

BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2014
MINISTERIO DE JUSTICIA
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 8, (56-2) 24396800
www.dpp.cl

Índice

1. Resumen Ejecutivo.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2014	6
2.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.....	6
2.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	17
3. Desafíos para el año 2015.....	21
4. Anexos.....	31
Anexo 1: Identificación de la Institución	32
a) Definiciones Estratégicas.....	32
c) Principales Autoridades	36
Anexo 2: Recursos Humanos.....	37
Anexo 3: Recursos Financieros.....	48
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.....	57
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	64
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	64
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014.....	65
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	66
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	67
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales	67

1. Resumen Ejecutivo

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

Un eje central del quehacer institucional, contenido en su misión, es proporcionar defensa penal de alta calidad profesional, mediante un sistema mixto público privado, conformado por defensores penales públicos.

Desde sus inicios y hasta el 31 de diciembre de 2014, la Defensoría Penal Pública ha prestado servicio de defensa y garantizado sus derechos a 3.099.227 causa-imputados. De ellas, 2.973.854 han terminado su atención por parte de la Institución, cifra equivalente al 96% de las causa-imputados ingresadas.

El presupuesto de la Defensoría Penal Pública para el año 2014 alcanzó la cifra de M\$ 47.316.634, lográndose una ejecución presupuestaria del 99,6% del presupuesto, dado que el gasto devengado al 31 de diciembre de ese año ascendió a M\$ 47.141.485.

Al 31 de diciembre de 2014, la Defensoría Penal Pública contó con una dotación de 619 funcionarios, de los cuales 329 tenían calidad jurídica de planta y 290 a contrata. En esta calidad jurídica, se incluyen los 144 defensores locales contemplados en la Ley 19.718; 69 de ellos tienen contrato como Defensor Local y 75 están contratados en la planta de profesionales, con asignación de funciones de Defensor Local.

Asimismo, a igual data, 100 personas se desempeñaban en calidad de contratados a honorarios a suma alzada; 83 cumplían funciones en el Programa de Defensa Penal Adolescente, equipo que estuvo conformado por 50 abogados, 11 asistentes sociales y 22 asistentes administrativos. Bajo esta modalidad contractual se logró brindar defensa especializada a los menores infractores de ley. Las restantes 17 personas contratadas a honorarios desempeñaron funciones de asesoría especializada en distintas áreas de la institución.

Como uno de los principales logros, es posible dar cuenta que la Institución logró el 100% de cumplimiento de las metas de indicadores de desempeño asociados al Convenio de Desempeño

Colectivo, al Programa de Mejoramiento de la Gestión, lo cual permitió obtener la distinción del Premio Anual de la Excelencia Institucional año 2014.

Por otra parte, resulta relevante señalar, que ha sido posible lograr que se comprenda la orientación institucional en coherencia con sus objetivos estratégicos y preocupación por la calidad de la prestación, van por resguardar el debido proceso y no focalizar sus compromisos de gestión en la fecha de término de los procesos penales.

En cuanto a la ejecución de los contratos de licitaciones, al 31 de diciembre de 2014 se asignaron 254.790 causas a prestadores externos, correspondiendo a un 74,4% del total de ingresos a la Defensoría, siendo el diferencial de los ingresos atendido por defensores institucionales.

Durante el año 2014 se realizó y completó un llamado de licitación, correspondiente al 19° proceso licitatorio, destinándose para dicho efectos un presupuesto de M\$ 28.069.200 para tres años de contratos, para un requerimiento de 244 abogados licitados. El resultado de la licitación fue la adjudicación de 96 nuevos prestadores con un total de 184 jornadas de abogados, es decir, se adjudicó el 75,4% de lo licitado. El monto de recursos adjudicados para los tres años fue de M\$20.230.569, lo que equivale a un promedio de mensual de M\$3.054 por jornada de abogado licitada. Finalmente, el año 2014 culmina con la convocatoria del 20° de defensa general, Llamado 9° de defensa penitenciaria y Llamado 1° de primeras audiencias.

En relación al desarrollo del modelo de defensa general, se avanzó en materia de generación de componentes como el manual de recursos judiciales, el manual de prisión preventiva, el manual de gestión de peritajes y la elaboración de indicadores de proceso penal, para mejorar la calidad de la prestación de defensa penal.

Además, se profundizó la formulación y actualización de modelos de defensa especializada, indígena, penitenciaria y juvenil. Además se inició idéntica labor con imputados migrantes. Asimismo, se hizo un piloto sobre primeras audiencias.

Se implementó el Proyecto “Inocente”, que permitió exhibir la importancia del rol institucional en el sistema de justicia penal, y de la autocrítica que deben realizar los actores que la conforman, de manera de evitar que una persona inocente, sea encarcelada injustamente.

Durante el 2014 se fortalecieron e integraron los sistemas de evaluación y control de la prestación del servicio de defensa penal pública que por mandato legal debe realizar la Defensoría, se destaca en este ámbito la integración de los sistemas de Inspecciones y de Auditorías.

En materia de difusión del rol institucional a la comunidad, se puede señalar que se realizaron 294 actividades de difusión en el país, que contemplaron atención de público y diálogos ciudadanos. Asimismo, se destaca que la Defensoría se unió a las redes sociales, con cuentas en Twitter, Facebook, LinkedIn y Youtube.

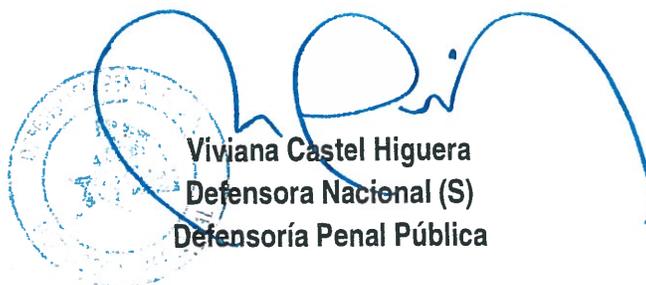
La Defensoría, plantea sus desafíos para el año 2015, en las áreas de cobertura y mejoramiento continuo de la calidad de la prestación del servicio de Defensa Penal, en la difusión de los derechos y rol de Defensoría y en la mejora continua de modelos de gestión y operación, poniendo como foco de la organización, la atención a los clientes.

En este marco, se plantea como desafío para el año 2015, dar cumplimiento a la totalidad de los compromisos referidos a Indicadores Estratégicos de Desempeño, Programa de Mejoramiento de la Gestión y a todos los demás compromisos institucionales.

En el ámbito de la representación judicial y extrajudicial a los usuarios en todas las actuaciones y audiencias, el compromiso institucional estará enfocado al fortalecimiento del modelo de gestión de defensa general, en que se destaca el perfeccionamiento del sistema de licitaciones de la defensa penal pública, en el fortalecimiento y desarrollo de los modelos de defensa especializada destinada a los grupos más vulnerables de los usuarios, en donde especialmente se debe asegurar el derecho a la defensa, velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando siempre con profundo respeto por la dignidad humana de los representados.

Otro desafío central para el año 2015, se refiere al ámbito del mejoramiento de los niveles de excelencia institucional, fortaleciendo la gestión y el desarrollo de las personas.

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



Viviana Castel Higuera
Defensora Nacional (S)
Defensoría Penal Pública

2. Resultados de la Gestión año 2014

2.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Gestión Presupuestaria año 2014

La Ley N° 20.713 del 18.12.2013 autorizó un presupuesto para el año 2014 de M\$ 45.177.781, presentando una disminución de un 1,5% respecto del año 2013, por las rebajas aplicadas al subtítulo 22 de un 5% y al ítem de viáticos de un 10%. Sin perjuicio de lo anterior, dicho presupuesto contempló mayores recursos para la implementación del Programa de Defensa Penitenciaria en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Valparaíso por M\$ 440.511 y para la continuidad operacional por M\$ 161.763 para la renovación de vehículos, reposición de mobiliario, máquinas y equipos, además de equipamiento y programa informático.

Posteriormente, el presupuesto inicial ha sido modificado mediante Decretos que principalmente han incorporado la diferencia de reajuste de remuneraciones, bono escolar, aguinaldo de fiestas patrias y navidad, bono institucional de asignación de desempeño, bono del Programa a la Excelencia Institucional, además de otros recursos para financiar reposición de vehículos y mejoramiento de infraestructura en regiones, programas informáticos, indemnización por incentivo al retiro en la parte que no es cubierta por la Caja de Compensación y la indemnización del ex Defensor Nacional por el Sistema de Alta Dirección Pública, quedando un presupuesto vigente de M\$ 47.316.634 al mes de diciembre.

El gasto devengado al 31 de diciembre alcanzó los M\$ 47.141.483 equivalente al 99,6% de ejecución. Estos recursos permitieron financiar principalmente el Gasto en Personal, que corresponden al 53% del gasto total acumulado y que incluye las remuneraciones y viáticos de una dotación de 629 funcionarios y los honorarios del Programa de Defensa Penal Adolescente; también los gastos del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública, representaron un 31% y que financió a los prestadores privados del servicio de defensa penal. El restante 16% compuesto por los gastos de operación, prestaciones previsionales, peritajes, auditorías externas, vehículos, equipamiento y otros.

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

SUBTÍTULOS	PRESUPUESTO FINAL 2014	EJECUCIÓN DEVENGADA AL 31 DE DICIEMBRE 2014	% DE EJEC.	SALDO FINAL
GASTOS EN PERSONAL	24.947.900	24.929.716	99,9%	18.184
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.286.747	5.286.503	100,0%	244
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	55.260	55.260	100,0%	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	16.699.689	16.546.939	99,1%	152.750
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	327.038	323.065	98,8%	3.973
TOTAL	47.316.634	47.141.483	99,6%	175.151

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

Durante el año 2014 se realizó y completó un nuevo llamado de licitación, correspondiente al 19° proceso licitatorio, destinándose para dichos efectos un presupuesto de M\$ 28.069.200 para tres años de contratos, para un requerimiento de 244 abogados licitados. El resultado de la licitación fue la adjudicación de 96 nuevos prestadores con un total de 184 jornadas de abogados, es decir, se adjudicó el 75,4% de lo licitado. El monto de recursos adjudicados para los tres años fue de M\$ 20.230.569, lo que equivale a un promedio mensual de M\$3.054 por jornada de abogado licitada. Finalmente, se informa en materia de licitaciones que el año 2014 culmina con la convocatoria del 20° Llamado de defensa general, Llamado 9° de defensa penitenciaria y Llamado 1° de primeras audiencias.

En cuanto a la ejecución de los contratos de licitaciones, al 31 de diciembre de 2014 se asignaron 254.790 causas a prestadores externos, correspondiendo a un 74,4% del total de ingresos a la Defensoría, siendo el diferencial de los ingresos atendido por defensores institucionales.

En relación al desarrollo del modelo de defensa general, se cumplieron todos los compromisos fijados para el año 2014; se avanzó en materia de generación de componentes como el manual de

recursos judiciales, el manual de prisión preventiva, el manual de gestión de peritajes, la elaboración de indicadores de proceso penal, para mejorar la calidad de la prestación de defensa penal. Asimismo, se generó un catálogo de actuaciones mínimas, por parte del defensor penal, en relación a imputados privados de libertad durante el respectivo proceso penal, como asimismo en relación a condenados privados de libertad en aquellas regiones en que no existe programa de defensa penitenciaria.

Durante el año 2014 se avanzó en la formulación y actualización de modelos de defensa especializada: indígena, penitenciaria y juvenil. Además se inició idéntica labor con imputados migrantes.

En esta área de especialización se registran los siguientes resultados de gestión:

1. Defensa Penal Juvenil:

En el año 2014 se logró avance en los siguientes compromisos:

- 1.1. Se mantuvo el nivel de especialización en la atención alcanzados durante los últimos años a pesar de un posible aumento de demanda. En este punto se puede informar que durante el año 2014 fueron atendidos 25.336 adolescentes con defensores especializados en el área juvenil de un total de 32.784, lo cual equivale a un 77,3 % del universo total posible.
- 1.2. Se realizó la 5ª Academia de defensa penal juvenil para 40 defensores. Ésta se ejecutó entre el 12 y 16 de mayo en la ciudad de Santiago. Con esta acción se cumple lo programado para el año 2014 respecto de la capacitación en materia de defensa de jóvenes.
- 1.3. Respecto del instructivo para la atención a los adolescentes condenados a régimen cerrado, se constituyó una Comisión con un objetivo mayor, el cual es la regulación interna de la defensa de todos los adolescentes condenados (tanto en el medio libre como en el cerrado), compuesta por profesionales de la Unidad de Defensa Penal Juvenil y Defensas especializadas, como asimismo, jefes y profesionales de algunas Unidades de Estudios Regionales. La Comisión comenzó su trabajo en julio de 2014 y, actualmente se encuentra en etapa de análisis de los insumos regionales para culminar el trabajo prontamente en el año 2015.

