

Defensoría Penal Pública

Auditoría Externa a los Procedimientos del
Modelo de Operación Eficiente 2016

Informe Nacional



Diciembre de 2016

pwc

Santiago, 14 de diciembre de 2016

Señor Marco Venegas Espinoza
Jefe Depto. Evaluación y Control
Defensoría Nacional
Presente

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de adjuntar a la presente un ejemplar de nuestro informe final relacionado con la “Auditoría Externa a los Procedimientos del Modelo de Operación Eficiente 2016”, de acuerdo a contrato de prestación de servicios suscrito con fecha 21 de agosto de 2014.

El presente informe contiene los resultados de nuestra revisión respecto de cuatro (4) procedimientos que forman parte del Modelo de Operación Eficiente (MOE):

- *Gestión de cobertura de audiencias de control de detención*
- *Registro de actividad de defensa*
- *Reasignación de causas*
- *Ordenamiento de carpetas vigentes*

Aprovechamos la oportunidad de agradecer la colaboración recibida del personal durante la ejecución de este proyecto y quedamos a su disposición para ofrecer cualquier aclaración que estime necesaria respecto al contenido del informe adjunto.

Saludamos muy atentamente,

PwC Chile



Carmen Gloria del Valle
Socia

Contenido

I. Resumen ejecutivo	3
II. Objetivos y Alcance general	10
III. Resultados por procedimiento	14
1. <i>Procedimiento de Gestión de cobertura y preparación de audiencias de control de detención</i>	<i>15</i>
2. <i>Procedimiento de Registro de actividad de defensa</i>	<i>28</i>
3. <i>Procedimiento de Reasignación de causa</i>	<i>38</i>
4. <i>Procedimiento de Ordenamiento de carpetas vigentes</i>	<i>46</i>
IV. Anexos	53

Resumen ejecutivo

I

Introducción

El Modelo de Operaciones Eficientes (MOE) es una herramienta de gestión que procura normalizar y optimizar el funcionamiento operativo de las defensorías locales y licitadas del país, mediante la descripción “eficiente” de actividades que se deben realizar al interior de las mismas, en las áreas de atención de público, visitas de cárcel, tramitación de causas y preparación de audiencias, con el fin de normalizar el funcionamiento operativo de la prestación del servicio.

Estos procedimientos tienen el carácter de instrucción por parte del Defensor Nacional, tanto para funcionarios como empresas licitadas del servicio de defensa penal.

El MOE se encuentra basado en la Norma ISO 9001, 2008; sin embargo, existen aspectos fundacionales de los sistemas de gestión de calidad que establece esta norma internacional, tales como la elaboración y difusión de una “Política de Calidad” o la definición de un “Representante de la Dirección”, los cuales no están presentes en el “Modelo de Operación Eficiente”. Lo anterior, es especialmente importante, por cuanto los mencionados elementos constituyen los pilares del sistema de gestión de calidad, establecen las directrices desde la alta dirección que orientan la organización hacia el cliente, y dan al sistema de gestión la relevancia que amerita, por lo cual al no estar presentes, los mencionados tópicos quedan sometidos a esfuerzos individuales, aislados o poco efectivos.

Respecto de esta revisión, se aplicó un instrumento que consta de 50 preguntas previamente definidas entre PwC y el Comité MOE, de las cuales 10 iban dirigidas a determinar la conformidad con el procedimiento y 40 a levantamiento de información, información que no fue sometida a contraste, convirtiendo esta medición en un estudio exploratorio no concluyente.

Finalmente, luego de haber realizado nuestra medición a nivel nacional, podemos establecer que pese a la falta de elementos fundacionales como los ya mencionados en los párrafos precedentes, en general existe un conocimiento y una práctica a lo largo del país por parte de las oficinas licitadas y locales, de los procedimientos del Modelo de Operación Eficiente abordados en este proyecto, los cuales deben reforzarse en los aspectos con mayor cantidad de no conformidades. Por último, es importante recalcar la importancia de tener modelos de procedimientos estandarizados para garantizar la calidad del servicio en una institución dependiente del Estado y que cumple un rol fundamental en la defensa penal de las personas.

Alcance General

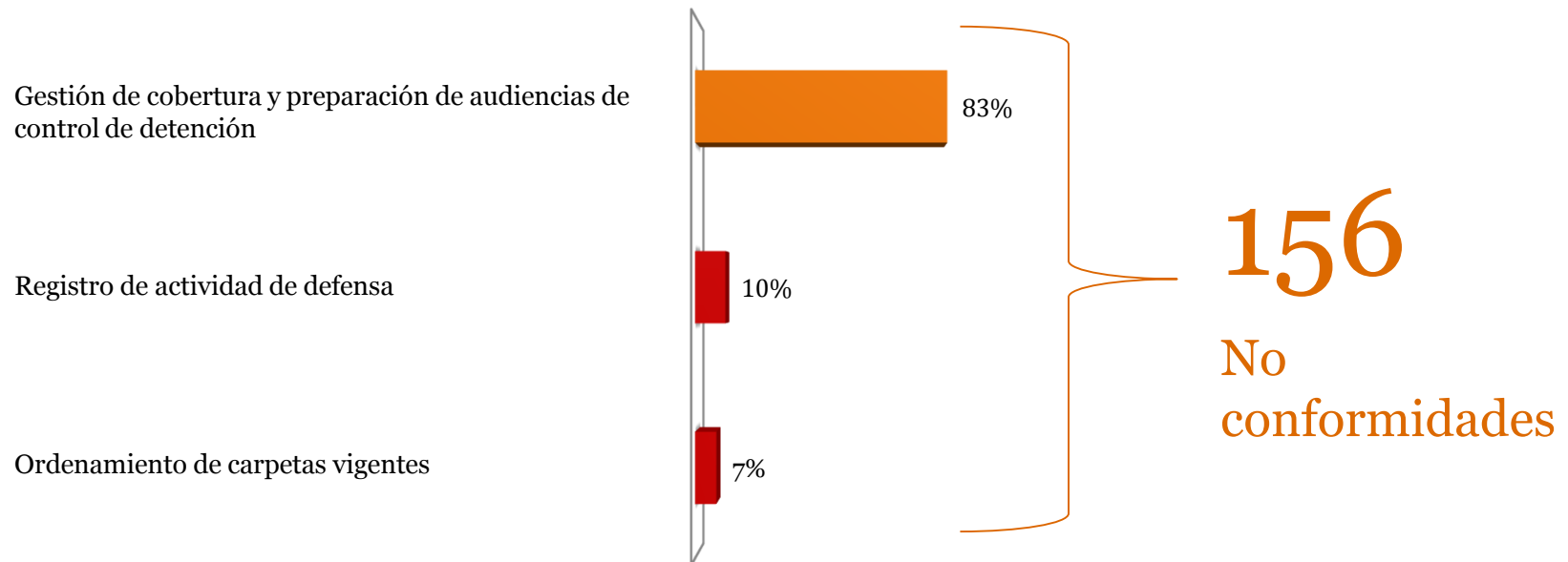


Resultados Generales a Nivel Nacional

Como resultado de nuestra revisión a los cuatro procedimientos MOE señalados en el alcance, identificamos un total de 156 No Conformidades (NC), las cuales fueron debidamente aprobadas por los encargados de MOE designados por cada Defensoría Regional.

Adicionalmente, observamos que a nivel nacional 130 NC se identificaron en el procedimiento MOE “Gestión de cobertura y preparación de audiencias programadas”, lo que representa un 83%, mientras que los procedimientos “Registro de actividad de defensa” y “Ordenamiento de carpetas vigentes” concentran 16 y 10 NC, lo cual equivale al 10% y 7 % respectivamente del total de NC a nivel nacional.

Distribución de No Conformidades por procedimientos



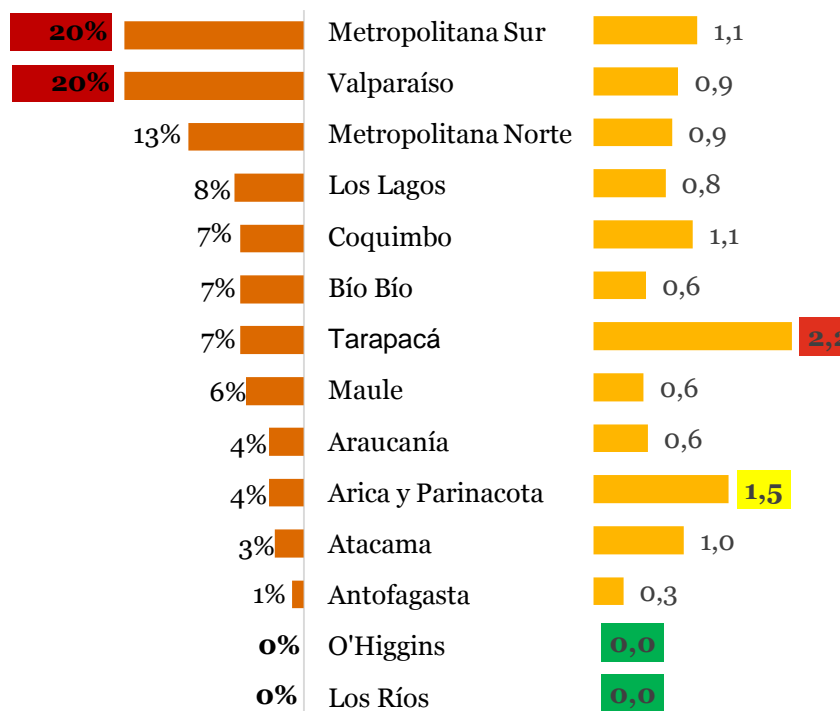
Resultados Generales a Nivel Regional

Al realizar un análisis a nivel regional observamos que la tanto la región Metropolitana Sur y Valparaíso, presentan la mayor cantidad de NC (31 cada una), lo cual se explica por la cantidad de oficinas testeadas en dichas regiones. En tanto, las regiones del Libertador Bernardo O'Higgins y de Los Ríos, no presentaron NC en esta revisión.

Por otra parte, se observó que las regiones de Tarapacá y de Arica y Parinacota, presentaron las tasas promedio de NC por oficina visitada más elevadas del país, con 2,2 y 1,5 NC promedio, respectivamente.

Lo anteriormente expuesto se explica en los siguientes gráficos.

Porcentaje de NC por región respecto del total nacional



Cantidad promedio de no conformidades por oficina* por región

*El promedio fue obtenido considerando solo las oficinas testeadas en cada región.

