>24</sup> Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2010.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2008	2009	2010	2010			
				89.4%		95.3%	93.1%			
	Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t,	(N° de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t/N° de imputados en prisión preventiva en el año t)*100	%	(6202.0/6938.0)*100	0.0%	(7097.0/7444.0)*100	(7260.0/7800.0)*100			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública				H: 89.4		H: 95.4	H: 93.1			
				(5588.0/6251.0)*100	H: 0.0	(6349.0/6653.0)*100	(6867.0/7378.0)*100	SI	102%	
				M: 89.4		M: 94.6	M: 93.1			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		(614.0/687.0)*100	M: 0.0	(748.0/91.0)*100	(393.0/22.0)*100			
				0	*100	0	0			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de defensores penales públicos inspeccionados en el año t, respecto del número de defensores penales públicos vigentes al 31 de enero del año t	(N° de defensores penales públicos inspeccionados en el año t/N° de defensores penales públicos vigentes al 31 de enero del año t)*100	%	50.3%	50.0%	50.4%	51.3%			
				(282.0/61.0)*100	(285.0/70.0)*100	(287.0/69.0)*100	(283.0/52.0)*100			
	Enfoque de Género: No			0	0	0	0			

<sup>25</sup> Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

<sup>26</sup> Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2008	2009	2010	2010			
						79.4%	79.0%			
				0.0%						
				(0.0/0.0)		(247934	(284661			
				*100		.0/31235	.0/36033			
						4.0)*100	1.0)*100			
		(número de imputados con proceso penal finalizado en el año t/número de imputados ingresados en el año t)*100								
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados ingresados en el año t	(número de imputados con proceso penal finalizado en el año t/número de imputados ingresados en el año t)*100	%	H: 77.4	79.3%	H: 78.8	H: 78.1	SI	100%	
				(194773	(253065	(207319	(239014			
				.0/25180	.0/31932	.0/26313	.0/30623			
				0.0)*100	6.0)*100	7.0)*100	8.0)*100			
				M: 81.7	H: 0.0	M: 82.5	M: 84.4			
		Hombres:		(36218.		(40615.	(45648.			
	Enfoque de Género: Si	Mujeres:		0/44322.		0/49217.	0/54093.			
				0)*100	M: 0.0	0)*100	0)*100			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de defensores inspeccionados con cumplimiento de desempeño de lineamientos de inspección igual o superior al 70%, respecto de defensores inspeccionados en el año t.	(N° de Defensores que cumplen promedio de Evaluaciones de desempeño de defensores inspeccionados en el año t./N° de defensores penales públicos inspeccionados en el año t.)*100	%					SI	111%	2
				0%	95%	100%	90%			
				(0/0)*10	(270/28	(286/28	(254/28			
	Enfoque de Género: No			0	5)*100	7)*100	3)*100			

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de reclamos por prestación de defensa penal respondidos dentro del plazo legal en el periodo t, respecto a los reclamos por prestación de defensa penal ingresados en el periodo t.	(N° de reclamos por prestación de defensa penal ingresados en el periodo t)/N° de reclamos por prestación de defensa penal ingresados en el periodo t)*100	%	94.5%	0.0%	97.9%	100.0%	SI	98%	
				(913.0/966.0)*100	(0.0/0.0)*100	(1328.0/1357.0)*100	(970.0/970.0)*100			
	Enfoque de Género: No			0	*100	100	0			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de defensores auditados en el año t con nivel de desempeño inferior al 50% de cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal respecto del total de defensores auditados en el año t	(Número de defensores auditados con nivel de desempeño inferior al 50% en el año t)/Número de defensores auditados en el año t)*100	%	0%	12%	31%	12%	NO	38%	3
				(0/0)*100	(34/289)*100	(92/297)*100	(34/289)*100			
	Enfoque de Género: No			0	*100	*100	*100			