2. Defensa Penal Penitenciaria:

- 2.1. La incorporación de nuevas zonas y regiones se cumplió de la siguiente manera:
En marzo de 2014 comenzó el Programa en el Sector Sur, Zona Costa, Región del Biobío y en abril se incorporó la Zona Cordillera de dicha región, completando así la oferta para toda la región. Asimismo en abril de 2014 se incorporaron las Regiones completas de Arica y Parinacota, Tarapacá y Valparaíso.

- 2.2. La evaluación del programa respecto de su ejecución en el año 2013 se completó en agosto de 2014 y fue difundida a las defensorías regionales.
- 2.3. La Cuarta Academia de Defensa Penitenciaria se llevó a efecto entre el 13 y 17 de octubre de 2014, la que fue complementada con una capacitación especial para los trabajadores sociales penitenciarios realizada los días 12 y 13 de agosto del mismo año.

3. Defensa Penal Indígena:

Durante el año 2014 se atendió a un 33,3% de las 5.066 personas con esa clasificación. Procurando mejoras en este tipo de defensa penal, se logró avanzar en los siguientes aspectos:

- 3.1. Se realizó un Estudio Evaluativo de Estadísticas del Programa de Defensa Indígena, que fue distribuido en el mes de agosto de 2014 a todas las defensorías regionales del país.
- 3.2. Se realizó la cuarta Academia de Defensa Penal de Imputados Indígenas para 32 defensores especializados, que se llevó a cabo en Santiago, entre el 7 al 11 de abril 2014.
- 3.3. Se realizó un nuevo Taller para Facilitadores Interculturales, al cual concurren los Facilitadores Interculturales de la institución además de otros profesionales que prestan apoyo a la labor de defensa penal. El taller se realizó en Santiago durante el 3 y 4 de junio de 2014. Dicho taller fue sistematizado y es un insumo clave para introducir mejoras al modelo.

4. Defensa Penal de Extranjeros y Migrantes:

Durante el 2014 se destacan los siguientes resultados:

- 4.1. En enero de 2014 se elaboró y distribuyó la "Guía básica de Derechos de las personas extranjeras y migrantes ante el sistema penal".
- 4.2. Se elaboró el Segundo Informe de Jurisprudencia en materia de Defensa Penal de Migrantes y Extranjeros, el cual fue distribuido en el mes de diciembre de 2014.
- 4.3. Se evaluó el proyecto piloto de la Defensoría Regional Metropolitana Sur, el cual fue utilizado como insumo para elaborar la propuesta de Modelo de Defensa Penal de Extranjeros y Migrantes de la Defensoría Penal Pública, el cual se encuentra en etapa de revisión final por la jefatura del Departamento de Estudios y Proyectos.

5. Proyecto Inocentes:

Para el año 2014 la institución se comprometió a que el Proyecto "Inocentes" mantuviera su línea de trabajo, fortaleciendo la detección de causas en todas las regiones del país. Para esos efectos se reunió periódicamente un comité de selección de casos, conformado y operativo ya en nuestra institución, e integrado por especialistas en el tema, que incluye tanto funcionarios de nuestra organización como profesionales ajenos a la Defensoría Penal Pública, a fin de realizar los análisis, estudios y acciones tendientes a consolidar la operación de su sitio web.

Al respecto, se puede informar que ha existido un efectivo afianzamiento del Proyecto "Inocentes", permitiendo que sea exhibida la importancia del rol de la Defensoría Penal Pública en el sistema de justicia penal, como asimismo, de la autocrítica que deben realizar permanentemente los actores que la conforman, de manera de evitar que una persona inocente, sea injustamente encarcelada. Lo anterior, se logró mediante periódicas reuniones, realizadas el año 2014, del comité de selección de casos. A través de estas reuniones permanentemente se fueron analizando posibles incorporaciones de nuevos casos a este espacio, incrementándose el número de casos aceptados para estos efectos.

6. Enfoque de género:

Para el año 2014 la institución se comprometió a prestar el servicio de defensa penal recogiendo las particularidades de las mujeres y de los hombres y resguardar que los criterios de género estén presentes en todos los productos estratégicos de la institución, obteniéndose los siguientes resultados:

6.1. Se realizaron capacitaciones en género y violencia intrafamiliar (VIF) para que los defensores incluyeran en sus alegaciones cuestiones relativas a la preocupación de la mujer-madre para los efectos de la concesión de medidas alternativas a las penas privativas o restrictivas de la libertad; la mujer embarazada; mujer con hijos; abandono de sus parejas y familias con la consiguiente dificultad para acceder a beneficios intrapenitenciarios; actividad probatoria compleja al no existir red familiar y/o social; la existencia de un menor número de cárceles de mujeres, su falta de acondicionamiento y lejanía; y la dificultad de reinserción. Además, se actualizaron los contenidos del sistema Lexdefensor y la accesibilidad a bibliografía sobre el tema.

6.2. En materia penitenciaria, se aumentó la cobertura a las mujeres condenadas y que se encuentran en los recintos penales de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Valparaíso y en toda la extensión de la región del Biobío. En materia de control de la prestación se realizó una auditoría de satisfacción de usuarios con enfoque de género y, además, se difundieron los datos de la DPP desagregados por sexo en toda la información disponible en nuestra página web, además de realizar actividades de difusión directa a imputadas en plazas de justicia, diálogos participativos y charlas en Centros de Internación Provisoria.

7. Realización de nuevos procesos de licitación del servicio de defensa penal pública:

Durante el año 2014 se realizó y completó un llamado de licitación, correspondiente al 19° proceso licitatorio, destinándose para dicho efectos un presupuesto de M\$28.069.200 para tres años de contratos para un requerimiento de 244 abogados licitados. El resultado de la licitación fue la adjudicación de 96 nuevos prestadores con un total de 184 jornadas de abogados, es

decir, se adjudicó el 75,4% de lo licitado. El monto de recursos adjudicados para los tres años fue de M\$ 20.230.569, lo que equivale a un promedio de M\$3.054 por jornada mensual de abogado (valor por abogado).

El año 2014 finalizó con la convocatoria de los siguientes llamados a licitación que se encuentran actualmente en curso y que se cierran el 3 de marzo de 2015: Llamado 20° de defensa general, Llamado 9° de defensa penitenciaria y Llamado 1° de primeras audiencias. En este llamado se contempló la licitación en 15 regiones (considerando la Región Metropolitana - Norte y Sur) y 50 zonas, contemplando un período de tres años de contrato para la prestación del servicio de defensa general, salvo en la región de Atacama que se efectuará una licitación solo por dos años.

La proyección de causas (imputados) o demanda de servicios, a nivel país fue de 735.096, de las cuales el Consejo de Licitaciones acordó licitar el 51% de éstas, en el Llamado 20°, equivalente a 376.160 causas, para las 15 regiones donde se llamara a licitación. La estimación de demanda se realizó a tres años, salvo para la región de Atacama, donde la licitación, en esta ocasión, y como ya se indicó, se realizará para un período de dos años.

En relación al Subproducto relacionado con los Mecanismos de Evaluación de la Calidad de la Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública:

Durante el 2014 se llevaron a cabo de acuerdo a lo presupuestado la segunda etapa del perfeccionamiento de los mecanismos de control que por ley gestiona la Defensoría. Los resultados fueron los siguientes:

1. Inspecciones:

El desafío definido para el año 2014 fue “Implementar los compromisos y modificaciones definidas en el Rediseño del Modelo de Inspecciones, como así también levantar los hallazgos que dificulten dicha implementación”. Se cumplió parcialmente, se dio cuenta de la Implementación de Nuevo Modelo de Inspecciones y el Resultado de dicha Implementación. Quedó pendiente una etapa, la cual depende de que la institución proporcione elementos técnicos a todos los inspectores, éstos son: Notebook, conexión permanente a internet, situación que no fue posible concretar este año por limitaciones presupuestarias. En lo relativo a las dificultades, la principal sigue estando dada por la disponibilidad de los registros de audio de las causas fiscalizadas, en efecto no se cuenta a nivel nacional de un sistema que permita contar adecuadamente con la totalidad de los registros de audio necesarios para la realización del examen necesario para emitir juicios fundados por parte de los

inspectores. Lo anterior, se produce porque aún no se puede lograr la necesaria coordinación con el Poder Judicial, ya que si existen los medios técnicos para obtener un acceso permanente.

2. Auditorías:

El desafío para el año 2014 fue “Implementar los compromisos de mejora en cuanto diversificar las áreas de estudio, como también explorar nuevas alternativas que permitan hacer más eficiente el proceso de licitación, oferta y contratación de los servicios de auditoría externa”. Cumplido totalmente, se dio cuenta de la Implementación de Mejoras propuestas el año 2013, Informe de Resultado de Auditorías y Proposición de Ajustes al Plan. En específico en el proceso de auditorías externas del año 2014 se cumplió con diversificar las áreas de estudio, las nuevas áreas fiscalizadas, éstas son: Audiencia Preparación Juicio Oral, Cargas de trabajo Defensa Penitenciaria e Índice de Calidad. Respecto a las nuevas alternativas de contratación de servicios, se generaron dos contratos plurianuales que en términos simplificados implica generar un contrato cuya ejecución y mediciones asociadas se desarrolla en un período superior a un año. Finalmente, respecto a la entrega de resultados de cada medición, este aspecto mejora sustancialmente, dándolos a conocer inmediatamente terminado el proceso de Auditoría en cada Defensoría Regional.

3. Integración de los mecanismos de control:

El desafío de “Implementar la propuesta diseñada en el Plan Integral de los mecanismos de control”, fue cumplido totalmente. Este plan ha seguido las etapas definidas en su génesis; en efecto, durante el 2014 se programó su implementación, ejecución y se dio cuenta de los resultados obtenidos. Se continuaron fortaleciendo los Talleres de Calidad Regional, diversificando los temas y potenciando la retroalimentación orientada a la mejora de la calidad de la prestación.

Área de Personas:

Un destacable logro para el año 2014, lo constituyó el aporte de la Institución para apoyar a la iniciativa legislativa para aumentar la dotación de personal, a fin de incorporar a ella a las personas que se desempeñan contratadas a honorarios a suma alzada, pertenecientes al Programa de Defensa Penal Adolescente.

El desafío comprometido para el año 2014, en cuanto a Selección de Personas, fue cumplido en su totalidad, tanto en lo referido a consolidar su gestión, como asimismo, a dar inicio a nuevos procedimientos, tales como, comenzar a implementar el módulo SIGPER e incorporar en su programación concursos de Promoción y de Defensores Locales y Defensores Locales Jefes, con la modalidad de entrevista psicolaboral en concordancia con el modelo de competencias y con los nuevos énfasis institucionales.