No conformidades por procedimiento según aspecto

A continuación, se presenta el detalle de las No Conformidades que se observaron según los distintos aspectos de los procedimientos.

Procedimientos	Aspectos por procedimiento que presentaron No Conformidades.
1.- Gestión de cobertura y preparación de audiencia de control	- Información relevante incompleta o faltante en la ficha de primera entrevista y/o ficha informativa de causa, tal como, relato del imputado, datos del imputado, firma del imputado, entre otros.
2.- Registro de actividad de defensa	- Falta de registro de audiencias en carpeta de causa y/o SIGDP. - Falta de registro del plazo de investigación o sus modificaciones en carpetas de causa y/o SIGDP.
3.- Ordenamiento de carpetas	- El criterio de ordenamiento utilizado por la oficina, difiere del criterio señalado en el procedimiento.



Aspectos relevantes y recomendaciones

Procedimiento	Aspectos relevantes	Plan de acción propuesto
Gestión de cobertura de audiencias de control de detención	<ul style="list-style-type: none"> La falta de información (nombre y datos de contacto del imputado, relato del imputado y firma de éste) en la ficha de primera entrevista y la falta de completitud de la ficha informativa de causa son los principales focos de NC. 64 de 257 Defensores señalan que no se ha establecido por parte del Defensor Local Jefe, un mecanismo que permita obtener las carpetas con orden de detención previo a la ACD. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la aplicación de modificaciones al procedimiento vigente, respecto al uso y llenado de las fichas de primera entrevista e informativa de causa, en donde se estipule que la información relevante (nombre y datos de contacto, versión y firma del imputado) sea registrada en la ficha dispuesta o en un documento de carácter similar (carátula de SIGDP), con el fin de evitar la labor de transcribir datos registrados en otros documentos que se adjuntan a la carpeta de la causa. Se recomienda incorporar al procedimiento vigente, que el Defensor Local Jefe deberá establecer un mecanismo para la obtención de las carpetas con orden de detención de manera previa a la ACD.
Registro de actividad de defensa	<ul style="list-style-type: none"> 32 % de los Defensores desconoce el plazo para el registro de la teoría del caso. El 51 % de los Defensores señala que las actuaciones de una causa son registradas en SIGDP por la Asistente. El 80% de los Defensores y el 78% de las Asistentes, no informan al DLJ cuando existen registros poco legibles realizados por el defensor delegado. 	<ul style="list-style-type: none"> Re instruir a Defensores locales y licitados sobre el registro de la teoría del caso en SIGDP, haciendo énfasis en los aspectos de cuando se debe registrar la teoría del caso, dónde y cómo se debe registrar en el SIGDP, cual es el plazo para su registro y como monitorear las causas con teorías del caso registradas y por registrar. Re instruir a los Defensores respecto de su rol de responsables de la información registrada por las Asistentes en el sistema, así como también de la importancia de la aplicación de controles periódicos por parte de los Defensores que aseguren el correcto registro de la información en SIGDP. Evaluar la aplicación de cambios al procedimiento vigente, respecto de la obligación de informar al DLJ respecto de los registros poco legibles realizados por los Defensores delegados en las carpetas.
Reasignación de causas	<ul style="list-style-type: none"> Principal medio por el cual se siente notificado el defensor de la reasignación de causa es el correo electrónico con la instrucción del DLJ. 	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda evaluar la aplicación de modificaciones a la notificación automática generada por SIGDP, aplicando cambios en el remitente o asunto del correo generado de forma automática, así como la incorporación de antecedentes tales como próxima audiencia o tipo de delito, que permitan a los Defensores identificar claramente las notificaciones relacionadas a reasignación de causas.
Ordenamiento de carpetas vigentes	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento a los estándares de ordenamiento de carpetas vigentes en 9 de las 201 oficinas visitadas (10 de los 257 Defensores evaluados incumplían los criterios establecidos). 	<ul style="list-style-type: none"> Re instruir a los Defensores respecto a la obligatoriedad de cumplir con el estándar de ordenamiento de carpetas vigentes.

Objetivos y alcance



Objetivos

Nuestra revisión fue planificada y ejecutada con el objetivo de validar mediante entrevistas e inspección en terreno en las oficinas locales y licitadas de la región, el conocimiento y cumplimiento de los procedimientos MOE, con el fin de identificar focos de mejora continua que contribuyan a garantizar el estándar de calidad de servicio deseado para el proceso de defensa que es llevado a cabo por la Defensoría Penal Pública (DPP).

Para realizar nuestro trabajo se consideraron cuatro (4) procedimientos MOE, algunos de observación (40 preguntas) y otros de pruebas (10 preguntas) para determinar el cumplimiento de estos.

Es importante destacar, que todas las No Conformidades (NC) observadas fueron debidamente aprobadas por el encargado de MOE asignado por cada Defensoría Regional y cargadas en el sistema SIGMOE.

Los resultados obtenidos para cada procedimiento sujeto a nuestra revisión, son presentados en detalle en el capítulo III del presente informe.

Objetivos específicos

- Identificar los aspectos por procedimiento MOE que presentan NC, con la finalidad de determinar las razones que generan la ocurrencia de las desviaciones observadas en las doscientas uno (201) oficinas auditadas a nivel nacional.
- Realizar por cada procedimiento MOE un levantamiento de información en aspectos de interés para la Defensoría.
- Proponer soluciones que permitan eliminar y/o disminuir las NC con el propósito de mejorar la calidad del servicio.

Alcance

Nuestro trabajo consideró la revisión de cuatro (4) procedimientos que componen el Modelo de Operación Eficiente (MOE), según se aprecia en la imagen.



Entre los días 11 de abril al 22 de julio de 2016, se llevó a cabo la revisión en 156 oficinas licitadas a nivel nacional, de las cuales 70 corresponden al 20° Llamado y 86 al 19° Llamado. Adicionalmente, se revisaron 45 defensorías locales a nivel nacional.

Metodología

Para efectuar la presente revisión se diseñó en conjunto con el Comité MOE, un instrumento de medición en formato de “Tabla de hallazgos”, que contiene el set de preguntas que busca medir los principales aspectos de cada procedimiento y recopilar la información considerada relevante en cada caso. Esta herramienta de trabajo fue aplicada mediante entrevista presencial a Asistentes y Defensores, revisión de carpetas y registro en SIGDP.



Se acordó con la contraparte técnica que para cada oficina licitada se entrevistaría al menos una Asistente y un Defensor; no obstante, cuando hubieran tres o cuatro jornadas de abogado, se debían entrevistar al menos dos Defensores, y dos Asistentes, y si el número de jornadas era igual o superior a cinco, se debían entrevistar al menos a tres Defensores. Esta regla explica que a nivel nacional se entrevistaran 513 personas en 201 oficinas.

Por último, señalar que todas las no conformidades presentadas en este informe, fueron puestas en conocimiento y sometidas a aprobación de la contraparte designada por cada Defensoría Regional, estableciendo un plazo de 48 horas para realizar la aprobación, objeción o comentarios respecto de estas, procediendo luego de dicho plazo a su carga en SIGMOE.

Resultados por procedimiento

III

Procedimiento de Gestión de
cobertura y preparación de
audiencias de control de
detención



1



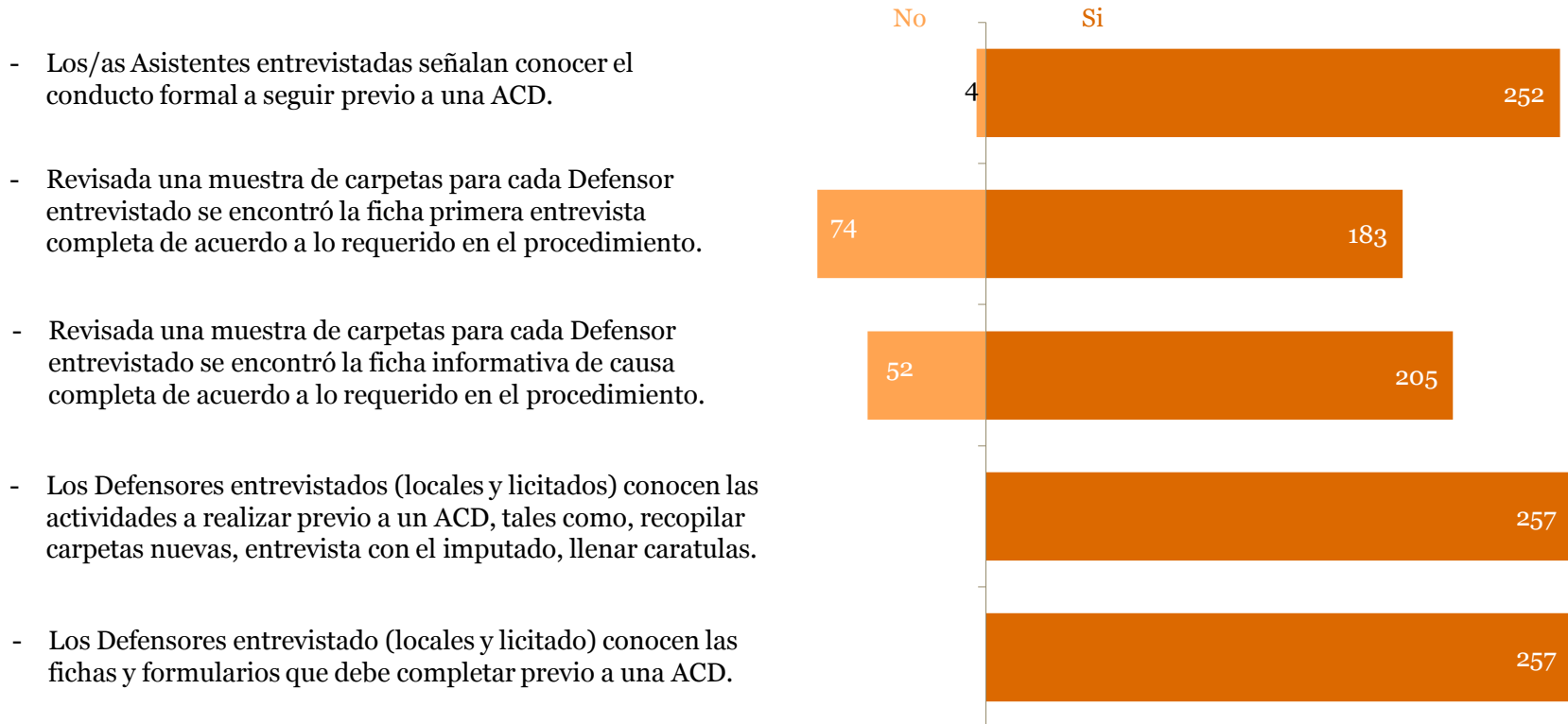
Resultados respecto de la
conformidad con el
procedimiento

1.1

Conformidades y no conformidades a nivel Nacional

Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de “Gestión de cobertura y preparación de audiencias de control de detención”, identificamos que la información es incompleta y/o faltante en la ficha informativa de causa y de la ficha de primera audiencia, siendo estos los aspectos que dan origen a casi la totalidad de las no conformidades dentro de este procedimiento (126 de 130 NC) , en tanto las 4 NC restantes (todas originadas en la V región) se deben al desconocimiento por parte de la Asistente Administrativa del conducto formal a seguir en caso de ACD..