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumpli-miento <sup>26</sup>	No-tas
				2008	2009	2010	2010			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de causas terminadas en la primera audiencia por defensores (N° de causas licitados en el año t respecto del total de causas terminadas en la primera audiencia en el año t.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de causas terminadas en la primera audiencia en el año t}}{\text{t/N}^\circ \text{ de total de causas terminadas en la primera audiencia en el año t}} * 100$	%	49.6%	49.6%	34.5%	49.6%	SI	144%	1
				(70782.0/142766.0)*100	(78895.0/159209.0)*100	(55141.0/160001.0)*100	(70782.0/142766.0)*100			
	Enfoque de Género: No			6.0)*100	9.0)*100	1.0)*100	6.0)*100			

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>	95 %
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:</b>	0 %
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio:</b>	95 %

### Notas:

1.- La desviación del resultado por sobre la meta comprometida, se debe a que las inspecciones se realizan en base a lineamientos construidos sobre los antiguos estándares de defensa (vigentes hasta noviembre 2010), los cuales son conocidos por los defensores, se encuentran consolidados a nivel institucional e incorporados en los comportamientos evaluados, luego era esperable un buen desempeño. Cabe señalar que la DPP se encuentra en revisión de los mejoramientos de sus instrumentos de evaluación de la calidad del servicio de defensa penal por lo que la Defensoría ha tomado las medidas de gestión tendientes a elevar el nivel de exigencia de los defensores, modificando los estándares de defensa y, a consecuencia de ello, la metodología de inspecciones que será medible en el año 2011.

3.- La desviación del resultado en relación a la meta comprometida, se debe a que durante 2010, se modificó los estándares básicos de defensa penal, reemplazándolos por estándares más exigentes que los existentes, pues se trata de la aplicación de nuevos indicadores, más estrictos y específicos. Estos nuevos estándares fueron utilizados en esta auditoría, lo cual fue una decisión institucional, encaminada a constatar el estado de la calidad de la defensa, en base a las futuras nuevas exigencias, a sabiendas de que ello podía traer aparejado un bajo nivel de resultado. Se recuerda que la meta para Formulario H 2010, se incorporó pese a la advertencia de que era incierto su comportamiento y por ende, difícil fijar una meta, debido a que se pretendía que el sistema de control fuese estricto en evidenciar áreas débiles, por sobre fortalezas en el desempeño de los defensores



1.- La meta se proyectó, en un escenario que se estaban realizando las gestiones para implantar el nuevo modelo de licitaciones con nuevas Bases de Licitación, lo que se estimaba sucedería a partir del segundo semestre de 2010, sin embargo; esto se retrasó por el cambio de criterio impuesto por la Contrataría General de la República que exigió mediante Dictamen N° 018395N10 de fecha 8 de abril de 2010 la aplicación de la Ley de compras. Esto obligó a adecuar las Bases, en circunstancias que estaban terminando contratos licitados del antiguo modelo, y transitando al nuevo modelo de licitaciones, por lo que las Regiones; para mantener la cobertura de defensa debieron recurrir a la contratación de convenios directos que permite la Ley 19718, cuyo pago es por jornada y no por causa, perdiendo la aplicabilidad del modelo que está detrás del indicador. Esta situación afectó la composición de defensores y el indicador presentó un comportamiento atípico en relación a años anteriores en 12 regiones del país

## **Anexo 5: Informe Preliminar<sup>27</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>28</sup>**

(01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

**Informe primer semestre de 2010 (01 de enero al 30 de junio 2010):** a la fecha ya se cuenta con evaluación de DIPRES.

<b>Recomendación</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Cumplimiento</b>
<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</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>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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Formulario A1 Definiciones Estratégicas de la Defensoría Penal Pública</p>

27 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

28 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</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>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 logran sustituciones menos gravosas por gestión de 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 donde 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 (Diciembre 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>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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)</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,</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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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 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</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>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
causa? desagregado por tipo de procedimiento (simplificado, abreviado y oral),		
<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 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>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 (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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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>
I. DISEÑO 3. Incorporar el diseño y posterior medición de indicadores	2. Diseñar indicadores de desempeño que permitan medir (en	Con fecha 10 de junio de 2010, se presenta la propuesta de indicadores de desempeño, en