Se realiza el primer llamado de Concurso de Promoción, generándose un hito a nivel organizacional, el cual permite que funcionarios de los estamentos administrativos, técnicos y profesionales pudieran optar a la promoción de sus grados. Ello significó la provisión de ocho vacantes: cinco del estamento profesional y tres del estamento técnico, lo que refleja la intención de nuestras autoridades por reconocer el arduo trabajo y el reconocimiento a la labor que nuestros funcionarios realizan. En cuanto a los concursos planificados éstos se realizaron en su totalidad, según el siguiente detalle:

Cargos	Lugar de Desempeño	N° de Cargos Concursados	N° de Postulaciones	N° Cargos Provistos
Director Administrativo Regional	Tarapacá, La Araucanía, Los Ríos, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur	5	440	5
Jefe Estudios Regional	Maule, Los Lagos, Los Ríos, Tarapacá, Antofagasta, Magallanes	6	205	5
	Los Lagos	1	55	0
Defensor Regional	Metropolitana Sur y O'Higgins	2	49	2
Defensor Regional	Metropolitana Norte	1	23	1
INGRESO Asesor Jurídico	Atacama, Maule, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, O'Higgins	5	224	5
INGRESO Encargado Administración Finanzas y Recursos Humanos	La Araucanía, O'Higgins, Tarapacá	3	190	3
INGRESO Encargado Informático	Copiapó, Iquique, Valparaíso, Metropolitana Sur	4	191	4
INGRESO Encargado Apoyo Gestión a la Defensa	Los Ríos, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur (2), O'Higgins	5	387	5
PROMOCIÓN Cargos Profesionales	Grados 6, 7, 8, 9, 10	5	57	5
PROMOCION Cargos Técnicos	Grados 14, 15 y 17	3	25	3
TOTAL		54	1.846	38

Adicionalmente, se llevaron a cabo los siguientes proyectos, todos orientados a fortalecer el área de Recursos Humanos:

1. **Programa de Habilidades Directivas:** Durante el año 2014, se continuó con la implementación y consolidación del Programa de Habilidades Directivas. En el año se cerró el programa del segundo grupo de Directivos Regionales, compuesto por 5 Defensores Regionales, 10 Directores Administrativos Regionales y 5 Jefes de Estudios Regionales y un primer grupo de 25 Defensores Locales Jefes, con los respectivos procesos de Coaching. En tanto, se implementaron dos nuevos programas, uno para los directivos regionales nombrados en los concursos directivos de 2014 (2 Defensores Regionales, 6 Directores Administrativos Regionales y 8 Jefes de Estudio Regionales), más un segundo grupo de 23 Defensores Locales Jefes, incluyendo tanto las inducciones Directivas como los Programas de Coaching Individual.
2. **Programa Gestión de Clima Laboral:** Durante el año 2014 se implementó un Programa de Clima Laboral, centrado en 4 regiones con resultados más bajos en la medición de 2013. El trabajo en esas regiones se inició con un taller de apoyo y capacitación dirigido a los equipos directivos. Posteriormente, en conjunto con el personal de las respectivas regiones, se elaboraron programas específicos destinados a mejorar las dimensiones deficitarias.
3. **Programa Piloto Autocuidado:** En las Defensorías Regionales Metropolitana Norte y Sur se implementó un Programa Piloto de Autocuidado, enfocado en Defensores y Asistentes Administrativos de Defensorías Locales, quienes se ven expuestos a usuarios complejos y a altas cargas de trabajo tanto por las tareas que deben realizar como el desgaste emocional característico de estos puestos de trabajo.
4. **Jornada de Asistentes:** El programa se centró en herramientas de autocuidado. El público objetivo se centró en Asistentes de Defensoría Local (dos grupos de más de 60 participantes cada uno) y se realizó un trabajo centrado en herramientas de asertividad, manejo de usuarios complejos y manejo emocional, tomando los diagnósticos y la experiencia del piloto de Autocuidado
5. **Flexibilidad Horaria en la Defensoría:** Durante el año 2014 el Defensor Nacional oficializó mediante resolución la extensión del programa de flexibilidad horaria a todas las regiones, programa que operaba en forma parcial en algunas regiones, posibilitando el uso de esta herramienta en toda la institución.
6. **Trabajo Comité Paritario Higiene y Seguridad:** Durante el 2014 el trabajo se enfoca, no solo en el mejoramiento de las metodologías usadas por los delegados y los miembros del comité, sino también en la entrega de elementos del diagnóstico de calidad de vida, de manera de formar a todos quienes se desempeñan en estos ámbitos en la identificación de riesgos psicolaborales. Esto puesto que las estadísticas y los diagnósticos indican una mayor

prevalencia de enfermedades psíquicas, por sobre las físicas, dada las características de la institución y de varios de sus puestos de trabajo.

7. **Programas Regionales de Calidad de Vida:** Durante el 2014 se continuó el trabajo con regiones, el que consistió en la evaluación de diagnósticos de calidad de vida laboral, la implementación de focus groups para complementar los diagnósticos, la conformación de comités de calidad de vida y la conformación participativa de planes de acción.
8. **Inducción:** En el contexto de lo dispuesto por el Código de Buenas Prácticas Laborales y bajo las directrices de la Dirección Nacional de Servicio Civil, se generó un Manual y un Programa de Inducción, que buscan facilitar la incorporación y adaptación de las personas a determinados procesos de trabajo, a su puesto de trabajo, al ambiente y la cultura. Durante el 2014 se implementó una nueva versión del Programa de Inducción funcionaria, que consistió en una Jornada donde los nuevos funcionarios ingresados a la institución fueron recibidos por el Defensor Nacional y Director Administrativo Nacional. En dicha instancia profesionales de los Departamentos y Unidades entregaron lineamientos institucionales y estratégicos, mientras que profesionales de Recursos les presentaron los derechos, deberes y beneficios como funcionarios. La jornada finalizó con un circuito en el centro de justicia.
9. **Proyecto de Ordenamiento:** Durante el año 2014, en base a la metodología HAY para pesaje de cargos, se construyó un modelo para determinar objetivamente en base a variables y ponderadores el peso relativo de cada cargo dentro de la Institución. Dicho modelo fue validado por el Defensor Nacional y el Director Administrativo Nacional, y presentado en reuniones bilaterales a los 16 equipos directivos regionales. Los comentarios y observaciones fueron documentados, sistematizados e incorporados al modelo, cuya forma y resultados fueron presentados a los directivos de la Institución.

Área de Informática:

Se destaca el cumplimiento de la totalidad de compromisos fijados para el año 2014, en que se incluyen los siguientes:

1. Se implementó una nueva plataforma tecnológica central;
2. Se realizaron seis auditorías a la aplicación del Manual de Procedimientos Tecnológicos en oficinas institucionales;
3. Se preparó e implementó un protocolo de atención de requerimientos de información estadística;
4. Se aprobaron contratos por los servicios de Mantenimiento para los Sistemas Informáticos de la Defensoría; Arriendo de Máquinas Multifuncionales e Impresoras; Telefonía Móvil; Reparación,

Instalación, Mantenimiento y Visita Inspectiva de Redes Informáticas y Eléctricas; y Gestión de Bienes de Activo Fijo, Fungibles y Adquisiciones.

5. Se ejecutaron actividades relacionadas con la cartera de proyectos de Sistemas Informáticos del Plan Tecnológico DPP 2012-2016 -módulo de Administración, sistema de Apoyo a la Calidad de Defensa, Sistema de Gestión de Defensa Penal, Bolsa de Trabajo, Sistema de Control Directivo, Sistema de Información para la Gestión, módulo de Gastos de Testigos e Imputados y consolidación del uso de la herramienta REDMINE-; y se implementó interconexión de servicios con instituciones del sector justicia -SENAME; Registro Civil y GENCHI.

2.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía.

A continuación, se presentan los resultados de los desafíos comprometidos en el año 2013, relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales, se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H del año 2014, medidos en el PMG Monitoreo de Desempeño Institucional y que presentaron un cumplimiento en todas las metas proyectadas:

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 13 días hábiles, respecto del total de reclamos recibidos durante el período t.

El resultado alcanzado es de 99,69% es superior a la meta establecida de 91%. Las Defensorías Regionales han mejorado la gestión de tramitación de respuesta a reclamaciones, en ello resultó relevante la implementación del sistema de monitoreo en línea, que se alimenta desde el SIGO, Sistema de Información de Gestión OIRS (Oficina de Información Reclamos y Sugerencias).

2. Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles.

De 32.381 menores de edad, 25.092 fueron atendidos por defensores especializados juveniles, alcanzado un resultado de 77,49%, siendo la meta de un 73,0%. El indicador depende fuertemente de la distribución de la dotación de Defensores especializados con que cuenta la respectiva Defensoría Regional, y que su resultado muestra además la brecha que existe entre la demanda por defensa especializada juvenil y la dotación (oferta). Se debe seguir estudiando el equilibrio que debe existir entre la cobertura y la calidad de la especialización juvenil, de manera de mantener la calidad de la defensa especializada juvenil.

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.

De un saldo de 114.172 causas de arrastre desde el inicio de la Reforma, 93.248 fueron terminadas durante el año 2014, siendo el resultado de un 81,67%, siendo la meta de un 85%. El término de un proceso no depende de la Defensoría Penal sino que principalmente de la voluntad del imputado, y de los demás intervinientes del sistema de justicia penal.

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

De 331.293 imputados ingresados, 237.085 terminaron sus procesos penales, y siendo la meta de 76%, se alcanzó sólo un 71.56%, lo que si bien significa un incumplimiento, no estaba asociado a incentivo monetario. Ello por cuanto se dio una fuerte incidencia de factores externos en el resultado del término del proceso penal, como el retardo de la programación de audiencias por parte de tribunales, y que la política de persecución penal provoca que se dilaten los procesos en busca de una salida mas beneficiosa para el imputado. Cabe señalar que la Institución, había solicitado el año anterior a la DIPRES la eliminación de este indicador del incentivo monetario en el marco del PMG 2014, por ser contrario a los intereses institucionales, por el riesgo de atentar contra los intereses del imputado, y considerando que no es posible promover el término de los procesos penales con el sólo fin de cumplir la meta, así el indicador se ha mantenido en el Formulario H sólo por interés del Honorable Congreso. La preocupación por la calidad del proceso penal, ha llevado incluso a que la tasa de término disminuya en relación a su tendencia histórica.

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.

De un promedio de 7.303 imputados en prisión preventiva, 7.217 fueron visitados correctamente, alcanzándose un resultado de un 98,82%, superior a la meta de 98%. El desempeño es adecuado gracias a la gestión de los defensores y al monitoreo permanente realizado a partir de la funcionalidad del monitoreo diario en el Sistema de Control de Gestión Institucional alojado en la aplicación informática SIG-SIAR, logrando revertir los bajos desempeños antes del término del mes. Se deja constancia de la preocupación institucional, más allá de los cumplimientos meramente cuantitativos, de realizar esfuerzos por mejorar la calidad de los procesos de visitas de cárcel a un

grupo de imputados, que por su privación de libertad, se encuentran en mayor condición de vulnerabilidad.

6. Porcentaje de imputados con solicitud de plazo judicial de investigación, respecto de imputados formalizados en el año t.

El indicador presenta un resultado de 98,94% superior a la meta 94% establecida, lo que se debe a su estricto control bajo el sistema de licitaciones y su incorporación en el sistema de monitoreo en línea del SIG institucional.

El indicador da cuenta de la preocupación del defensor porque el proceso penal sea realizado en un plazo razonable, para lo cual resulta imprescindible una defensa activa antes las políticas de persecución del fiscal.

Producto Estratégico N° 2: Generación y difusión de información de defensa penal”

Los principales hitos y difusión hacia la comunidad impulsados por la Defensoría Penal Pública durante 2014 fueron los siguientes:

1. En el 2014 se realizó un total de 294 actividades difusión en todo el país, lo que significó la llegada directa de la defensoría a un total de 11 mil 391 personas, según públicos objetivos definidos en la elaboración de un Plan de Difusión elaborado a principios de año. Dichas actividades contemplaron distintos encuentros con la comunidad y la sociedad civil como diálogos participativos y cuentas participativas sobre materias específicas del servicio de defensa penal y derechos de las personas, así como del rol de la Defensoría y en particular sobre defensa especializada (indígena, migrantes, adolescentes y personas condenadas).

Este logro alcanzado permite consolidar un trabajo de difusión permanente que la Defensoría Penal Pública viene desarrollando desde su instalación. Además, la metodología de trabajo usada a través de fichas de registro de las actividades permite visibilizar la labor que se realiza en regiones en orden a difundir el servicio que presta el Gobierno.

Por lo demás, la posibilidad de realizar un trabajo directo hacia la comunidad, no sólo permite difundir el rol institucional, sino además, permite acercar a las autoridades de la institución a los distintos públicos objetivos, elevando los conocimientos que éstos tienen de la misión de la Defensoría y educando a la población en materias cívicas.

2. Durante 2014 se imprimieron dos números de la Revista 93. Una de ellas se enfocó en el debate de la Ley 20.000 sobre drogas, mientras que el segundo número de 2014 la revista institucional giró sobre la temática de la mujer y el sistema de justicia penal.
3. Hasta el 31 de diciembre de 2014 se realizaron 9 talleres a periodistas de medios de comunicación y servicios relacionados, con el fin de profundizar sus conocimientos acerca del proceso penal, los errores que puede cometer el sistema de justicia y el Proyecto Inocentes. Los talleres se realizaron en: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Defensoría Nacional, Defensorías Metropolitanas Norte y Sur, Biobío, La Araucanía, Los Lagos y Magallanes.
4. En 2014 se realizaron tres cápsulas audiovisuales para el Proyecto Inocentes, a objeto de difundir los casos de dicho proyecto. Estas cápsulas audiovisuales son alojadas en la web www.proyectoinocentes.cl.
5. Durante el año 2014, la Defensoría se unió a las redes sociales con sus cuentas de Twitter, Facebook, LinkedIn y Youtube. Principalmente la herramienta Facebook (<https://www.facebook.com/dppcl>) está destinada a difundir y educar respecto del rol y la misión institucional, así como del sistema de justicia en general.