El siguiente gráfico presenta las respuesta de los Defensores y Asistentes entrevistados, además de revisiones de procedimientos.

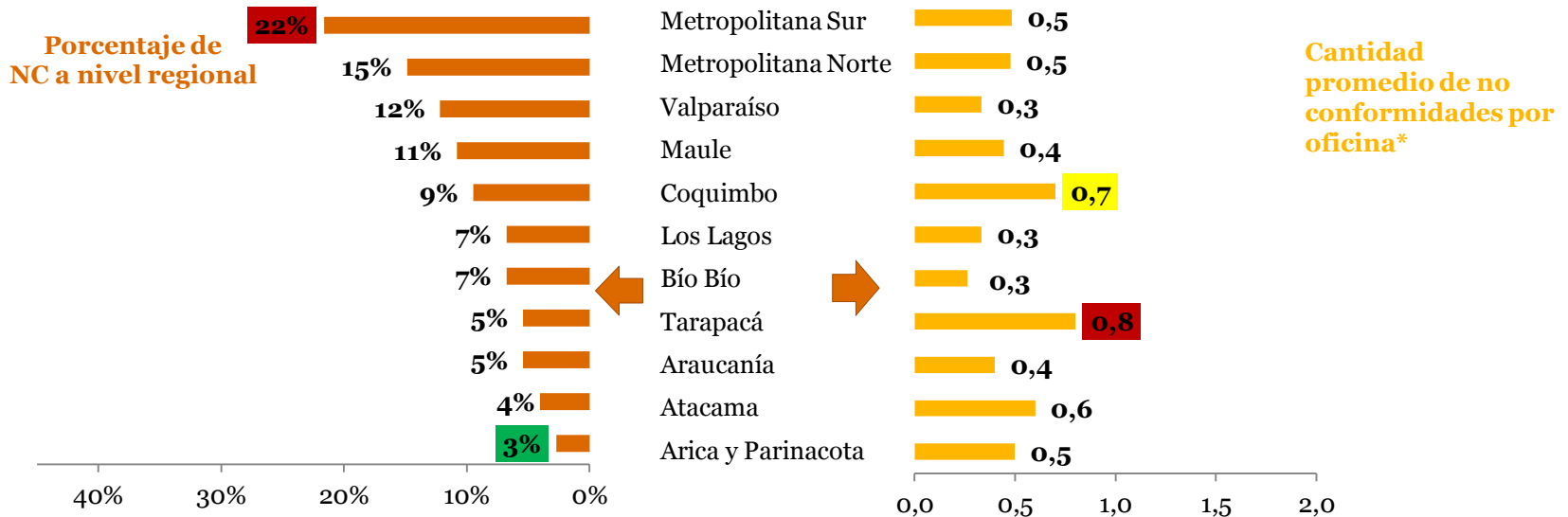


No conformidades por región, debido a la falta de información en la ficha de primera entrevista

Las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Gestión de cobertura y preparación de audiencias de control de detención por la falta de información en la ficha de primera entrevista, muestran que la Región Metropolitana Sur concentra la mayor cantidad de incumplimientos ya que 16 (22%) de las 74 NC identificadas a nivel nacional pertenecen a esta región.

Adicionalmente, el cálculo del promedio de NC por oficina a nivel regional, evidencia una situación diferente, ya que regiones como Tarapacá y Coquimbo, que tienen una menor cantidad de incumplimientos, poseen en promedio una mayor tasa de NC por oficina (0,8 y 0,7 NC por oficina visitada, respectivamente)

La principal razón de NC de este procedimiento radica en la falta de datos del imputados (dirección, firma, y/o relato entre otros) lo que fue verificado mediante examinación de carpetas.

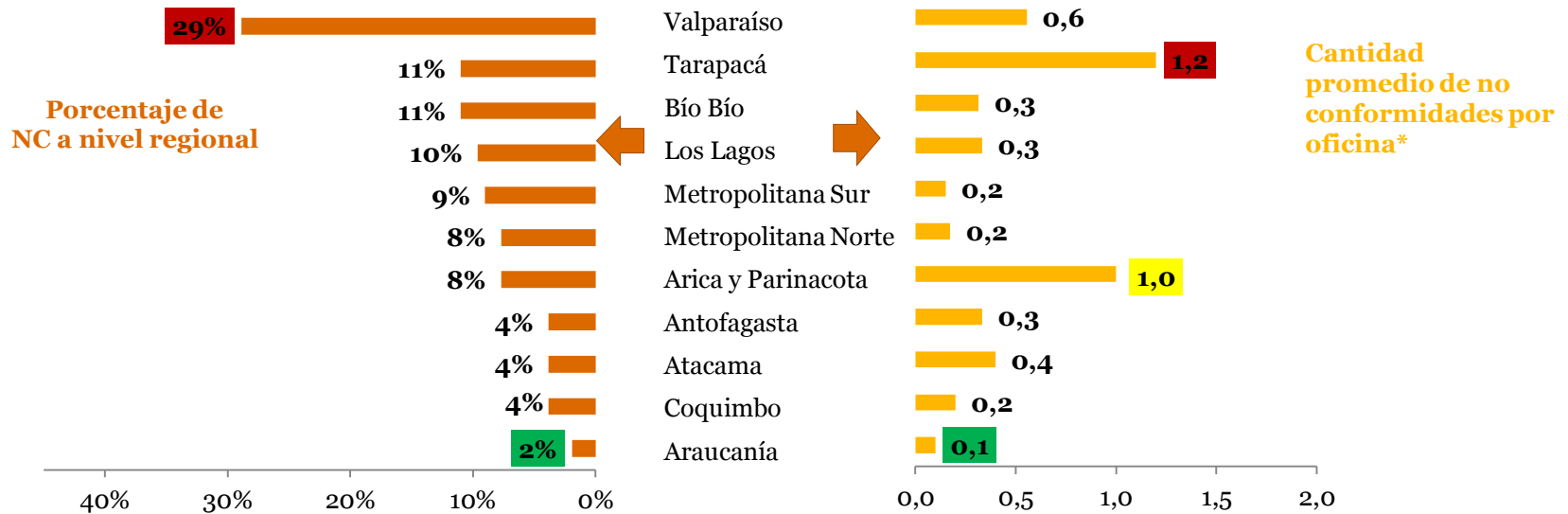


No conformidades por región, debido a la falta de información en la “ficha informativa de causa”

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Gestión de cobertura y preparación de audiencia de control de detención, debido a la falta de información relevante en la “ficha informativa de causa” muestran que en la región de Valparaíso se localizan 15 (29%) de las 52 NC identificadas a nivel nacional, seguidas por las regiones de Tarapacá y Bío Bío con un 11% de NC cada una.

Adicionalmente, el cálculo del promedio de NC por oficina a nivel regional, evidencia una situación diferente, ya que regiones como Tarapacá y Arica y Parinacota, que tienen un menor porcentaje de incumplimiento, poseen en promedio una mayor tasa de NC por oficina (1,2 y 1,0 NC por oficina visitada respectivamente) en comparación con regiones de mayor tamaño (Metropolitanas o Valparaíso), esto debido a la cantidad de oficinas testeadas en cada una de las regiones auditadas.

La principal razón de NC de este procedimiento radica en que no indicaban estado de la causa, firma o no presentaban completa la ficha informativa de causa, lo que fue verificado mediante examinación de carpetas.





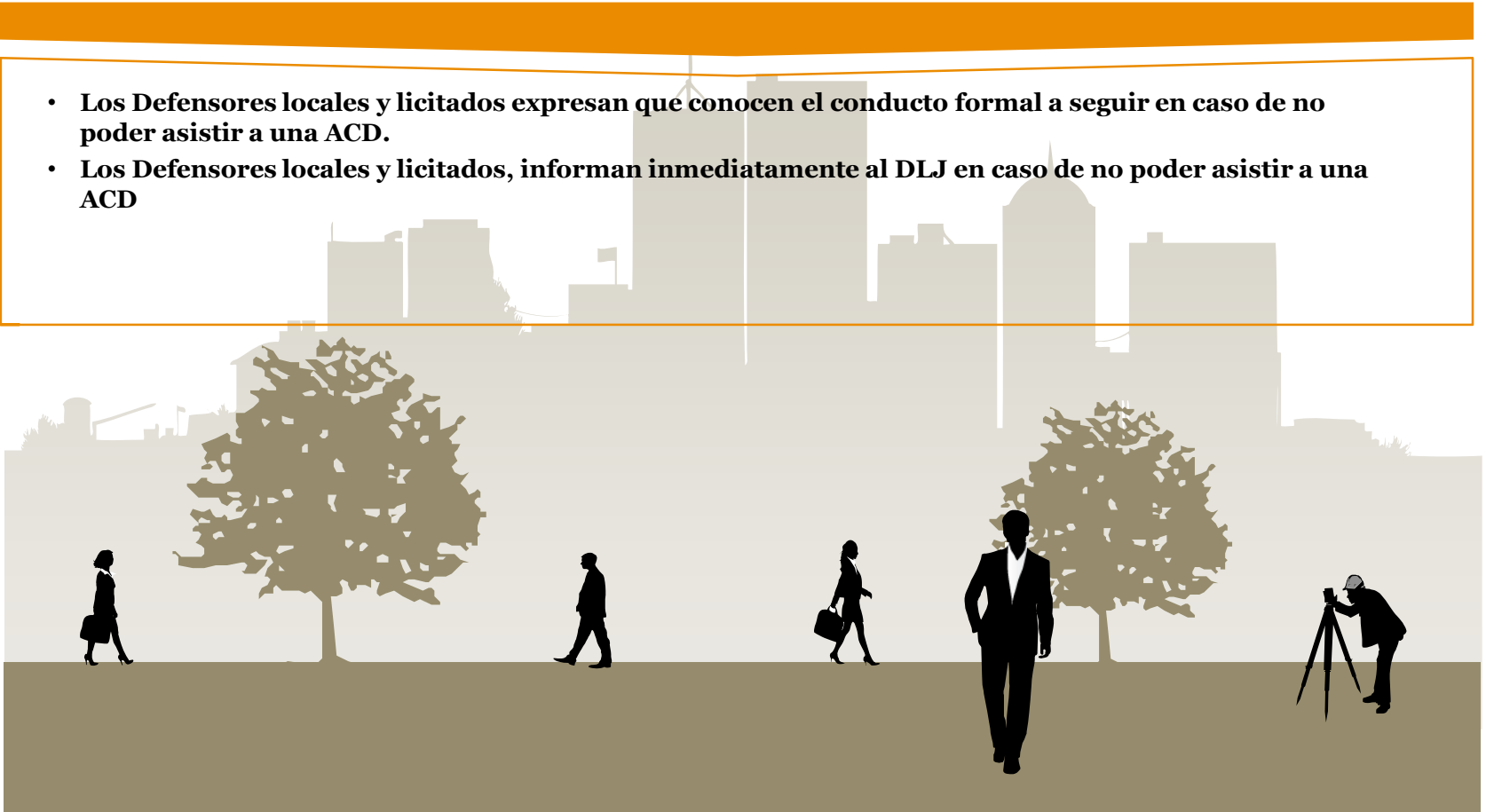
Resultados respecto del levantamiento de información