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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 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>base a los estándares planteados) resultados por tipo de defensor.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p>base a los estándares de defensa, que muestra resultados en defensa. Dicho informe contiene indicadores desagregados en dos áreas: Inspecciones y Auditorías Externas. Respecto de Inspecciones se busca medir el desenvolvimiento en audiencia del defensor. En cuanto a las Auditorías 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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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 indicadores de desempeño.</p> <p>Propuesta de indicadores de desempeño que mide resultados de defensa.</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></p> <p>Diciembre 2009</p>	<p>Se realizó el estudio de cobertura óptima de atención especializada de adolescentes imputados y condenados.</p> <p>"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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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 costado para el 2011.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>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>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>La Licitación de defensa penal adolescente deberá considerar 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 con adolescentes, requisitos irrenunciables para asegurar una defensa especializada de acuerdo con la ley.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil.</p> <p>Aprobación Modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil, por la Defensora Nacional.</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>1. Elaborar los Términos Técnicos de Referencia y licitar el estudio Propuesta metodológica para la 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></p> <p>Diciembre 2009</p>	<p>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> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Res.Ex. 1686/2009 que aprueba Bases Administrativas y Técnicas para la contratación del servicio de Auditoría Externa</p> <p>Res Ex. 2212/2009 que adjudica la contratación del servicio de auditoría externa.</p> <p>Res Ex 2378/2009 que aprueba contrato de servicios para la contratación de la Auditoría Externa</p>
<p>I. DISEÑO 5. Diseñar una metodología homogénea para la realización de las auditorías</p>	<p>2. Informar sobre los resultados del estudio ?Propuesta metodológica para la realización de las auditorías</p>	<p>Durante el año 2009 se realizaron las siguientes auditorías externas:</p>



Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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>externas? y elaborar el Plan trienal de auditoría externa acogiendo la metodología recomendada por este estudio.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p>1) Evaluación de los planes de mejoramiento de calidad de la defensa y plan trienal de auditorías externas.</p> <p>2) Servicios de defensa penal pública 2009</p> <p>3) Calidad de la atención prestada por la defensoría penal pública año 2009.</p> <p>Con fecha 02 de julio de 2010, se remiten los respectivos informes.</p> <p>Cabe señalar que la propuesta de plan trienal de auditoría 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 auditoría externa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Plan trienal de auditoría externa</p> <p>Memorando del Depto. de Evaluación y Control que remite informe de Auditorías externas 2009, de fecha 02 de julio de 2010.</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>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></p> <p>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 (Diciembre 2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<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>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 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</p>	<p>2. Realizar un diagnóstico y evaluación de la estructura organizacional de la Defensoría.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2009</p>	<p>Se realizó un estudio de diagnóstico y evaluación de la estructura organizacional. El estudio estuvo a cargo de la empresa Deloitte.</p> <p>Se considera que el estudio es eficiente ya que a nivel de 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> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
instancias.		<p>necesidad de robustecer la capacidad operacional de la estructura y no agregar funciones.</p> <p>4) Economías de escala, principalmente en los procesos de negocio, basado en la estandarización transversal y apoyo informático.</p> <p>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.</p> <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 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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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 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</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></p> <p>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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Validación Manual de Funciones para las Unidades Administrativas y de staff de la DPP y las Defensorías Regionales y Locales.</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>metodología participativa que permita optimizar los mecanismos existentes y desarrollar nuevas instancias.</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>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 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.</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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.</p> <p>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)</p> <p>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.</p> <p>Finalmente, el levantamiento de procesos concluyó en términos generales lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>3) Existe un alto alineamiento entre los procesos y subprocesos levantados y las definiciones estratégicas de la institución.</li> <li>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.</li> </ol> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Levantamiento de Procesos de negocio de la</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>Defensoría Penal Pública. presentación Pre informe.</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 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> </ol>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>4) Interfaz de consulta de carpetas (sobre SIGDP y sistema de administración de carpetas)</p> <p>5) Interconexión, carga automática del sistema informático</p> <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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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 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</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>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</p>



Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>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> <li>4) N° de imputados visitados en la cárcel</li> <li>5) N° de controles de detención</li> <li>6) N° de recursos</li> <li>7) N° de audiencias de ejecución de la ley de responsabilidad penal adolescente</li> <li>8) N° de otras audiencias.</li> </ol> <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 (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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 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>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 (Diciembre 2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> 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 Juicio 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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>la institución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Resolución Exenta N° 1710/2009 que adjudica la contratación del servicio de diseño y diagramación material gráfico de difusión del derecho a reclamar.</p> <p>Diseño Dptico 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 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></p> <p>Junio 2010</p>	<p>A comienzos del mes de julio de 2010, el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR), realiza un reporte de avance respecto al análisis de reclamaciones como herramienta de gestión para el mejoramiento de la calidad de la defensa. En dicho reporte se informa que el Departamento de Informática y Estadísticas, está actualmente trabajando en las modificaciones al SIGO y el estado de avance de éstas se encuentra en la etapa de prueba de los cambios, teniendo ya desarrolladas las actividades correspondientes a la implementación del desarrollo informático (ajustes a la base de datos actual, programación en páginas de ingreso, generación de interfaz para asesor jurídico, ajustes a etapa de encargado OIRS Regional, ajustes interfaz sitio web). Asimismo, el DECR realizó la propuesta de modificaciones al Manual de procedimientos de recepción, derivación y respuestas de solicitudes ciudadanas incorporando los nuevos flujos y actividades asociadas en el caso de los reclamos. Esta propuesta se encuentra actualmente en la Unidad de Asesoría Jurídica.</p> <p><u>Observación:</u> Este compromiso está pendiente hasta la aplicación de la propuesta de modificaciones al Manual de procedimientos de recepción, derivación y respuestas de</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>solicitudes ciudadanas incorporando los nuevos flujos y actividades asociadas en el caso de los reclamos que actualmente se encuentra en la Unidad de Asesoría Jurídica.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Informe de Avance Modificaciones al SIGO de acuerdo a los cambios realizados a la ficha de reclamos.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 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 auditoría 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 (Diciembre 2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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 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 auditoría 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 (Diciembre 2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de reunión de evaluación de la calidad de</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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 Valparaíso.</p> <p>Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Valparaíso.</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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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 Aysén</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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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 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 auditoría siguientes, desagregando los resultados, según sean defensores locales y/o licitados.</p>	<p>3. Realizar suscripción del Plan de Mejoramiento por parte de las Defensorías Regionales, donde se comprometan acciones concretas para mejorar las áreas deficitarias.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</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><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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</p>



Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>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 5. Realizar reuniones con cada uno de los defensores inspeccionados, en donde se les exponga su evaluación y generar compromisos</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</p>	<p>Se realizó en términos de utilizar los resultados de las modalidades de control, en esta etapa de las inspecciones y auditorías externas en el denominado ciclo de la calidad, el que se</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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>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>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 (Diciembre 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 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>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Bio 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 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>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 persona. Incorporar estos resultados en la "hoja de vida del defensor".</p>	<p>Actualmente, se cuenta con una aplicación virtual del sistema de inspecciones, que permite acceder al módulo "historial del defensor". Cabe señalar, que esta aplicación se encuentra en desarrollo y paralelamente se está poblando la base de datos históricos. 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 tendrá información en línea de los defensores que han sido sujetos de inspección y su evaluación a través de los años. Es importante mencionar que desde el año 2002 al 31/12/2009 se han inspeccionado a 748 defensores penales públicos en modalidad</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p>aleatoria y reactiva, y, además, se han realizado 1.663 actividades de inspección. Por lo cual, se considera un desafío cargar los informes de inspección desde el año 2003 (datos que están almacenados) hasta el año 2007, actualmente se están traspasando de formato word a pdf y cargando en la aplicación. Respecto a los datos correspondientes a todas las inspecciones 2009 y 2010, se pretende alimentar el historial de manera automática a través de migración de datos.</p> <p>Finalmente, cabe señalar que los datos que están considerados en la aplicación virtual son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se ingresa a una región determinada.</li> <li>2) Se escoge una Defensoría.</li> <li>3) Se identifica el defensor.</li> <li>4) Aparecen las inspecciones históricas asociadas al defensor seleccionado, la fecha, el tipo de inspección, el informe asociado (en proceso de carga) y para los años 2009 y 2010 se ingresará 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.</li> </ol> <p><u>Observación:</u> Este compromiso se califica como parcialmente cumplido hasta que se entregue como medio de verificación un extracto de la base de datos "historial del defensor" que actualmente (según se reporta en la respuesta de cumplimiento de este compromiso) aun está en proceso de "poblado" con datos históricos.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Minuta módulo historial del defensor.</p> <p>Oficio N° 757 de fecha 08 de septiembre de 2009, remitido por la Defensora Nacional,</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		establece ajustes a la metodología de inspecciones de defensa.
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>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.</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</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:</p> <p>a. Incorporar al examen de los defensores que participan de una licitación, elementos que 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>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.</p> <p>Subcompromiso a) Examen de defensores: Incluido en Bases ESpeciales, punto 1.3 Examen evaluación técnica en el nuevo proceso penal. pag 4</p> <p>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"</p> <p>Subcompromiso c) Mecanismos flexibilización aumento o disminución de asignación de causas: Bases Administrativas Generales punto 2.11 "Porcentaje de causas sobre las que se presentan propuestas al ofertar"(pag 5)</p> <p>Subcompromiso d) Incentivos a la calidad de la defensa: Bases Administrativas Generales, punto 7.9 b) Pago variable</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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>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>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>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.</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</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></p> <p>Junio 2010</p>	<p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>- Emisión dictamen N° 18395 del 08.04.10, que determina la aplicación del procedimiento Chilecompra a nuestras bases.</p> <p>- Se trata de un texto que adapta nuestras reglas al sistema de compras públicas. Ello</p>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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>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.</p> <p>- 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 últimas adecuaciones consensuadas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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>

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>Resolución N° 83 (25.02.10) Aprueba nuevo modelo de contrato para la prestación de Defensa penal Pública.</p> <p>Dictamen 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 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>- 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 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> <p>- En diciembre de 2008 la comisión de aranceles designada por el Director Administrativo Nacional presentó a la Defensora Nacional un documento conteniendo un documento sobre el nuevo procedimiento de cobro de aranceles.</p> <p>- En abril de 2010 se expone 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.</p> <p>- En mayo de 2010 se llevó a cabo una reunión conjunta entre la DPP 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 realizar este proceso en línea.</p> <p>- A esta fecha, se encuentran especificados los diferentes requerimientos y funcionalidades del sistema y el Departamento de Informática y</p>



Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
		<p>Estadísticas ha elaborado la respectiva carta gantt para dar cumplimiento al citado compromiso, y donde el proyecto considera un total de 800 horas, iniciándose el 21 de junio de 2010 y estimándose su término el 29 de septiembre del mismo año.</p> <p>- Sin perjuicio de lo anterior, resulta imperativo revisar, validar y precisar una serie de consideraciones y aspectos específicos de la nueva propuesta, razón por la cual, se programarán y coordinarán reuniones con las áreas involucradas y usuarios del actual sistema para abordar esta temática (Defensorías Regionales, Departamento de Estudios y Proyectos, Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, entre otros).</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta que se tanto la respuesta como los medios de verificación den cuenta de que se encuentra operativo el nuevo procedimiento de cobro de aranceles del cual se estima su término para fines de septiembre, según lo reportado por la DPP.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>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>
II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 7. Cautelar la adecuada implementación del nuevo sistema	2. Capacitar a los defensores públicos y licitados en el uso del	El plazo original para el cumplimiento de este compromiso consideraba como fecha el mes de junio de 2010. Sin embargo, debido a que esta