3. Desafíos para el año 2015

Gestión presupuestaria año 2015.

Para el año 2015, se contemplan los recursos para el funcionamiento de la Defensoría Penal Pública, los que ascienden a la suma de M\$ 47.703.315, los cuáles incluyen principalmente, recursos adicionales para financiar:

- 1) La tercera etapa del Programa de Defensa Penitenciaria, por M\$ 408.213, lo que permitirá la implementación del programa en las regiones de Antofagasta, Atacama, O'Higgins y La Araucanía, que actualmente se desarrolla en las regiones de Coquimbo, Biobío, Región Metropolitana, Arica y Parinacota, Tarapacá y Valparaíso. Lo anterior implicará contar con 8 jornadas de abogados adicionales, alcanzando un 85% de la población proyectada, es decir a 28.468 beneficiarios, quedando para el año 2016 el resto de las regiones (Maule, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes), con otras 8 jornadas para completar el 100% de cobertura del país.
- 2) El aumento de cobertura de Informes Periciales por M\$ 271.228, cuyos recursos permitirán cubrir 2.491 pericias adicionales, alcanzando un total de 9.354 informes, equivalente al 5,0% de las causas con peritaje. De esta forma se continúa dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 19.718, que dispone que a la Defensoría Regional, le corresponderá contratar peritos para la realización de informes periciales que soliciten los abogados que se desempeñen en la defensa penal pública. Estos peritajes corresponden a informes técnicos o profesionales que tienen por objeto demostrar algún hecho o circunstancia para ser acreditados en tribunales, constituyéndose en elementos determinantes, tanto en la decisión de absolución o condena que emite un tribunal oral en lo penal, o un juez de garantía en su caso, como en el debate acerca de medidas cautelares personales que afecten al imputado durante el curso de un proceso, o bien de otorgarle alguna salida o beneficio alternativo.
- 3) Gastos Operacionales y Equipamiento por M\$ 140.802, que corresponden a recursos destinados a la realización de estudios e informes en derecho en materias de defensa penal, defensa especializada y en elaboración de recursos procesales; además, se considera la adquisición de mobiliario y equipamiento de climatización para renovar los ya existentes y adaptar nuevos espacios de atención de público, renovación de algunos equipos notebooks en las Defensorías Regionales y Nacional. También incluye el licenciamiento de software de oficina y MS Office Professional.

- 4) Mejoramiento de infraestructura por un total M\$ 63.860 considerando que la Defensoría Penal Pública cuenta con inmuebles propios en todo el territorio nacional, donde funcionan las Defensorías Regionales y Locales, se hace necesario efectuar una serie de reparaciones y mantenciones en los mismos, ya que con el paso del tiempo requieren de un mejoramiento de su infraestructura con el fin de asegurar adecuadas condiciones de habitabilidad y favorecer la calidad de la prestación de defensa penal. Estas obras obedecen principalmente a la restitución de pinturas exteriores e interiores, obras de mantención de techumbres y sus componentes constructivos, mantención de pavimentos, habilitación de bodegas, reparaciones de ventanales en diversos inmuebles en que funcionan las defensorías regionales y locales.

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

1. En materia de Defensa Penal Juvenil:

- 1.1. Mantener los niveles de especialización en la atención alcanzados durante los últimos años a pesar de un posible aumento de demanda.
- 1.2. Realizar la 6ª Academia de defensa penal juvenil para 40 defensores, lo que beneficiará a los menores imputados.
- 1.3. Culminar el trabajo de desarrollo de los estándares para la atención a los adolescentes condenados, tanto en el medio libre como en el cerrado.

2. En materia de Defensa Penal Indígena:

- 2.1. Complementar el Modelo de Defensa Penal Indígena con aspectos relevantes de la cultura Rapa Nui.
- 2.2. Fortalecer la defensa de indígenas realizando una nueva Academia sobre defensa penal indígena para defensores penales.
- 2.3. Fortalecer la defensa penal de indígenas, realizando un nuevo Taller para facilitadores interculturales.

3. En materia de Defensa Penal Penitenciaria:

- 3.1. Incorporación gradual de nuevas regiones al programa de defensa penal penitenciaria.

- 3.2. Ejecución de la Quinta Versión de la Academia Penitenciaria 2015 para Defensores y Asistentes sociales penitenciarios.
- 4. En materia de Defensa Penal de Extranjeros y Migrantes:**
 - 4.1. Culminar el trabajo de elaboración del Modelo de Defensa Penal para Migrantes y Extranjeros y su correspondiente difusión.
 - 4.2. Realizar un tercer informe de jurisprudencia sobre extranjeros y migrantes.
- 5. En materia de Enfoque de Género:**
 - 5.1. Lograr que el 100% de las sentencias que establecen jurisprudencia de género y VIF queden publicadas en Lexdefensor;
 - 5.2. Realizar un estudio de las penas sustitutivas (Ley 20.603) con análisis de género;
 - 5.3. Realizar actividades de difusión de los derechos de las mujeres condenadas a penas privativas de libertad; y
 - 5.4. Prestar el servicio de defensa penal recogiendo las particularidades de las mujeres y de los hombres y resguardar que los criterios de género estén presentes en todos los productos estratégicos de la institución.
- 6. En materia del Proyecto Inocentes:**
 - 6.1. El proyecto “Inocentes” mantendrá su línea de trabajo, fortaleciendo la detección de causas en todas las regiones del país. Para esos efectos se reunirá periódicamente durante el año 2015 el comité de selección de casos.
 - 6.2. Se Realizarán los análisis, estudios y acciones tendientes a consolidar la operación de su sitio web.
- 7. En materia de manuales de actuaciones mínimas del defensor penal público:**

Elaborar manual de actuaciones mínimas en el desempeño de los defensores penales públicos, distinguiendo dichas esperadas actuaciones, según la etapa procesal en que cada causa se encuentra. Durante el primer semestre del año 2015, se proyecta realizar dicha propuesta en relación a las primeras audiencias judiciales y a la audiencia de preparación de juicio oral, en tanto que a fines del año 2015 se entregará dicho manual en cuanto a la audiencia de juicio oral. La expresa consagración de las referidas actuaciones mínimas constituye una herramienta o producto proyectado de alta relevancia en nuestro quehacer institucional, dado que las materias en ellas tratadas actualmente carecen de una consagración normativa.

8. En materia de Seguimiento Legislativo:

Elaborar y proponer a las autoridades del servicio una postura institucional formal y razonada de la institución, sobre las iniciativas, proyectos y anteproyectos legislativos de importancia, en materia penal, procesal penal, de ejecución de penas y de prevención del delito y seguridad ciudadana. Durante el año 2015 se dará continuidad al seguimiento legislativo con 8 boletines, se mantendrá la labor de información semanal sobre la tramitación legislativa y se reforzará el trabajo institucional en esta materia, la presencia de la opinión de la defensa penal en las comisiones parlamentarias y la colaboración con otras instituciones públicas y académicas en estos temas.

9. En materia de Licitaciones del Servicio de Defensa Penal Pública:

La Defensoría Penal Pública ha comenzado un proceso tendiente a implementar gradualmente, y bajo estricto control de sus resultados, la licitación de defensa penal pública de lo que es, exclusivamente, la etapa primaria de un proceso penal. En razón de aquello, y en paralelo al llamado a licitación N° 20, se ha convocado al primer proceso de licitación de primeras audiencias, como una forma de especializar la defensa y dar cuenta de las nuevas formas de organización de trabajo de los Juzgados de Garantía, los que han ido abriendo cada vez más salas en forma paralela, para lo cual la Defensoría requiere defensores suficientes para dar una adecuada cobertura. Esta licitación de servicios de defensa para primeras audiencias, en esta ocasión se llevará a cabo, solo en la Región Metropolitana Norte y Sur, por un período de 2 años, para evaluar su funcionamiento y la posibilidad de extenderlo, en el futuro, a otras regiones del país.

El llamado de primeras audiencias considera inicialmente un total de 12 defensores penales dedicados en forma exclusiva a esta actividad en los Juzgados de Garantía, así como a realizar todas aquellas gestiones necesarias para lograr un eficiente traspaso a otros defensores de aquellas causas que superen esta instancia.

En esta misma línea de trabajo, de especialización y tendiente a dar cobertura adecuada a todas las etapas del proceso penal, la Defensoría ha iniciado también un nuevo proceso de licitación de servicios de defensa penal penitenciaria (llamado N° 9) en 11 regiones (considerando la Región Metropolitana Norte y Sur), para un período de 2 años de contrato.

En relación al Subproducto relacionado con los Mecanismos de Evaluación de la Calidad de la Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública:

1. Implementación de **Sistema Integral de Evaluación y Control**: Unificar el acceso a información de Evaluación y Control de la Calidad de la Defensa, y armonizar las distintas plataformas de trabajo en la generación de información, en un sistema informático único.
2. **Fortalecimiento del Modelo de inspecciones**: Fortalecer el proceso de inspecciones de modo de optimizar su contribución a la gestión de la calidad de defensa.
3. Implementación de **contratos de Auditorías Externas Plurianuales**: Desarrollar proyectos de Auditoría de más largo plazo, rebajar la carga anual de horas asociadas a la generación de nuevos proyectos para favorecer la dedicación de los profesionales al análisis y aprovechamiento posterior de la información de Auditorías.
4. **Mejoramiento del sistema de atención a usuarios**: Optimizar la atención a usuarios y público de la DPP, tanto en oficinas como en tribunales y otros espacios de interacción.

Área de Personas:

En materia de Gestión de Personas, los principales desafíos planteados para el año 2015 son los siguientes:

1. En el ámbito de la **Selección de Personas**, se destacan los siguientes:
Ejecutar de acuerdo a la estrategia institucional los concursos programados para el año 2015; esto es: Concursos de Oposición y Antecedentes para Defensor Regional (1 cargo), Concursos de Tercer Nivel Jerárquico para Jefes de Estudios Regional (5 cargos), Concursos de Ingreso a la Planta, Concursos de Defensores Locales, Defensor Local Jefe (34 cargos) y Defensores Locales RPA (4 cargos).

Ejecutar Segundo Concurso de Promoción de acuerdo con los compromisos suscritos con las Asociaciones de Funcionarios.

Estandarizar los procesos de selección y reclutamiento por tipo de concursos.

2. Consolidación del **Programa Calidad de Vida laboral**; para estos efectos se ampliará el alcance del Programa de Autocuidado en función de la experiencia piloto del 2014 y posicionamiento del programa transversal a nivel directivo. Asimismo, se desarrollará una nueva Jornada de Asistentes administrativos que considera mejoras de acuerdo a la experiencia y observaciones provenientes del desarrollo de la Jornada realizada el año 2014. Además se efectuará el mejoramiento de las metodologías de seguimiento de las acciones desarrolladas por las Defensorías Regionales en este ámbito.
3. Implementación del **Proyecto de Ordenamiento Institucional**; desarrollado y validado durante el año 2014 y su correspondiente operativización en la gestión de personas.
4. Continuación del **Programa de Habilidades Directivas** e implementación de metodologías de medición de las habilidades y competencias adquiridas. Esta iniciativa contará con un programa piloto con los Defensores Regionales.
5. Actualización de **Manual de Competencias** y perfiles de cargos estratégicos. Fortalecimiento de la Unidad de Selección y Reclutamiento en el mejoramiento de los instrumentos de selección.
6. Fortalecimiento y modernización del **Programa de Inducción Institucional**.
7. **Medición de Clima Laboral**; utilizando igual instrumento de medición que el año 2014. Esto permitirá realizar un primer estudio comparativo en estas materias.
8. Puesta en operación de los módulos de capacitación y accidentes del trabajo del **Sistema Integrado de Gestión de Personas**.