1.2

Materias con pleno acuerdo

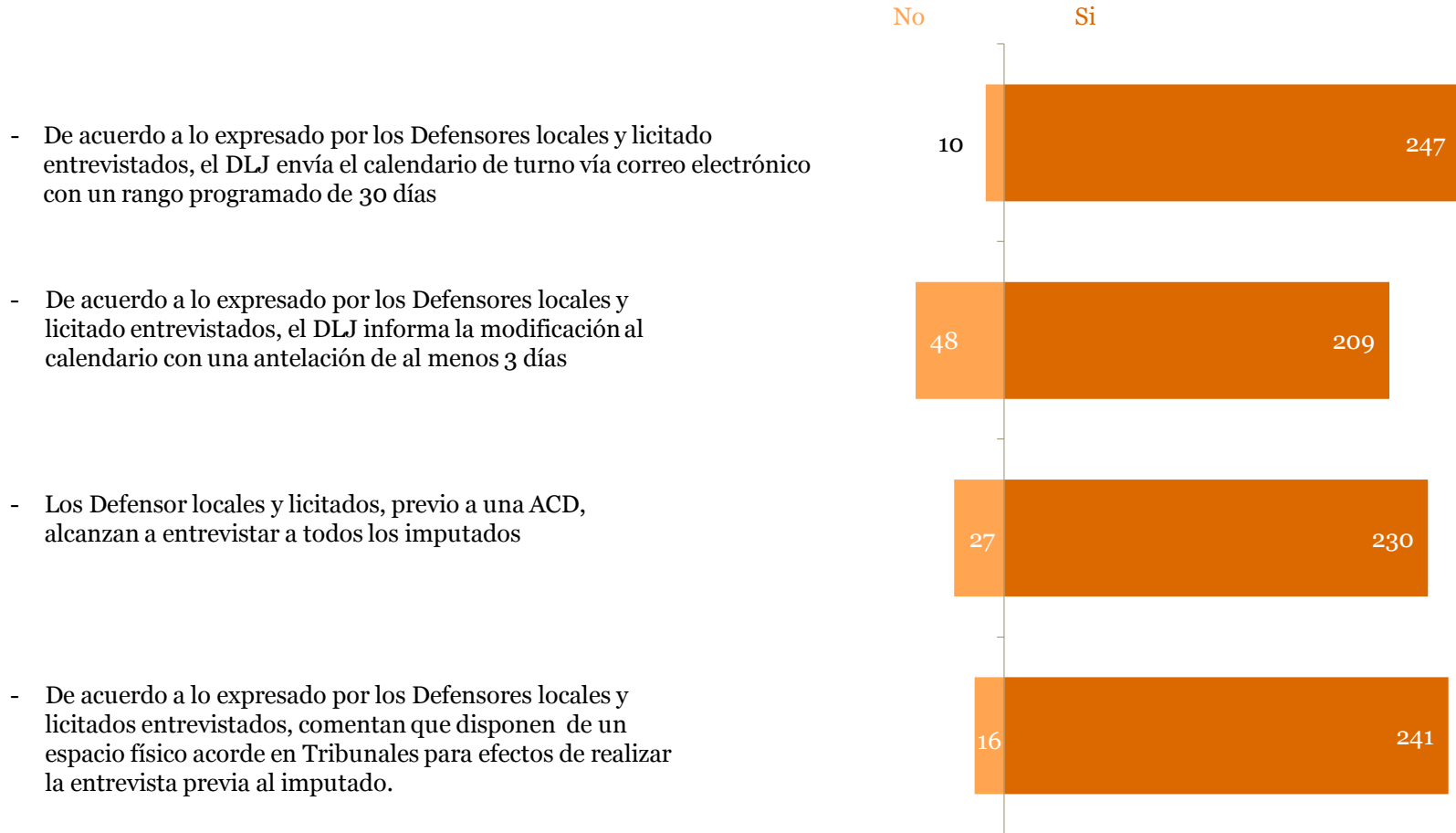
Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos decir que en todas las oficinas visitadas a nivel nacional siempre ocurre que:

- **Los Defensores locales y licitados expresan que conocen el conducto formal a seguir en caso de no poder asistir a una ACD.**
- **Los Defensores locales y licitados, informan inmediatamente al DLJ en caso de no poder asistir a una ACD**

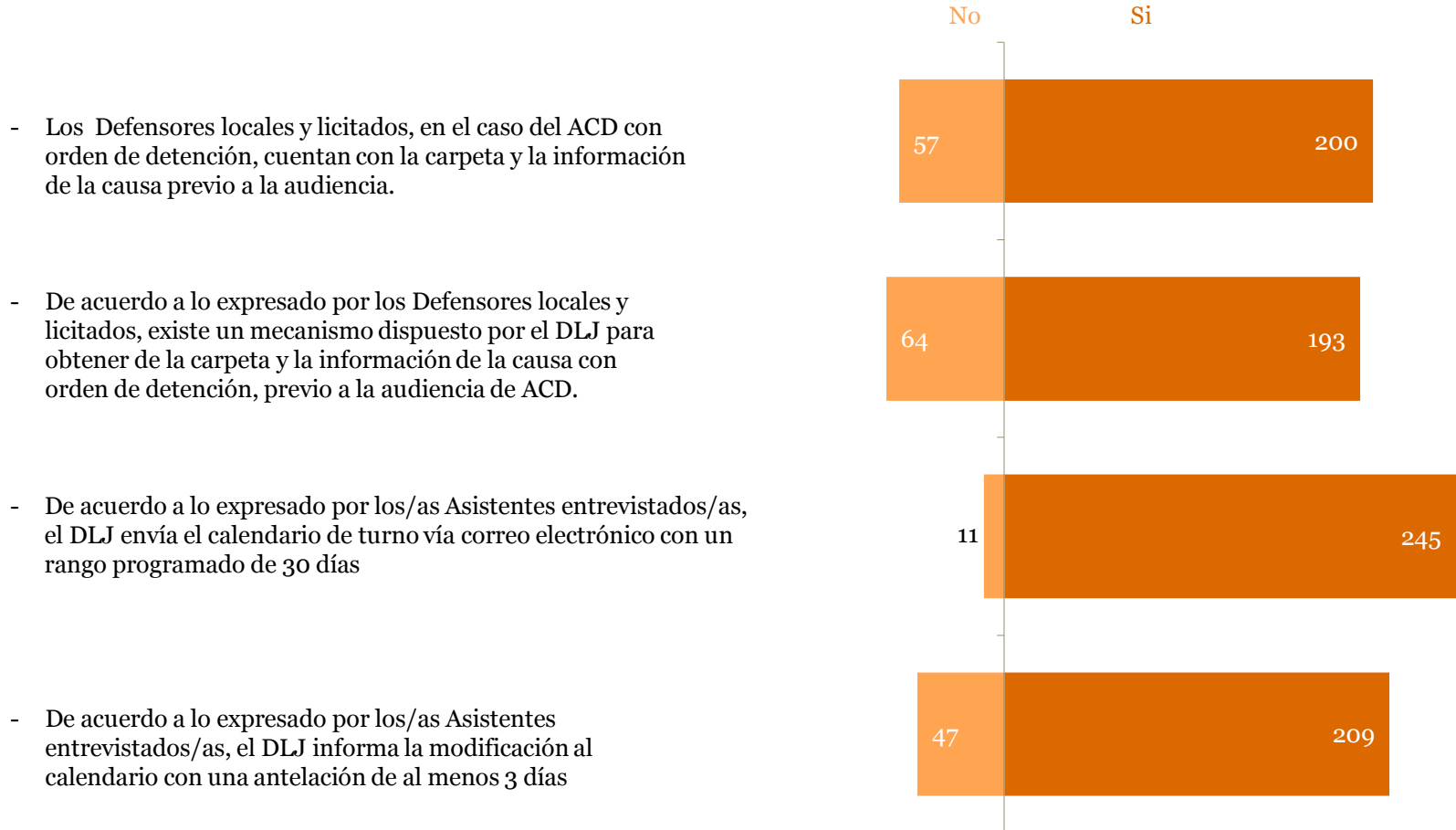


Resultados de preguntas cerradas

En el siguiente gráfico se presentan aquellas preguntas en las cuales se observó algún grado de discrepancia en las respuestas. Cabe precisar que algunas de las preguntas fueron formuladas a las Asistentes (256) y otras a los Defensores (257), según la materia en cuestión.