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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>nuevo sistema de aranceles.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p>actividad de capacitación está condicionada a la implementación de la herramienta informática del nuevo sistema de aranceles, se hace necesario reformular una nueva fecha, estimándose para el 30 de noviembre de 2010 el término de dicha actividad.</p> <p>Cabe destacar que, el retraso experimentado obedece principalmente al hecho de que las especificaciones y características del nuevo sistema resultaron ser más complejas de lo esperado, con el consiguiente impacto en el recurso tiempo requerido para el desarrollo de la herramienta informática, destacando una mayor utilización de horas-hombres en las tareas de análisis o diseño lógico, diseño físico, construcción y pruebas funcionales.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente debido a que está relacionado con el cumplimiento del anterior compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Informe de Resultado compromiso ECG</p>

**Informe segundo semestre de 2010 (01 de julio al 31 de diciembre 2010):** a la fecha aún no se cuenta con evaluación de DIPRES.

Compromiso	Cumplimiento
<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>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</p>

Compromiso	Cumplimiento
	<p>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>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  Certificado de envío propuestas FA1 y H 2011 (29.12.10)  Plan Comunicacional 2011 Defensoría Penal Pública</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>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 litada 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>Medios de Verificación:</u>  Memorándum DN N° 41 de fecha 05 de agosto de 2010.  Estudio de Costos.</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>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>Medios de Verificación:</u>  Medición Indicadores matriz de ECG 2010. (31.12.10)  Incorporación en el SIG, de la medición de indicadores matriz ECG 2010.</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</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</p>

Compromiso	Cumplimiento
<p>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>historia de su comportamiento. Finalmente, cabe señalar que, todos los centros de responsabilidad pueden acceder a esta información.  <u>Medios de Verificación:</u>  Medición Indicadores matriz de ECG 2010. (31.12.10)  Publicación en el SIG, de la medición de indicadores matriz ECG 2010.</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>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 sustancian 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>Medios de Verificación:</u>  Informe de Avance Modificaciones al SIGO de acuerdo a los cambios realizados a la ficha de reclamos.  Oficio DN N° 764 (16.09.10)  Memorándum Unidad de Comunicaciones y Prensa (UCYP) N° 159 (03.12.10)</p>

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Formulario Atención de Público Informe de "análisis de reclamaciones"</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>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>Medios de Verificación:</u> Informe final SIGO 2010.</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 persona. Incorporar estos resultados en la hoja de vida del defensor.</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 su acceso desde la aplicación.</p> <p>Por otra parte, cabe señalar que los datos que están considerados en la aplicación virtual son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se ingresa a una región determinada.</li> <li>2) Se escoge una Defensoría.</li> </ol>

Compromiso	Cumplimiento
	<p>3) Se identifica el defensor.</p> <p>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>Medios de Verificación:</u>  Minuta módulo historial del defensor.  Oficio N° 757 de fecha 08 de septiembre de 2009, remitido por la Defensora Nacional, establece ajustes a la metodología de inspecciones de defensa.  Minuta módulo historial del defensor (Diciembre 2010).</p>
<p>1. Implementar la herramienta informática del nuevo sistema de aranceles, considerando la Ficha de Protección Social de MIDEPLAN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 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).</li> <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:</li> </ul>

Compromiso	Cumplimiento
	<p>* Variables utilizadas en la FPS y criterios para el cálculo de los puntajes que entrega este instrumento.</p> <p>* Generación de un nuevo proceso de cruce entre las bases de datos de MIDEPLAN y la Defensoría, con mayor alcance que el anterior proceso.</p> <p>- 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.</p> <p>- El proceso de cruce permitió tener un archivo con los RUT enviados por la DPP incluyendo, además, el puntaje asignado por 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> <p>* Lineamientos básicos de la nueva propuesta.</p> <p>* Designación de otros funcionarios de su respectiva región para apoyar el trabajo de la comisión.</p> <p>* Definición del plan de actividades y tareas que desarrollará la comisión.</p> <p>* 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.</p> <p>* 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.</p> <p>* Tramos de puntajes y deciles de la FPS para determinar el copago del beneficiario.</p> <p>* Atribuciones de los Defensores Regionales para resolver las reclamaciones de los beneficiarios respecto del cobro del arancel.</p> <p>* Información entregada al beneficiario respecto de las características</p>