Área de Informática

En materia de Informática, los principales desafíos para el año 2015 son los siguientes:

1. Levantamiento y análisis crítico sobre aplicación del **Plan Tecnológico y Manual de Procedimientos Tecnológicos**, propuesta de actualización anual y aprobación del Comité Tecnológico de la DPP.
2. Identificación de servicios y definición del ambiente a disponer para la actualización del plan vigente de **Continuidad Operacional para los Servicios Críticos**.

3. Entrada en operación del Protocolo de **Atención de Requerimientos de Información Estadística**;
4. **Renovación Estaciones de Trabajo**, considera la renovación de la totalidad del parque institucional.
5. Implementación de nuevos **procesos de licitación de Servicios Informáticos**.
6. Desarrollo e implementación de mejoras a los **sistemas informáticos** y Migración de las bases de datos y servidores de aplicación de la plataforma tecnológica central.

Área de Planificación y Control de Gestión:

En estas materias los principales desafíos son los siguientes:

1. Actualizar la planificación estratégica institucional.
2. Diseñar un nuevo sistema informático de control de gestión institucional.
3. Monitoreo del Desempeño Institucional para cumplimiento de 100% de sus compromisos y metas suscritas.
4. Iniciar un proceso de gestión de riesgos ampliado, de manera de asegurar el cumplimiento de objetivos estratégicos.
5. Revisión y actualización de procesos claves del quehacer institucional.

6. Desafíos año 2015 asociados a Productos Estratégicos

A continuación, se presentan los desafíos comprometidos para el año 2015, directamente relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales, se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H del año 2015, medidos en el PMG Monitoreo de Desempeño Institucional.

La Defensoría, plantea sus desafíos para el año 2015, en las áreas de cobertura y calidad de la prestación del servicio de Defensa Penal, en la mejora continua de modelos de gestión y operación, poniendo como foco de la organización, y en la atención a nuestros clientes.

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 imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles.

La meta comprometida para el año 2015, corresponde a un 74%, 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, que se estima en un total de 31.600 imputados adolescentes y con ello, asegurar la prestación del servicio, en los términos que exige la Ley N° 20.084.

2. Porcentaje de imputados con solicitud de plazo judicial de investigación, respecto de imputados formalizados en el año t.

Para el año 2015 la institución comprometió que un 94%, de un universo estimado de 82.000 imputados formalizados, tuvieran realizada su solicitud de plazo de investigación, lo cuál contribuye a resguardar que el proceso penal se desarrolle en un plazo razonable conforme a los intereses del imputado y a los estándares básicos para la prestación de defensa fijados por la Defensoría Penal Pública.

3. Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles, respecto del total de reclamos recibidos durante el período t.

Se compromete como desafío para el año 2015, una meta de un 96%. Permite agilizar la gestión de los reclamos, insumo fundamental para evaluar la calidad de la prestación del servicio de defensa penal pública.

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

Este es un indicador, que se compromete a partir del presente año. La meta establecida para el año 2015 corresponde a un 34,9% de un total estimado de 7.500 imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días desde la última solicitud de revisión o inicio de la medida cautelar Prisión Preventiva del período t.

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

Siendo un indicador de interés del Honorable Congreso, el indicador se medirá en el Formulario H 2015, sólo para fines de cobertura y no así para conseguir mayores tasas de término. Muy por el contrario, el fin institucional es resguardar que el proceso penal dure lo que corresponda según los intereses de nuestros representados. Si bien la tasa de término proyectada fue de un 70%, se espera que conforme los controles de la calidad del término del proceso penal, ésta sea mucho menor.

Por ultimo, se precisa que este indicador es una fusión de los indicadores de resultado intermedio del año 2014, midiendo el término de todos los procesos vigentes del año 2015.

6. Porcentaje de imputados con solicitudes de apercibimiento de plazo judicial en el año t.

Para el año 2015 la institución comprometió una meta de 74%, lo cual contribuye a resguardar que el proceso penal se desarrolle en un plazo razonable conforme a los intereses del imputado y a los estándares básicos para la prestación de defensa fijados por la Defensoría Penal Pública.

7. Porcentaje de informes de plausibilidad resueltos por la Defensoría Regional dentro de 20 días hábiles, respecto de informes de plausibilidad del periodo t.

Es un indicador nuevo, que tiene por objetivo contribuir a la eficacia y eficiencia del proceso presupuestario de licitaciones, mediante el control de la gestión de evaluación de plausibilidad de los contratos que presentan incumplimiento de indicadores en el sistema de licitaciones de defensa penal, para el año 2015, se compromete un 100%.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

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 el 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.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014

Numero	Aspectos Relevantes
1	Los recursos permitieron proporcionar el servicio de defensa penal pública a 342.427 imputados, a través de un sistema mixto público - privado de defensores penales públicos, con lo que se llegó a 3.099.227 imputados atendidos desde que se creó la institución. Del total atendido en el año 2014 el 82,9% corresponde a imputados hombres y el 17,1% a mujeres; el 9,6% corresponde a imputados menores a 18 años y el 1,5% pertenece a una etnia. Asimismo, el Modelo de Defensa Penal Pública Penitenciaria (que funciona desde 2011), atendió a 11.020 personas condenadas en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Biobío, Arica y Parinacota, Tarapacá y Valparaíso.

- Objetivos Estratégicos del Ministerio

Número	Descripción
1	Reforzar el control de aquellos que se encuentren gozando de beneficios alternativos a la privación de libertad
2	Fortalecer la institucionalidad dedicada a la atención y rehabilitación de niños y adolescentes que hayan infringido la ley
3	Fortalecer las políticas y programas en materia de derechos humanos
4	Mejorar las condiciones de vida de las personas privadas de libertad, resguardando su dignidad y favoreciendo su rehabilitación y reinserción.

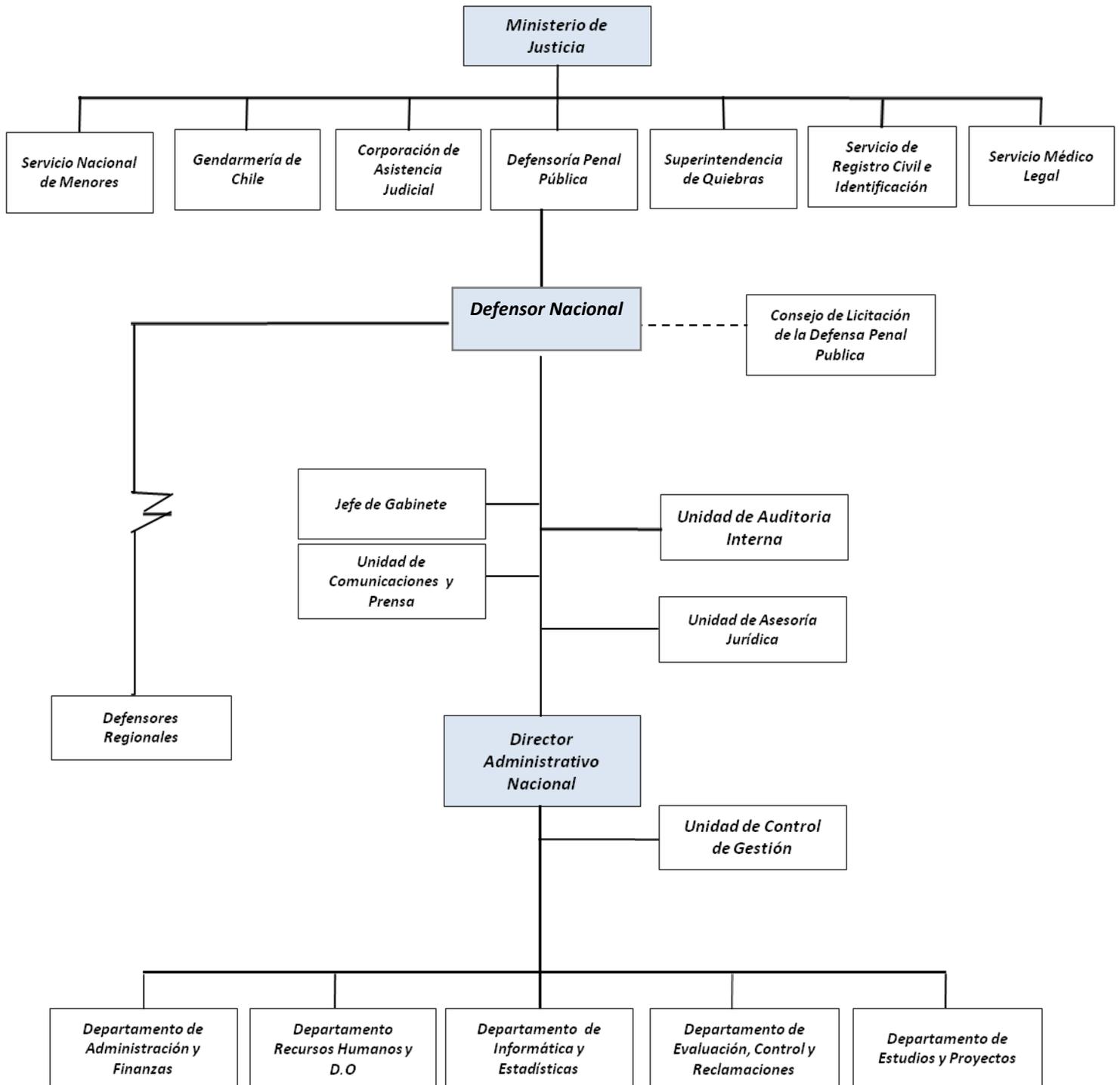
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través de defensores locales institucionales y defensores licitados.	1, 2, 3
2	Mejorar continuamente la calidad de las prestaciones de defensa penal a través de los instrumentos de apoyo y control a la gestión de defensa	2, 3, 4
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	3, 4

- 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:
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.
8	Poder Judicial:
9	Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales
10	Otros
11	Comunidad Indirecta

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



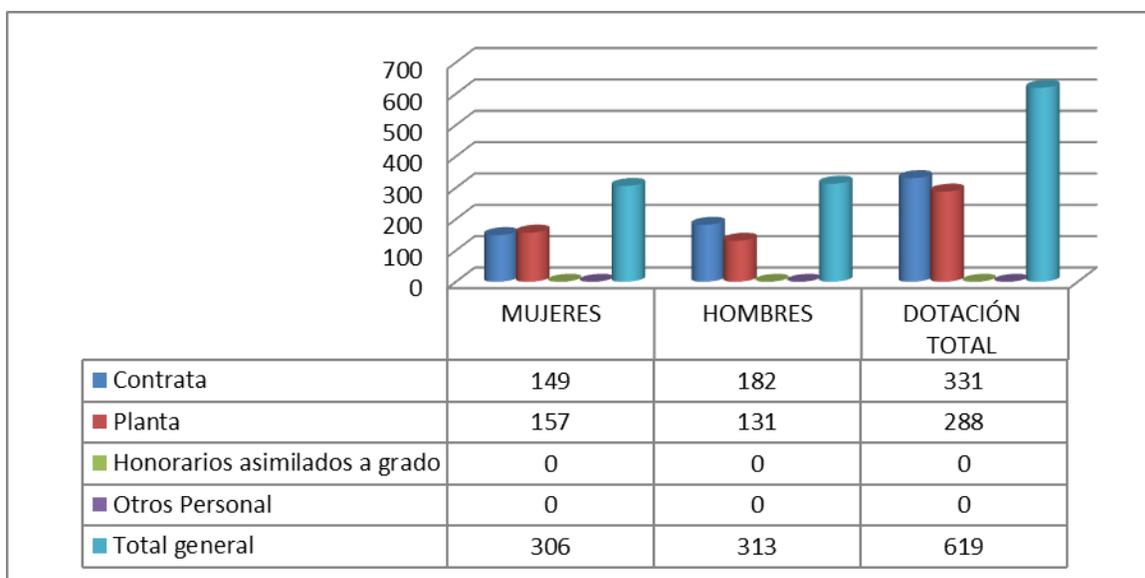
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Andrés Mahnke Malschafsky
Directora Administrativa Nacional (S)	María Cristina Marchant Cantuarias
Jefa de Gabinete	Camila Chadwick Costa
Jefa Departamento de Administración y Finanzas (S)	Jenny Martínez Ibarra
Jefa Departamento de Recursos Humanos (S)	Viviana Vivanco Pinto
Jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Pablo García González
Jefa Departamento de Estudios y Proyectos	María Francisca Werth Wainner
Jefe Departamento de Informática y Estadísticas	Andrés Santoro Del Campo
Defensor Regional de Tarapacá	Marco Montero Cid
Defensora Regional de Antofagasta	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares
Defensor Regional de Coquimbo	Alejandro Viada Ovalle
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Oswaldo Pizarro Quezada
Defensora Regional de La Araucanía	Bárbara Katz Medina
Defensor Regional de Los Lagos	Erwin Neumann Montecinos
Defensor Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Fernando Acuña Gutiérrez
Defensora Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Leonardo Moreno Holman
Defensora Regional Metropolitana Sur	Viviana Castel Higuera
Defensor Regional de Los Ríos	Washington Fernández González
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano

Anexo 2: Recursos Humanos

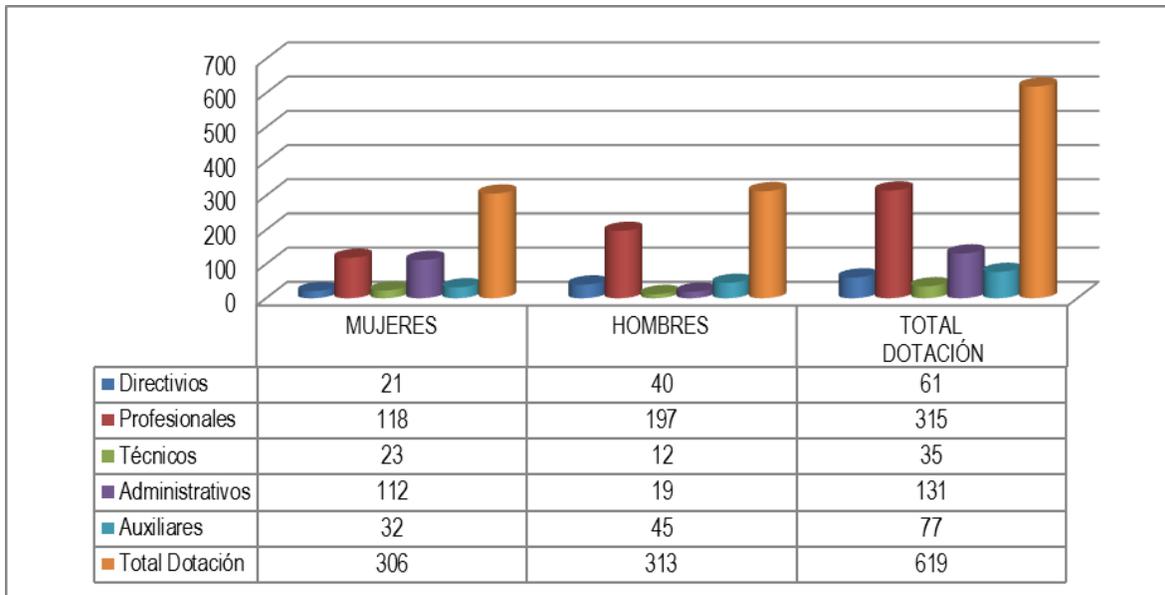
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2014¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

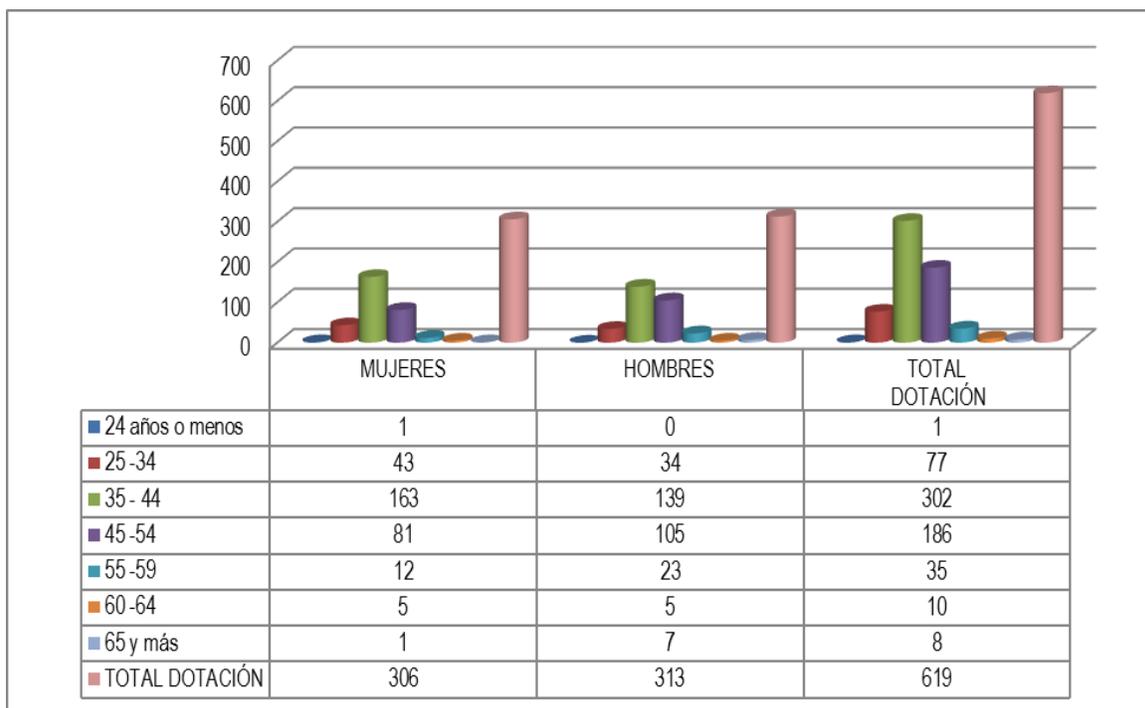


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)

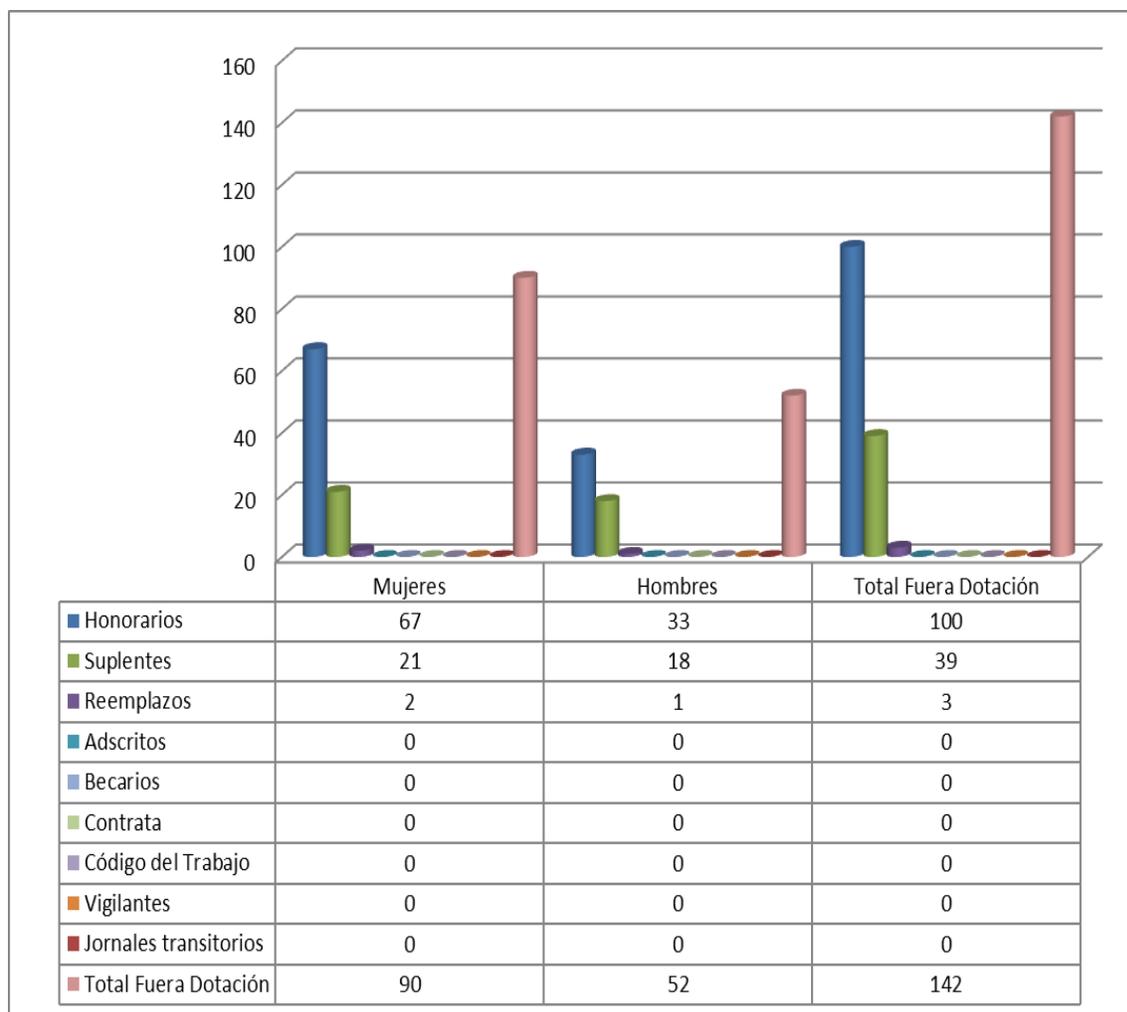


- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



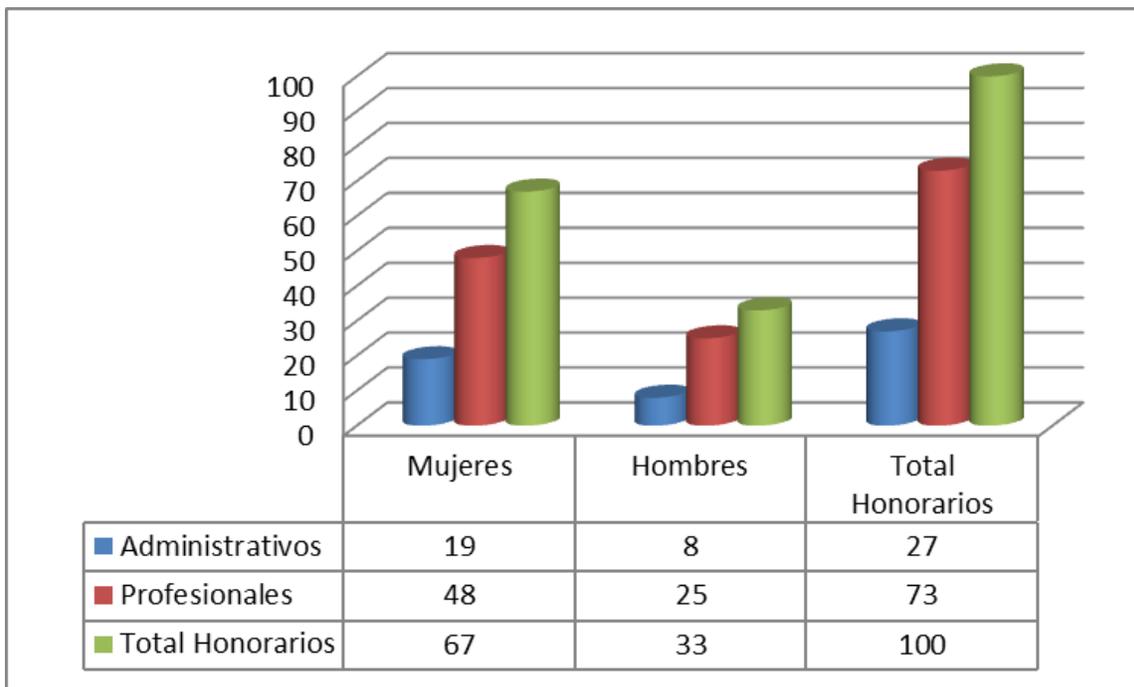
b) Personal fuera de dotación

-Personal fuera de dotación año 2014², por tipo de contrato.