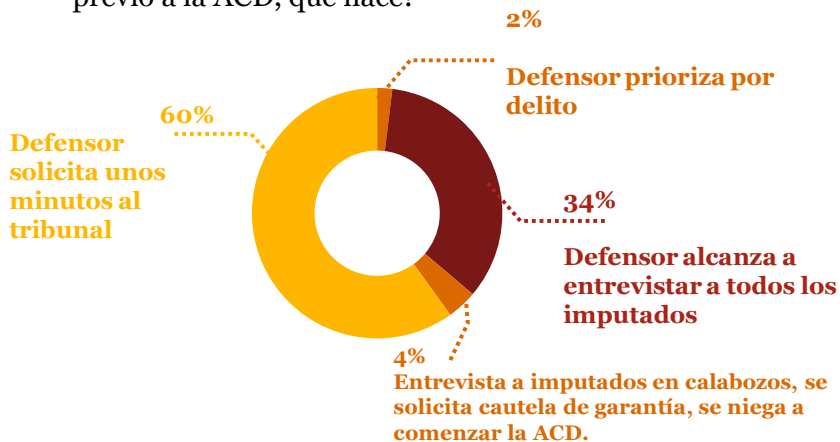


Resultados de preguntas cerradas (Cont.)

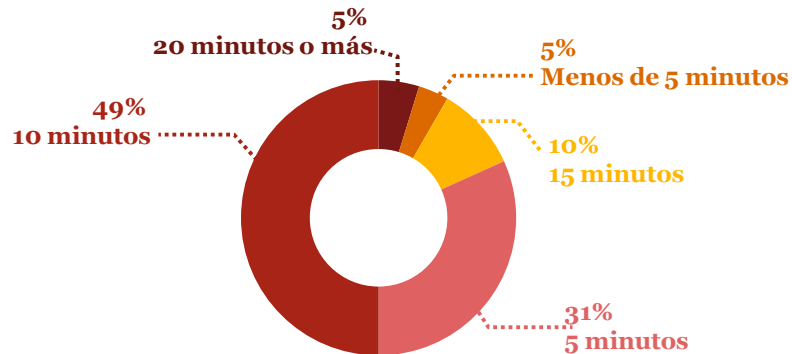


Resultados de preguntas de alternativas

¿En caso de no poder entrevistar a todos los imputados previo a la ACD, qué hace?

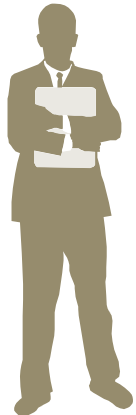
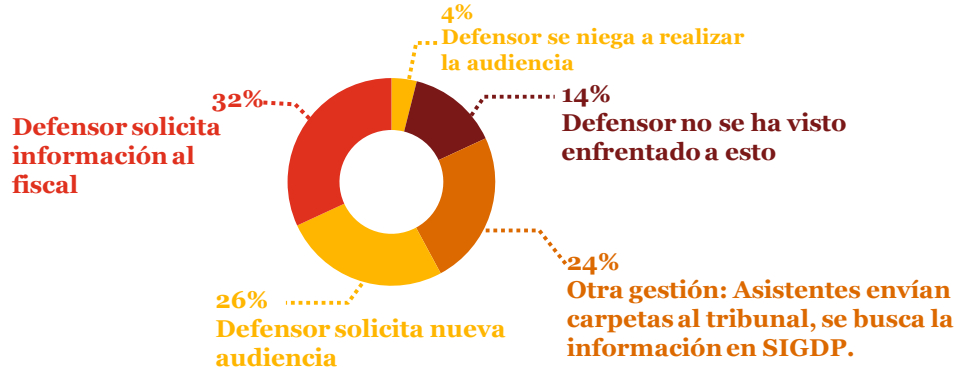


¿Cuánto es el tiempo en promedio que queda disponible cada imputado para ser entrevistados previo a la ACD?

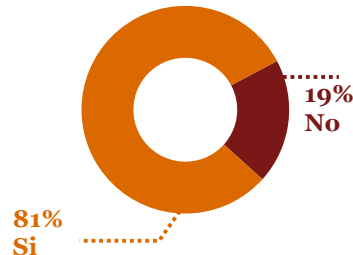


Resultados de preguntas de alternativas

Cuando Ud. tiene ACD de un imputado con orden de detención y no cuenta con la carpeta y la información de la causa previo a la audiencia, ¿Qué hace?



¿Existe una percepción por parte de los Defensores que la distribución de los turnos de ACD es equitativa?



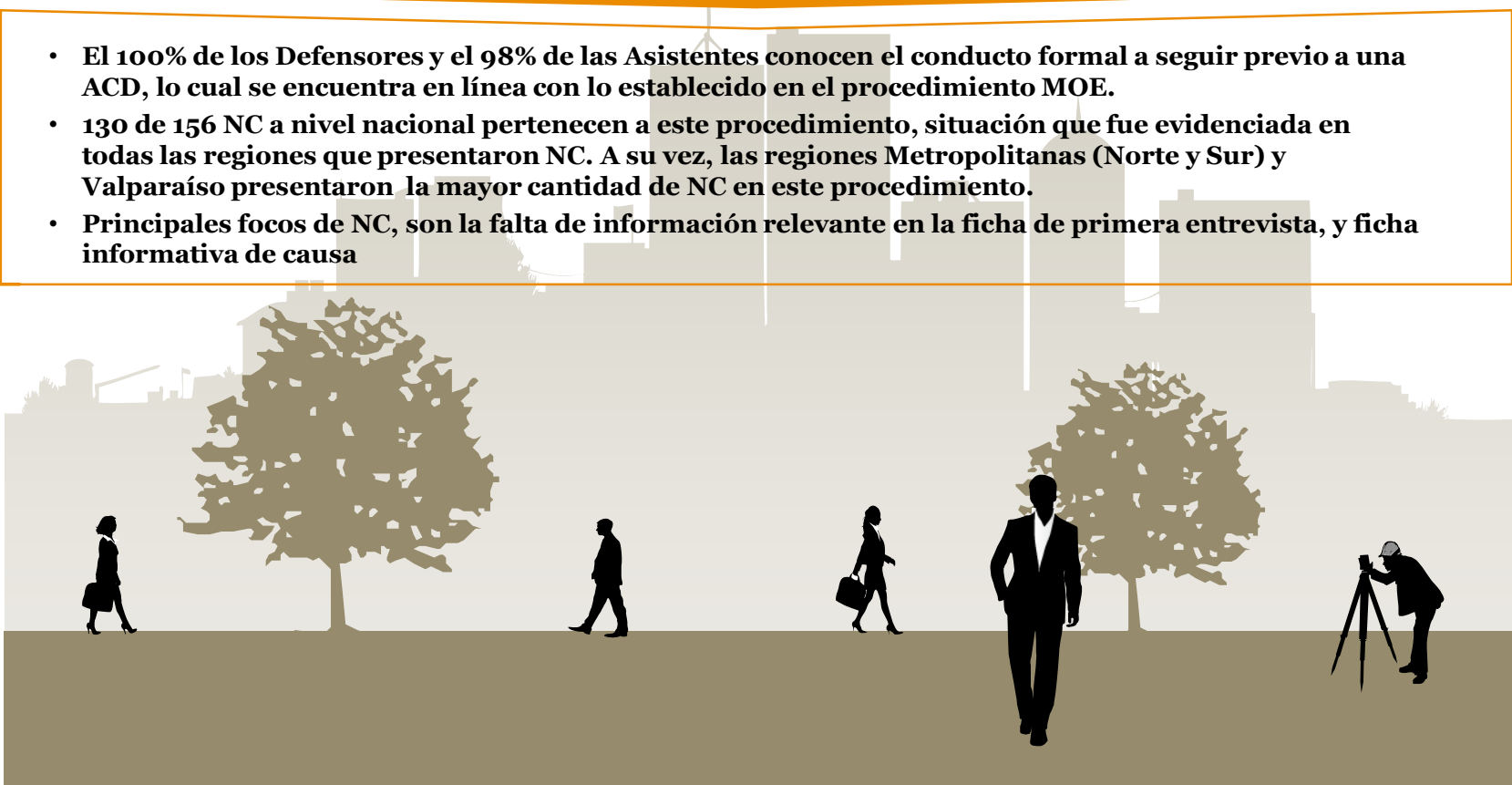
¿Cuál es la principal razón por la cual considera que la distribución de turnos de ACD no es equitativa?

Principalmente debido a la cantidad de turnos de ACD que poseen los Defensores en el mes. En menor proporción, los Defensores señalaron que es debido a la cantidad de turnos de fines de semana.

Conclusiones del procedimiento relacionadas a Conformidad / No conformidad

Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos señalar que en síntesis:

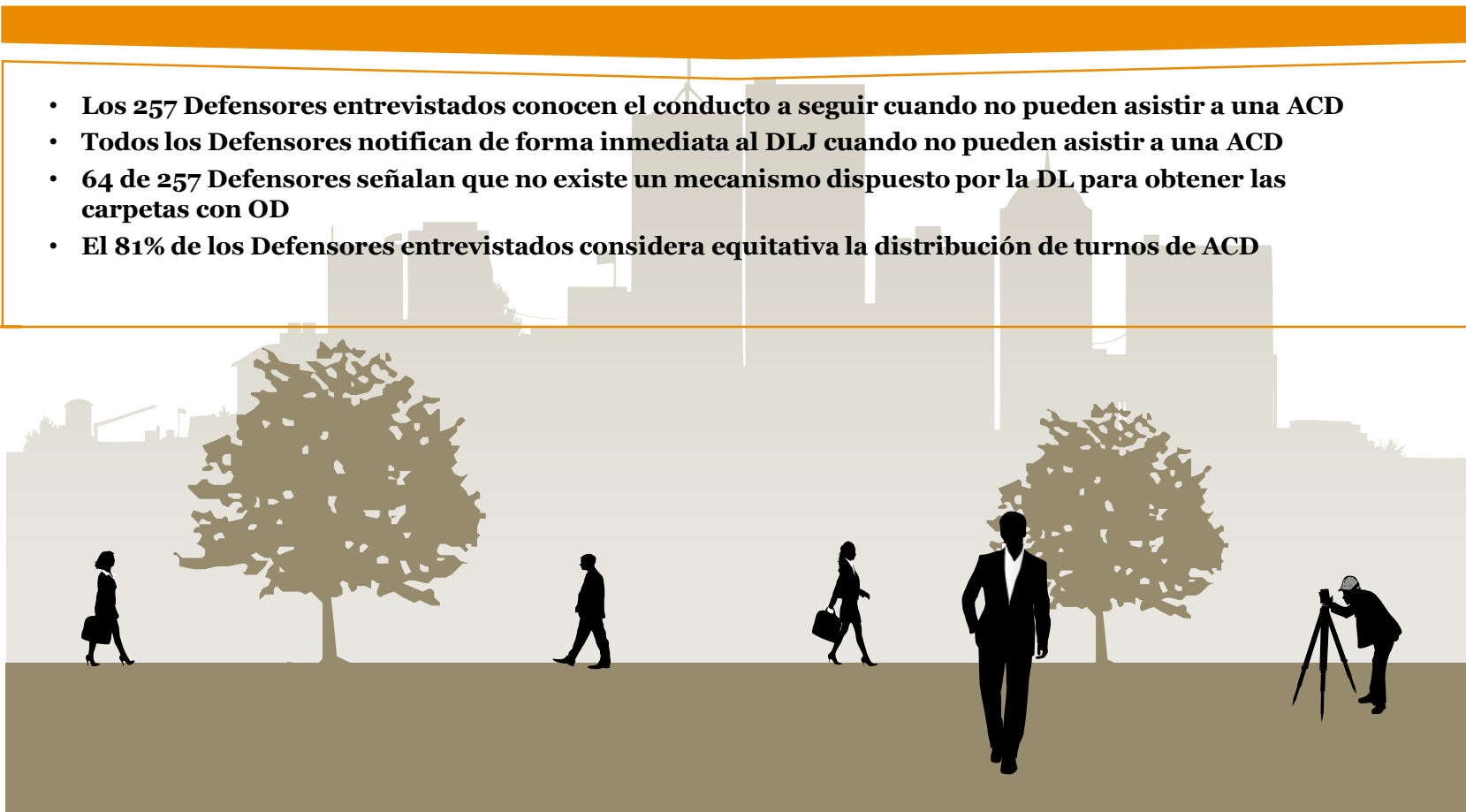
- **El 100% de los Defensores y el 98% de las Asistentes conocen el conducto formal a seguir previo a una ACD, lo cual se encuentra en línea con lo establecido en el procedimiento MOE.**
- **130 de 156 NC a nivel nacional pertenecen a este procedimiento, situación que fue evidenciada en todas las regiones que presentaron NC. A su vez, las regiones Metropolitanas (Norte y Sur) y Valparaíso presentaron la mayor cantidad de NC en este procedimiento.**
- **Principales focos de NC, son la falta de información relevante en la ficha de primera entrevista, y ficha informativa de causa**