Compromiso	Cumplimiento
	<p>del nuevo sistema de aranceles.</p> <p>* Elaboración de la resolución exenta que fija el nuevo arancel y el procedimiento para definición de los servicios de defensa penal 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>Medios de Verificación:</u></p> <p>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>2. Capacitar a los defensores públicos y licitados en el uso del nuevo sistema de aranceles.</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> </ol>



Compromiso	Cumplimiento
	<p>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.</p> <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>Medios de Verificación:</u> Informe de Resultado compromiso ECG</p>
<p>3. Poner en marcha del nuevo sistema de aranceles en regiones.</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>Medios de Verificación:</u> Memorándum DIE N° 273 de fecha 29.12.2010 Resolución Exenta N°4413 de fecha 30.12.2010</p>
<p>1. Diseñar un instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios.</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</p>

Compromiso	Cumplimiento
	<p>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 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 Trienal 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>Medios de Verificación:</u>  Oficio DN N° 580 de fecha 03 de julio de 2009.  Extracto Informe Auditoría Externa de la Calidad del servicio prestado por la DPP en el año 2010.</p>

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

### I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	CAPITULO	09

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Recursos Humanos	Evaluación del Desempeño				O				Alta	20.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Menor	5.00%	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O				Mediana	6.00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	O							Menor	5.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Mediana	9.00%	✓
		Compras y Contrataciones del Sector Público				O				Mediana	6.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O				Mediana	9.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación	O							Alta	10.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	O							Alta	10.00%	✓
	Planificación / Control de	Auditoría Interna		O						Alta	10.00%	✓

	Gestión	Planificación / Control de Gestión		O						Alta	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%	

### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial	Eximir	--	El servicio se exime desde el año 2008 del sistema de gestión territorial. Dicha situación se ha evaluado durante el período 2009, concluyéndose que la eximición aplicará también para el período 2010. Para los próximos períodos se reiterará en la evaluación de la eximición, considerando la opinión de los actores de la Reforma Procesal Penal con los cuales la Defensoría Penal Pública Proporcionar defensa penal de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, mediante un sistema mixto público privado de defensores penales públicos; velando por la igualdad ante la Ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de nuestros representados. se coordina a modo de analizar la aplicación de la perspectiva territorial.

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>29</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>30</sup>
Dirección Administrativa Nacional	19	5	100%	8%
Departamento Estudios	15	5	100%	8%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	30	6	100%	8%
Departamento Administración y Finanzas	20	5	100%	8%
Departamento Recursos Humanos	15	4	100%	8%
Departamento Informática y Estadísticas	10	4	100%	8%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	14	5	100%	8%
Defensoría Regional de Tarapacá	18	5	100%	8%
Defensoría Regional de Antofagasta	25	5	100%	8%
Defensoría Regional de Atacama	22	5	100%	8%
Defensoría Regional de Coquimbo	22	5	100%	8%
Defensoría Regional de Valparaíso	40	5	100%	8%

<sup>29</sup> Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

<sup>30</sup> Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

<b>Cuadro 12</b>				
<b>Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010</b>				
<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Número de personas por Equipo de Trabajo</b>	<b>N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas<sup>29</sup></b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo<sup>30</sup></b>
Defensoría Regional de O'Higgins	25	5	100%	8%
Defensoría Regional del Maule	29	5	100%	8%
Defensoría Regional del Bio Bio	42	5	100%	8%
Defensoría Regional de La Araucanía	33	5	100%	8%
Defensoría Regional de Los Ríos	15	5	100%	8%
Defensoría Regional de Los Lagos	27	5	100%	8%
Defensoría Regional de Aysén	23	5	100%	8%
Defensoría Regional de Magallanes	20	5	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Norte	66	5	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	68	5	100%	8%

### **Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

La Defensoría no tiene ningún proyecto de Ley en tramitación

### **Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (No aplica DPP)**

No aplica este instrumento en la Defensoría Penal Pública