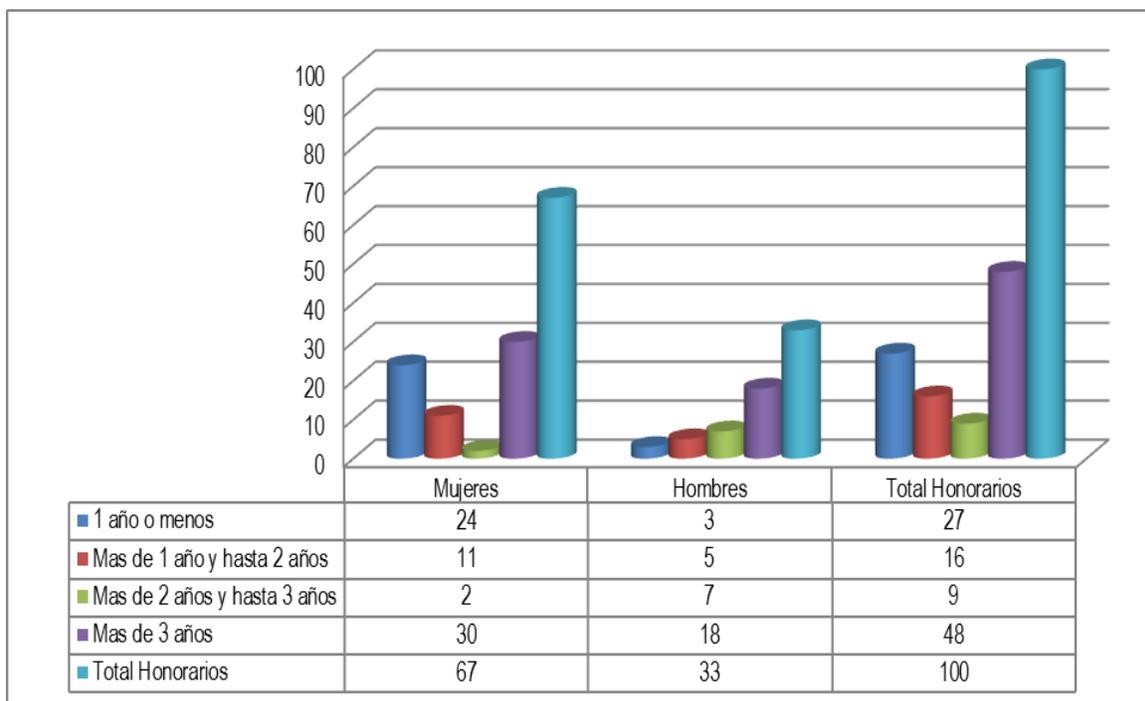


² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

-Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2014 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁵	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0	0	0	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1 /N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	0	0	0	
2. Rotación de Personal					
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	4.6	7.1	65	
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	0,0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,16	0,16	0,0	

3 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2013	2014		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,16	0,0	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3,5	3,2	109,4	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,9	3,55	25,4	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,73	0,47	368,1	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,19	1,94	1021,1	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	11,1	7,6	68,4	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	99,8	93,0	93,2	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	2,3	2,9	126,0	

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2013	2014		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	0.57	0.68	119.3	
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	1.93	0.97	50.3	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,97	1.10	88.2	
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.24	0.36	66.7	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,09	3.23	3.590	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	5.98	6.02	99.34	

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2013	2014		
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	99,03	98,6%	99.6	
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0.97	1,0%	103.1	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,2%	20	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,2%	20	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	Si	Si		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	No	Si		
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$			14.3	

¹⁰ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes

¹¹ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹² Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2013	2014		
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$				
			3.61		
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$				
			0		

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014			
Denominación	Monto Año 2013	Monto Año 2014	Notas
	M\$ ¹³	M\$	

INGRESOS	47.513.633	46.810.460	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		12.748	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	408.984	387.486	2
APORTE FISCAL	47.093.833	46.402.656	3
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	12.816	7.570	
GASTOS	47.095.784	47.141.483	
GASTOS EN PERSONAL	24.337.361	24.929.716	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.601.913	5.286.503	5
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10.748	55.260	6
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	16.502.339	16.546.939	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	16.510	323.065	7
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	626.913		8
RESULTADO	419.849	-331.023	

Notas

1. Durante el año 2014 año se generó un ingreso por la devolución de la Caja de Compensación Asignación Familiar Los Andes, correspondiente a la bonificación del fondo de retiro de una funcionaria.
2. La disminución de los otros ingresos corrientes con respecto al año anterior, corresponde principalmente a una menor recuperación de reembolsos de licencias médicas.

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

3. El año 2014 presentó una disminución en relación al año pasado, debido a la rebaja en la recaudación del aporte fiscal autorizado, el que fue financiado con ingresos propios y saldo inicial de caja.
4. El incremento de este año en Gastos en Personal obedece al bono por Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI).
5. Bienes de Servicios de Consumo presentó una disminución debido a una rebaja presupuestaria del 5% en relación al año 2013.
6. El gasto de Prestaciones de Seguridad Social presentó un incremento producto de indemnizaciones pagadas a dos funcionarios; una indemnización por incentivo al retiro en la parte que no es cubierta por la Caja de Compensación y la indemnización del ex Defensor Nacional por el Sistema de Alta Dirección Pública.
7. El aumento presentado en el gasto de Adquisición de Activos No Financieros en relación al año anterior corresponde a la renovación de vehículos institucionales en nueve Defensorías Regionales, adquisición de mobiliario, equipos de aire acondicionado, equipos notebooks, principalmente en regiones, además de programas y licencias informáticas.
8. El gasto presentado el año 2013 en Transferencias de Capital se refiere al pago de las últimas dos cuotas semestrales del subsidio fijo de construcción por la concesión del Centro de Justicia de Santiago, por lo que durante el año 2014 no se generó gasto por este concepto.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴	Presupuesto Final ¹⁵	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁶	Notas ¹⁷
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	45.177.781	47.316.634	46.810.460	506.174	
05			TRANSFERENCIAS COORRIENTES		12.748	12.748		1
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	142.260	142.260	387.486	-245.226	2
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	133.655	133.655	333.832	-200.177	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.339	1.339	42.989	-41.650	
	99		Otros	7.266	7.266	10.665	-3.399	
09			APORTE FISCAL	45.029.856	47.155.961	46.402.656	753.305	3
	01		Libre	45.029.856	47.155.961	46.402.656	753.305	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	5.665	5.665	7.570	-1.905	
	03		Vehículos	5.665	5.665	7.570	-1.905	
			GASTOS	45.177.781	47.316.634	47.141.483	175.151	
21			GASTOS EN PERSONAL	21.520.556	24.947.900	24.929.716	18.184	4
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.190.240	5.286.747	5.286.503	244	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		55.260	55.260		5
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		55.260	55.260		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.305.222	16.699.689	16.546.939	152.750	6

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

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

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

29	01	Al Sector Privado	17.748.176	16.175.569	16.025.815	149.754
		271 Aplicación Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	725.352	1.030.006	1.022.361	7.645
		273 Auditorías Externas	462.877	250.011	233.347	16.664
		610 Programa de Licitaciones Defensa Penal Pública	16.559.947	14.895.552	14.770.107	125.445
	02	Al Gobierno Central	556.871	523.945	521.010	2.935
		001 Programa de Coordinación Reforma Judicial	556.871	523.945	521.010	2.935
	07	A Organismos Internacionales	175	175	114	61
		001 AIDEF	116	116	56	60
		002 BLODEPM	59	59	58	1
		ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	161.763	327.038	323.065	3.973
	3	Vehículos	59.336	133.611	130.062	3.549
	04	Mobiliarios y Otros	22.138	22.138	22.112	26
	05	Máquinas y Equipos	11.155	11.155	11.139	16
	06	Equipos Informáticos	17.634	17.634	17.484	150
7	Programas Informáticos	51.500	142.500	142.268	232	
	RESULTADO			-331.023	331.023	

Notas

1. Corresponde a la devolución de la Caja de Compensación Asignación Familiar Los Andes por la bonificación del fondo de retiro de una funcionaria.
2. El aumento de la ejecución de otros ingresos corrientes obedece principalmente a la recuperación de licencias médicas y las multas a las empresas licitadas generadas por el incumplimiento de los contratos por servicios de defensa penal.
3. La diferencia obedece a una menor recaudación de aporte fiscal respecto del presupuesto autorizado, la que fue compensada con mayores ingresos propios y saldo inicial de caja.
4. En el subtítulo Gastos en Personal el nivel de ejecución de un 99,9% permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata, los honorarios, viáticos nacionales del período 2014, además de los trabajos extraordinarios realizados entre diciembre 2013 y noviembre del 2014.
5. Se ejecutaron gastos por concepto de indemnización por retiro de una funcionaria conforme a la Ley N° 19.882 y Ley N°20.734, además del pago de indemnización del término de funciones del Defensor Nacional, por ser un cargo de Alta Dirección Pública.
6. En el subtítulo de Transferencias Corrientes, los recursos asignados tuvieron como objetivo financiar los gastos, principalmente del Programa de Licitaciones de Defensa Penal, además de los Peritajes, Auditorías Externas, el

Programa de Coordinación Reforma Judicial y aportes a Organismos Internacionales. La mayor incidencia en la ejecución está en el Programa de Licitaciones de Defensa que representó un 89% del gasto del subtítulo y con el cual se cubrieron 425 jornadas de abogados externos que entregan los servicios de defensa penal y 32 jornadas de abogados en materia de defensa penitenciaria. El segundo componente en incidencia, son los Peritajes con un 6%, que son efectuados conforme lo establece el art. 20 letra h) de la Ley 19.718 por prestadores externos para ayudar a la gestión de defensa penal pública. Respecto de las Auditorías Externas, que tienen como objetivo controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal, quienes presten servicios de defensa penal pública, se orientaron a abordar los temas de Calidad de Atención, Estándares de Defensa, de Cumplimiento del Modelo Operacional, de Cargas de Trabajo y de Gestión de Defensa, principalmente.

Además, se pagaron las cuotas de aporte a los Organismos Internacionales: AIDEF (Asociación Interamericana de Defensorías Públicas) y BLODEPM (Bloque de Defensores Públicos del Mercosur) y la transferencia al Ministerio de Justicia, para el pago del subsidio fijo de operación por la concesión del Centro de Justicia de Santiago, representando ambas un 3% del gasto de subtítulo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4								
Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2014/ 2013	Notas	
			2012	2013	2014			
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	%	1,001	0,996	0,993	99,6%	1	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,058	0,055	0,367	666,8%	2	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	1	1	1	100,0%		
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,86	0,88	0,86	97,2%		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0	0	0			
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0	0	0			

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

19 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.

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

Notas

1. Se observa una leve disminución en el indicador respecto del año 2013, producto de un incremento presupuestario del aporte fiscal, en el año 2014, por concepto del bono Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI).
2. Este indicador presenta una mayor variación entre los años 2013 – 2014, en ambos años la recaudación de ingresos es mayor a la presupuestada, sin embargo, en este año la recaudación porcentualmente es menor que en el año anterior, debido al aumento del presupuesto en ingresos propios para el año 2014.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2014²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	605.243	-331.015	274.228
	Carteras Netas	0	0	0
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
	Disponibilidad Neta	1.794.943	-818.747	976.196
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.794.943	-818.747	976.196
	Extrapresupuestario neto	-1.189.700	487.732	-701.968
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	75.200	-27.979	47.221
116	Ajustes a Disponibilidades	0	1	1
119	Traspos Interdependencias	0	38.251.861	38.251.861
214	Depósitos a Terceros	-1.259.853	514.469	-745.384
216	Ajustes a Disponibilidades	-5.047	1.241	-3.806
219	Traspos Interdependencias	0	-38.251.861	-38.251.861

Nota

El flujo neto de este año fue negativo debido a una menor recaudación de ingresos respecto de lo presupuestado.

²¹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6

Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014

Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Defensoría Penal Pública	45.177.781	47.316.634	47.141.485	Los recursos permitieron proporcionar el servicio de defensa penal pública a 342.427 imputados, a través de un sistema mixto público - privado de defensores penales públicos, con lo que se llegó a 3.099.227 imputados atendidos desde que se creó la institución. Del total atendido en el año 2014 el 82,9% corresponde a imputados hombres y el 17,1% a mujeres; el 9,6% corresponde a imputados menores a 18 años y el 1,5% pertenece a una etnia. Asimismo, el Modelo de Defensa Penal Pública Penitenciaria (que funciona desde 2011), atendió a 11.020 personas condenadas en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Bío Bío, Arica y Parinacota, Tarapacá y Valparaíso.

f) Transferencias²² (No aplica a la Defensoría Penal Pública).

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2014 ²³	Presupuesto Final 2014 ²⁴	Gasto Devengado	Diferencia ²⁵	Notas
	(M\$)	(M\$)	(M\$)		
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 ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2014

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁷ (No aplica).