Conclusiones del procedimiento relacionadas a levantamiento de información

Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos señalar que en síntesis:

- **Los 257 Defensores entrevistados conocen el conducto a seguir cuando no pueden asistir a una ACD**
- **Todos los Defensores notifican de forma inmediata al DLJ cuando no pueden asistir a una ACD**
- **64 de 257 Defensores señalan que no existe un mecanismo dispuesto por la DL para obtener las carpetas con OD**
- **El 81% de los Defensores entrevistados considera equitativa la distribución de turnos de ACD**



Resultados por procedimiento

Procedimiento de Registro de actividad de defensa



2



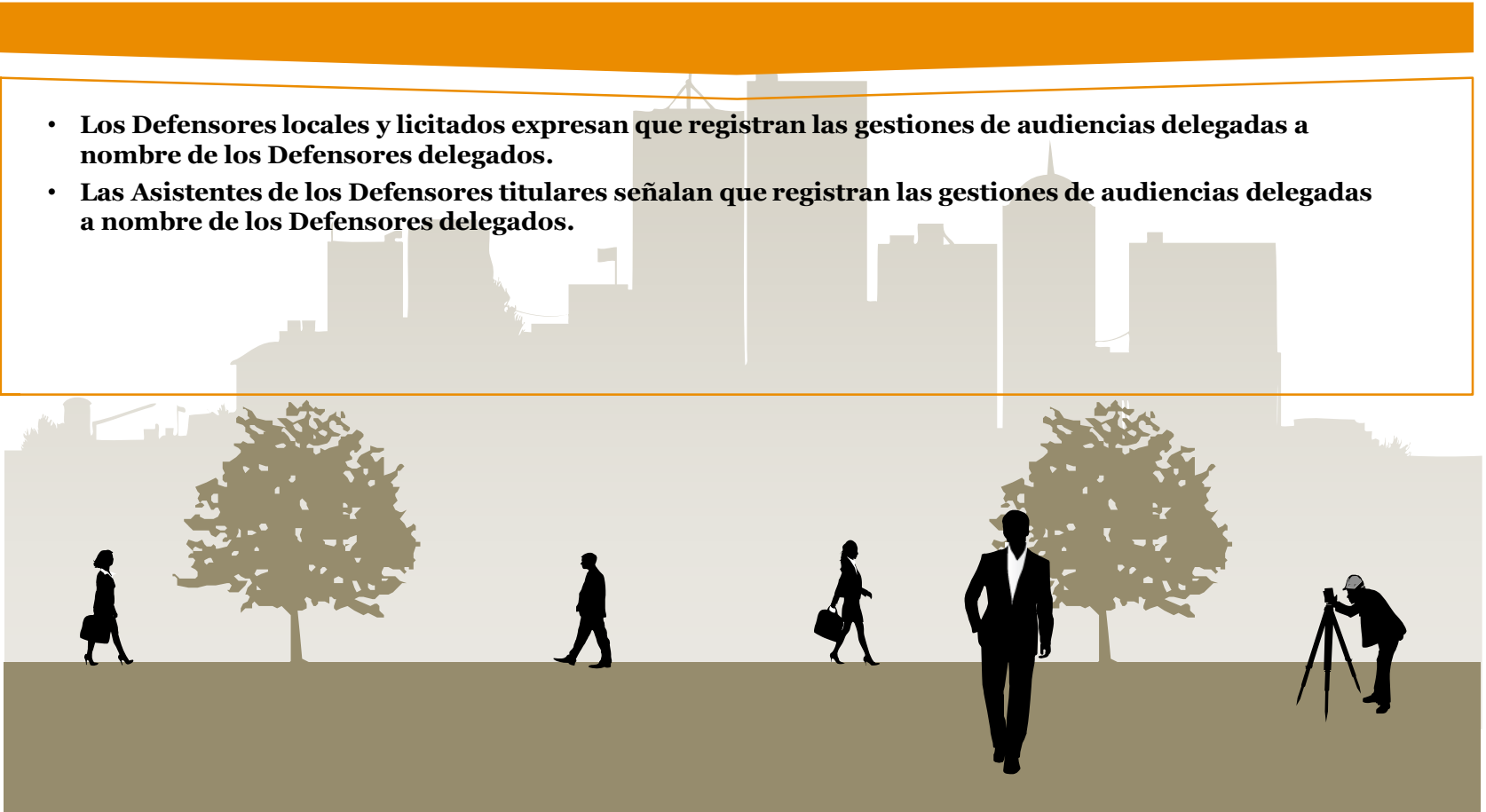
Resultados respecto de la
conformidad con el
procedimiento

2.1

Materias con pleno acuerdo

Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos decir que en todas las oficinas de la región visitadas siempre ocurre que:

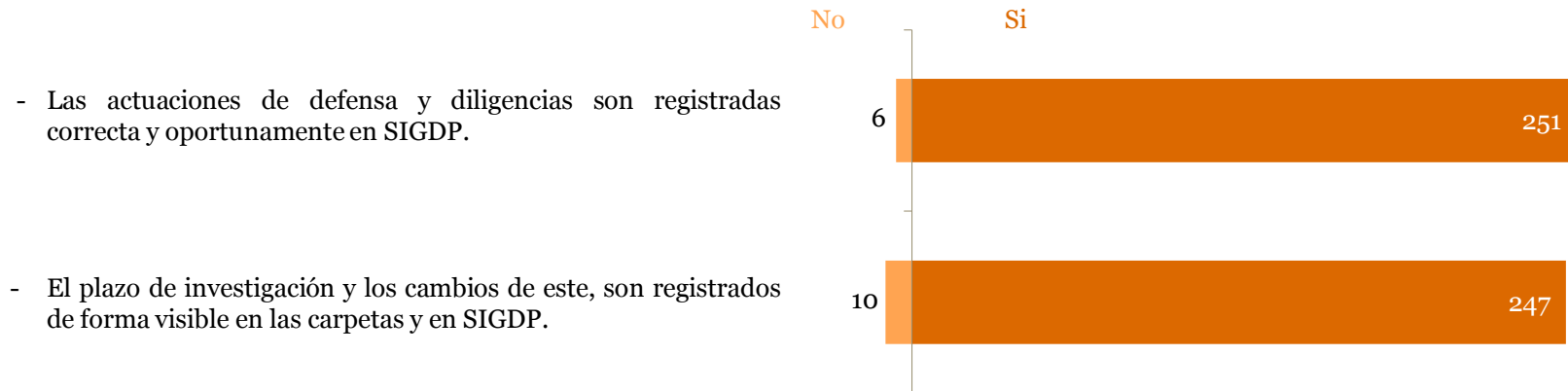
- **Los Defensores locales y licitados expresan que registran las gestiones de audiencias delegadas a nombre de los Defensores delegados.**
- **Las Asistentes de los Defensores titulares señalan que registran las gestiones de audiencias delegadas a nombre de los Defensores delegados.**



Conformidades y no conformidades a nivel Nacional

Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de “Registro de actividad de defensa”, identificamos que el registro inoportuno de las gestiones de audiencia en la carpeta de la causa y en SIGDP, junto con la inexistencia del registro del plazo de investigación y sus modificaciones tanto en la carpeta como en el sistema (SIGDP), son las situaciones que generan no conformidades en este procedimiento.

El siguiente gráfico presenta las respuesta de los Defensores y Asistentes entrevistados, además de revisiones de procedimientos.

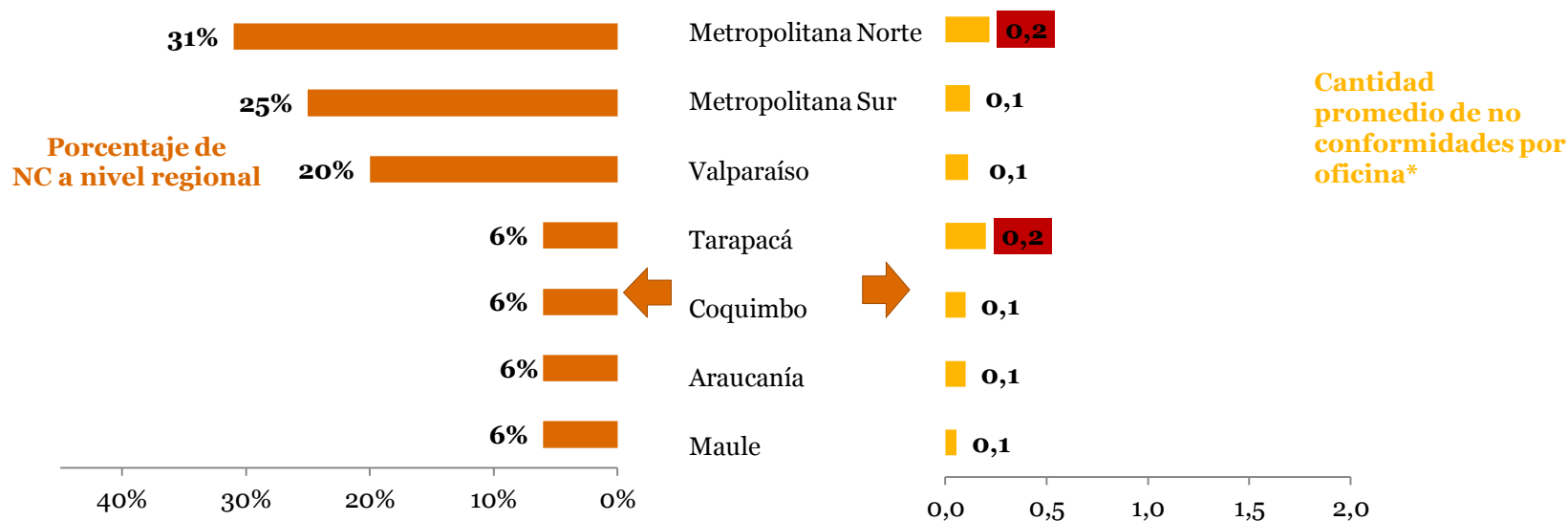


No conformidades por región

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de Registro de actividades de defensa, muestran que en las regiones Metropolitanas (Norte y Sur) y de Valparaíso se concentran la mayor cantidad de no conformidades a nivel nacional, ya que de 16 NC identificadas a nivel nacional, se identificaron en las regiones antes señaladas 5, 4 y 3 NC respectivamente.

Adicionalmente, el cálculo del promedio de NC por oficina a nivel regional, evidencia una distribución homogénea en gran parte de las regiones en las que se identificaron no conformidades, ya que se aprecia que las regiones Metropolitana Norte y Tarapacá presentan la tasa más alta de 0,2 NC, mientras que las regiones restantes poseen una tasa de 0,1 NC por oficina visitada.

La principal razón de NC de este procedimiento radica en el registro inoportuno (antes de 72 horas hábiles) de las gestiones de audiencia en SIGDP, así como también la falta del registro del plazo de investigación o sus modificaciones en las carpetas de causas o en SIGDP.



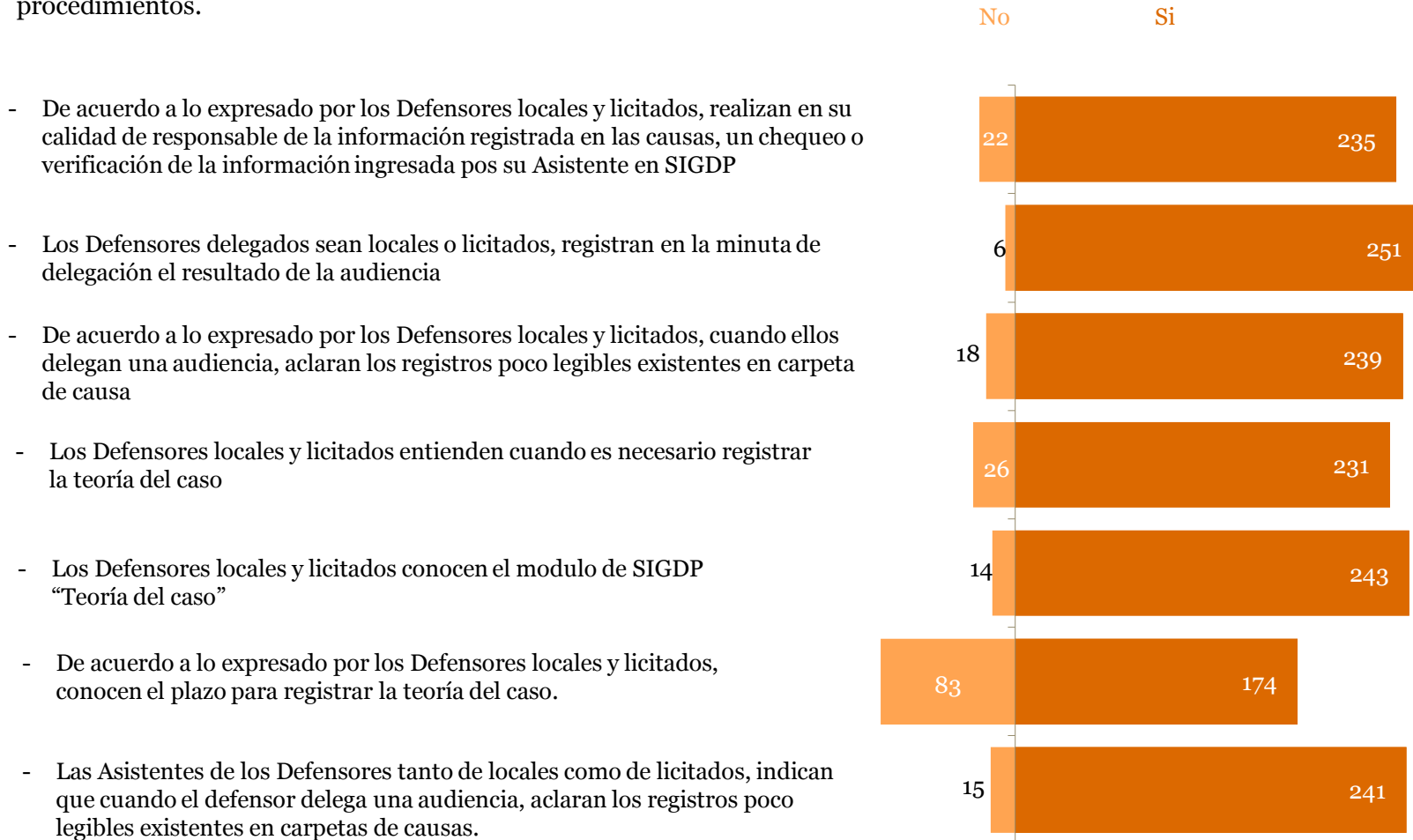


Resultados respecto del levantamiento de información

2.2

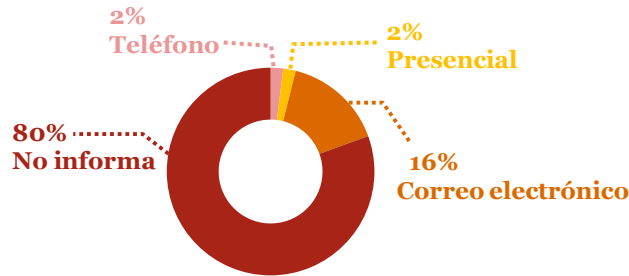
Resultados Registro de actividad de defensa a Nivel Nacional

En el siguiente gráfico cada pregunta fue respondida por 513 entrevistados (257 Defensores y 256 Asistentes), cabe señalar que algunas preguntas fueron respondidas exclusivamente por Defensores y otras por Asistentes, junto a ello se realizaron revisiones de procedimientos.

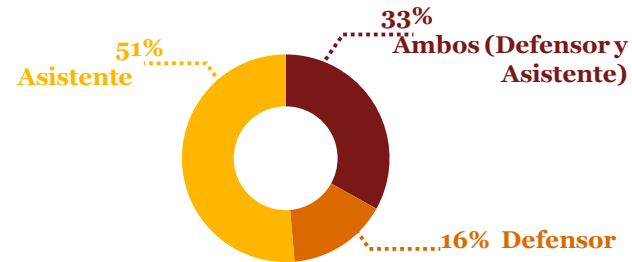


Resultados Registro de actividad de defensa a Nivel Nacional

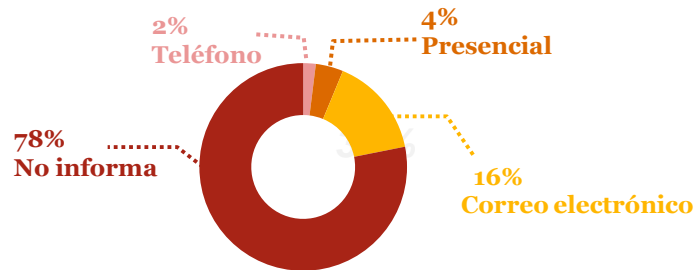
Usted como Defensor en caso de registros poco legibles en carpeta de causa, por qué vía informa de esta situación al DLJ?



¿Quién realiza el registro en SIGDP de las gestiones realizadas en una causa?"



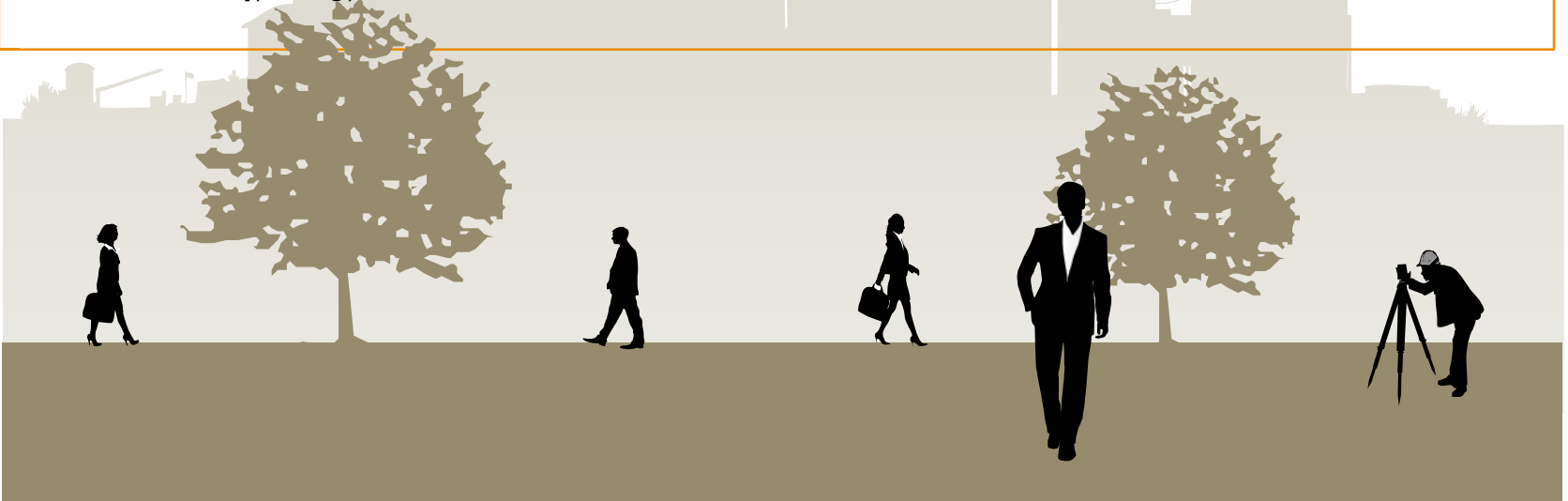
Usted como Asistente en caso de registros poco legibles en carpeta de causa, informa de esta situación al DLJ, por qué vía informa?