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2014							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁸	Ejecución Acumulada al año 2014 ²⁹	% Avance al Año 2014	Presupuesto Final Año 2014 ³⁰	Ejecución Año 2014 ³¹	Saldo por Ejecutar	por Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

²⁷ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

²⁸ Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

²⁹ Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2014.

³⁰ Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2014.

³¹ Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2014.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cum-ple SI/NO ³²	% Cumpli-miento ³³	No-tas
				2012	2013	2014				
	Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Seguimiento de auditorías	(N° de compromisos implementados en año t/N° total de compromisos definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en año t-1)*100	%	0%		100%	80%	SI	125.00%	6
	Enfoque de Género: No			(0/0)*100		(21/21)*100	(36/45)*100			
						72%	76%			
						(237085 /331293)*100	(288882 /380108)*100			
		(número de imputados con proceso penal finalizado en el año t/número de imputados ingresados en el año t)*100	%	78%						
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		%	(273161 /348694)*100	75%	H: 71	H: 77	SI	95.00%	1
						(248415 /332075)*100	(194129 /274715)*100			
				H: 0						
						H: 0	M: 76			
		Hombres:		M: 0		(42956/56578)*100	(76169/103858)*100			
	Enfoque de Género: Si	Mujeres:				M: 0	100			

32 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.

33 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/N O ³²	% Cumpli-miento ³³	No-tas
				2012	2013	2014	2014			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	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.	(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	%			99%	98%			
						(7217/7303)*100	(7320/7500)*100			
				98%	99%	H: 99	H: 98			
				(6836/6951)*100	(6893/6966)*100	(6523/6600)*100	(6500/6635)*100	SI	101.02%	
						0	0			
				H: 0	H: 0	M: 99	M: 95			
				Hombres:		(694/703)*100	(820/865)*100			
				Enfoque de Género: Si	Mujeres:	M: 0	M: 0			
				Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles	(N° de imputados menores de edad atendidos por defensores penales especializados en Responsabilidad Penal Adolescentes en el año t/Número total de imputados adolescentes del año t)*100	%			77%
		(25092/32381)*100	(23725/32500)*100							
74%	72%	H: 77	H: 73							
(23761/32151)*100	(22946/31810)*100	(20258/26244)*100	(19000/26027)*100					SI	105.48%	2
		100	100							
H: 0	H: 0	M: 79	M: 73							
Hombres:		(4834/6137)*100	(4725/6473)*100							
Enfoque de Género: Si	Mujeres:	M: 0	M: 0							
		0	0							

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/N O ³²	% Cumpli-miento ³³	No-tas	
				2012	2013	2014	2014				
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados 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 Enfoque de Género: Si	(Número de imputados ingresados con causas vigentes al 31 de diciembre del año t-1 con proceso penal finalizado durante el año t)	Número de imputados con causas vigentes ingresados al 31 de diciembre del año t-1)*100				82% 85%				
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados con solicitud de plazo judicial de investigación, respecto de imputados formalizados en el año t Enfoque de Género: Si	(Número de imputados formalizados con solicitud de plazo judicial de investigación en el año t)	Número de imputados formalizados en el año t)*100				97% 99% 94%				

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cum-ple SI/N O ³²	% Cumpli-miento ³³	No-tas
				2012	2013	2014				
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t	(Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 13 días en el periodo t / Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t) * 100	%	92%	100%	91%	SI	109.89%	4	
				(1236/1342)*100	(1279/1283)*100	(1183/1300)*100				
				H: 92	(1304/1328)*100	H: 100				H: 91
				(807/876)*100	(892/894)*100	(827/909)*100				
Enfoque de Género: Si	Mujeres:			M: 92	H: 0	M: 99	M: 91			
				(429/466)*100	M: 0	(387/389)*100	(356/391)*100			

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cum-ple SI/N O ³²	% Cumpli-miento ³³	No-tas
				2012	2013	2014				
				74%			74%			
		(N° de imputados con solicitudes de apercibimiento de cierre de investigación, con investigación abierta y plazos vencidos en el año t/N° de imputados con investigación abierta y plazo vencidos el año t)*100	%	(90030/122306)*100	79%	(54814/69317)*100	(73700/100000)*100			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados con solicitudes de apercibimiento de plazo judicial en el año t			H: 74 (75769/102932)*100		H: 79	H: 74	SI	106.76%	5
				M: 74 (14261/19374)*100	0%	100	(47586/60200)*100			
		Hombres:				(7228/9117)*100	(11571/15700)*100			
	Enfoque de Género: Si	Mujeres:			M: 0	0	100			

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 99.74 %

Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100 %

Notas:

1.- La meta comprometida, se encuentra cumplida principalmente por el énfasis dado por el Defensor Nacional quién como parte de su gestión privilegia la calidad de defensa, cumplimiento a todo compromiso con entidades externas que afectase la calidad de la gestión institucional entre otras. La Dirección, ha relevado el cumplimiento y aplicación de procedimientos con la finalidad de mitigar situaciones de riesgos y es dentro de este marco de acción que se ha enfatizado en que los distintos centros de responsabilidad que han sido objeto de procesos de auditoría ya sea internas como de Contraloría General de la República, se implementen a la brevedad y que cada jefatura tenga un rol relevante en el seguimiento y control de sus compromisos como una forma de involucrarse en la mejora del sistema de control interno. Adicionalmente, se estaba próximo al último periodo de gestión del Defensor Nacional y frente al inicio de un nuevo periodo de gobierno, es que se recalcó lo señalado anteriormente. La incorporación de este tipo de meta en el PMG se realizó con la idea de tensionar el sistema y fortalecer el proceso de control interno en la Defensoría, situación que ha condicionado el énfasis en la mitigación de riesgos y por lo tanto en presionar el cumplimiento de compromisos asociados a procesos de auditoría. Se realiza monitoreo permanente por parte de Auditoría Interna con apoyo de un sistema computacional de seguimiento de compromisos

1.- Las Defensorías Regionales, dan cuenta de la imposibilidad de gestionar el indicador y la fuerte incidencia de los actores externos del Sistema Penal, entre otras: i) la voluntad del imputado, ii) decisión de Tribunales, iii) la política de persecución penal del Min. Público que determina la demanda de la Defensoría, iv) los tipos de causas y delitos. Todo ello es coherente con lo explicado a DIPRES, mediante oficios y reuniones con el Analista de Gestión de DIPRES, quienes comprendiendo estas causales permitieron su exclusión del PMG 2014. En estos se indica que la meta no es compatible con intereses misionales. Las Defensorías Regionales, siguen informando en el Sistema de Información de gestión, que además de las causas externas que operan permanentemente, se identificaron las siguientes que no son controlables por la Institución: i) FIJACION DE AUDIENCIAS DE TRIBUNALES: En su programación se exceden ostensiblemente los plazos del Código Procesal Penal (Art. 260 y 281) al respecto incluso se han creado mesas de trabajo interinstitucionales para mejorar la gestión de todos los actores. Además persiste el impacto de CAMBIOS LEGALES que se implementan en el año: La Ley 20603 cambia el concepto del proceso penal finalizado, e incrementa la carga de trabajo por la realización de audiencias adicionales. Por último algunos cambios en instrucciones de Fiscales regionales que dilatan la realización de diligencias.

2.- El resultado se considera uno de los más altos en relación a periodos anteriores, por lo que se debe mirar con detención su tendencia, ya que se deben identificar aspectos de carga de trabajo que se concentra en los defensores juveniles en relación a los defensores de adultos en una cifra considerable. Por otra parte, como se ha señalado el Indicador depende de la distribución de la dotación de Defensores Especializados con que cuenta la respectiva Defensoría Regional, y su capacidad de responder a la demanda determinada también por la distribución de los tribunales dentro del territorio y la programación de audiencias de menores de edad, luego el lugar en que se vaya presentando la demanda, permite o no maximizar la cobertura de defensa especializada. Se recuerda también que el indicador se cumple principalmente por las condiciones operacionales que se producen en el Centro de Justicia de la Región Metropolitana, en donde existe un pool de defensores especializados mayor al resto de las regiones, que en conformidad a la demanda y disponibilidad de salas de audiencia, permite maximizar la cobertura de especialización como un componente de calidad de la prestación de defensa penal. Con ello sigue pendiente la preocupación por resguardar las cargas de trabajo, de manera que un exceso de esta no merme la calidad de la defensa especializada juvenil.

3.- Se presenta un sobrecumplimiento respecto de la meta fijada para este indicador, el buen desempeño se debe a que se mantienen en todas las Defensorías Regionales las medidas de monitoreo y control permanente sobre este indicador, con involucramiento directo del equipo directivo regional y Defensores Locales Jefes, para lo cual se utiliza el sistema de monitoreo diario que se encuentra en línea con un desfase de 24 horas y que permite identificar con anticipación a la fecha de corte de medición, aquellas causas que siendo formalizadas no se les ha realizado solicitud de plazo de

investigación, adoptándose oportunamente las acciones preventivas y correctivas orientadas a asegurar que las causas no se extiendan más allá de un plazo razonable.

4.- Se presentó un sobrecumplimiento de la meta. Un 99,69% de reclamos de defensa penal son respondidos en el plazo de 13 días, lo cual demuestra una muy buena gestión de todas las Defensorías Regionales en términos de supervisión del proceso desde la etapa de ingreso, derivación, generación del informe del defensor y generación de la investigación, informe y Resolución de la Defensoría Regional. Cabe señalar, que los equipos regionales cuentan con un sistema de monitoreo en línea, que muestra los estados de tramitación que se observan en el SIGO (Sistema de Información de Gestión OIRS), con lo cual pueden conocer con antelación cuántos días pendientes de tramitación le restan, con lo cual es posible tomar medidas de gestión antes de la fecha de corte de medición del indicador, focalizando las acciones preventivas. Los reclamos que no han sido respondidos dentro del plazo, obedecen a la complejidad que tiene el proceso de reclamo en términos de realización de diligencias para casos también de mayor complejidad, con lo cual existe tranquilidad de que se está otorgando una respuesta de calidad.

5.- Se presenta sobrecumplimiento de la meta proyectada. El excelente desempeño se explica por las medidas adoptadas para el permanente monitoreo y control sobre este indicador, que se concentraron en el último cuatrimestre del año, las cuales han sido eficaces permitiendo que las regiones mejoren notablemente el desempeño. Ello lo hacen mediante envío de reportes diarios, clínicas jurídicas, la realización de reuniones con los defensores locales y licitados, de manera que realicen las gestiones y registros en forma oportuna. Además, se contó con el apoyo del Departamento de Estudios para que las regiones mejoraran la comprensión de la gestión del indicador y además el área de informática entregó información para mejorar el monitoreo de plazos vencidos, agregando los plazos por vencer.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica en la Defensoría desde el año 2010.

Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas

No aplican en la Defensoría desde el año 2011.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	de Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00%	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁴	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁶
Dirección Administrativa Nacional	26	4	100%	8%
Departamento Estudios y Proyectos	21	5	100%	8%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	32	4	100%	8%
Departamento Administración y Finanzas	21	3	100%	8%
Departamento Recursos Humanos y D.O.	21	3	100%	8%
Departamento Informática y Estadísticas	12	3	100%	8%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	15	3	100%	8%
Defensoría Regional de Tarapacá	17	3	100%	8%
Defensoría Regional de Antofagasta	27	3	100%	8%
Defensoría Regional de Atacama	22	3	100%	8%
Defensoría Regional de Coquimbo	23	3	100%	8%
Defensoría Regional de Valparaíso	46	3	100%	8%
Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	30	3	100%	8%

³⁴ Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

³⁵ Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

³⁶ Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas Equipo Trabajo ³⁴	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁶
Defensoría Regional del Maule	30	3	100%	8%
Defensoría Regional del Biobío	43	3	100%	8%
Defensoría Regional de La Araucanía	36	3	100%	8%
Defensoría Regional de Los Ríos	15	3	100%	8%
Defensoría Regional de Los Lagos	27	3	100%	8%
Defensoría Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	25	3	100%	8%
Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	21	3	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Norte	69	3	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	72	3	100%	8%

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La Defensoría no tiene ningún proyecto de Ley en tramitación.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

Nuestra institución ha sido distinguida por el Gobierno de Chile, a través del Servicio Civil, como uno de tres Servicios Públicos mejor evaluados en el marco del Premio Anual por Excelencia Institucional año 2014.