Conclusiones del procedimiento relacionadas a Conformidad / No conformidad

Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos señalar que en síntesis:

- **El 100% de los Defensores y Asistentes expresan que cuando el Defensor titular delega la audiencia, es el titular quien registra a nombre de los Defensores delegados, lo cual se encuentra en línea con lo establecido en el procedimiento.**
- **Este procedimiento presenta 16 NC (10%) del total a nivel nacional.**
- **Las actuaciones de defensa y diligencias son registradas correcta y oportunamente (3 días hábiles) en SIGDP en 251 de 257 casos testeados**
- **El plazo de investigación y los cambios de este, son registrados de forma visible en las carpetas y en SIGDP en 247 de 257 casos testeados**



Conclusiones del procedimiento relacionadas a levantamiento de información

Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos señalar que en síntesis:

- 83 de 257 Defensores no conocen el plazo de 14 días para registrar la teoría del caso, de acuerdo a lo señalado en el procedimiento MOE.
- 251 de 257 Defensores cuando son delegados, registran en la minuta el resultado de la audiencia.
- La mayoría de los Defensores (80%) y Asistentes (78%) no informa al DLJ de los registros poco legibles en las carpetas de causas delegadas.
- El 51% de los Defensores entrevistados señala que los registros en SIGDP de las actuaciones de una causa, es realizado por la Asistente.



Resultados por procedimiento

Procedimiento de Reasignación de causa



3



Resultados respecto de la conformidad con el procedimiento

No aplica, ya que este procedimiento no presenta pruebas que entreguen como resultado conformidades o no conformidades

3.1



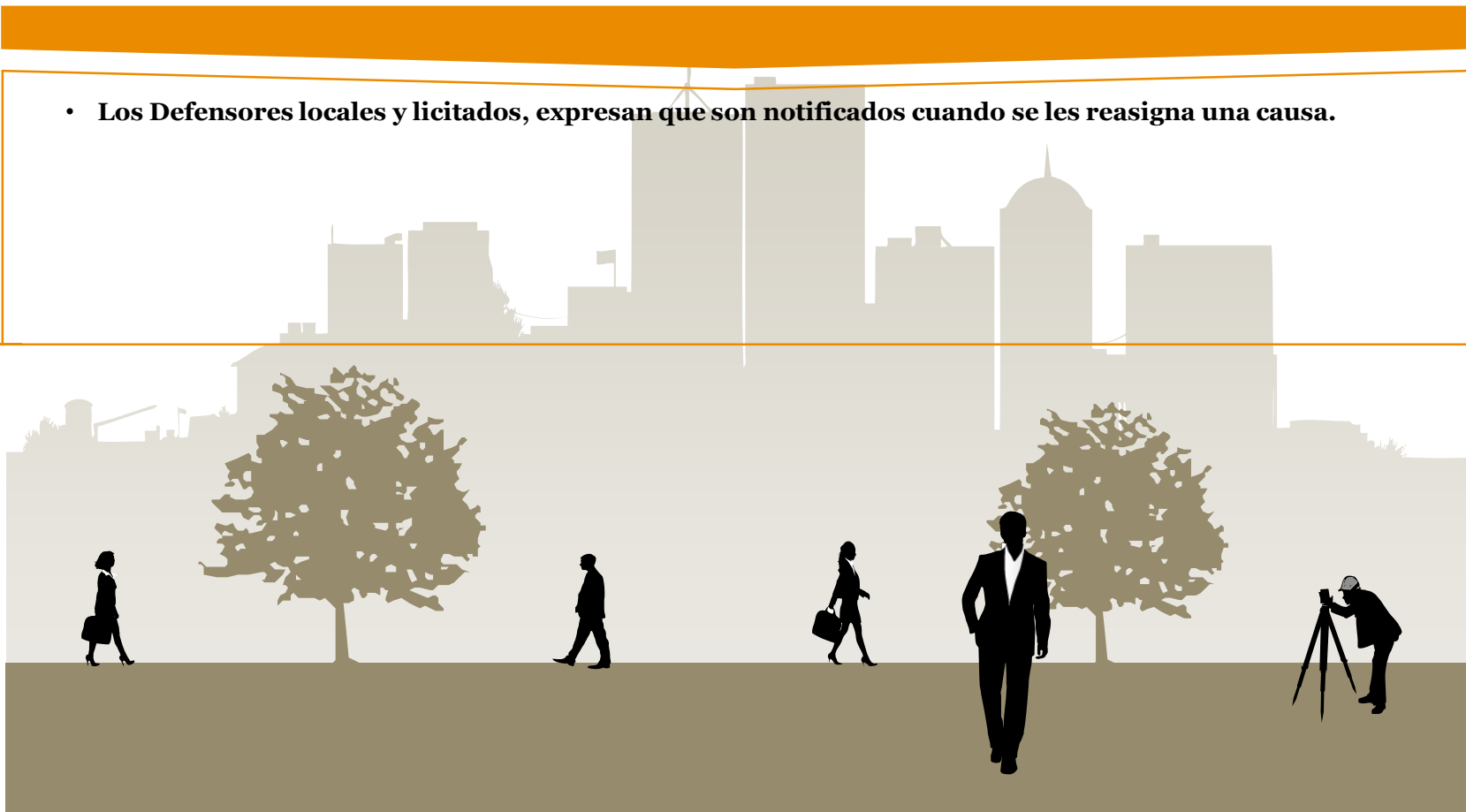
Resultados respecto del
levantamiento de
información

3.2

Materias con pleno acuerdo

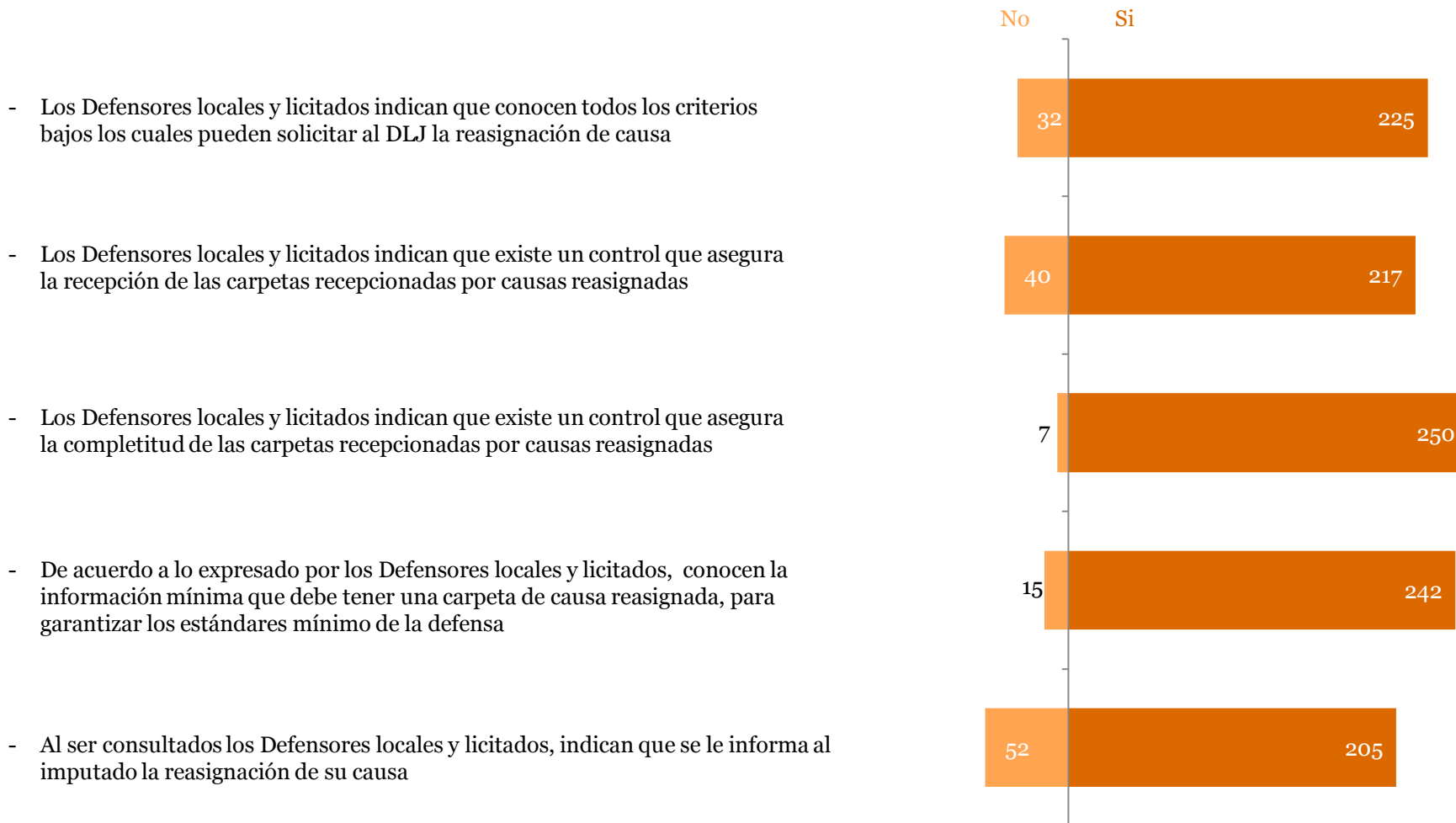
Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos decir que en todas las oficinas de la región visitadas siempre ocurre que:

- **Los Defensores locales y licitados, expresan que son notificados cuando se les reasigna una causa.**

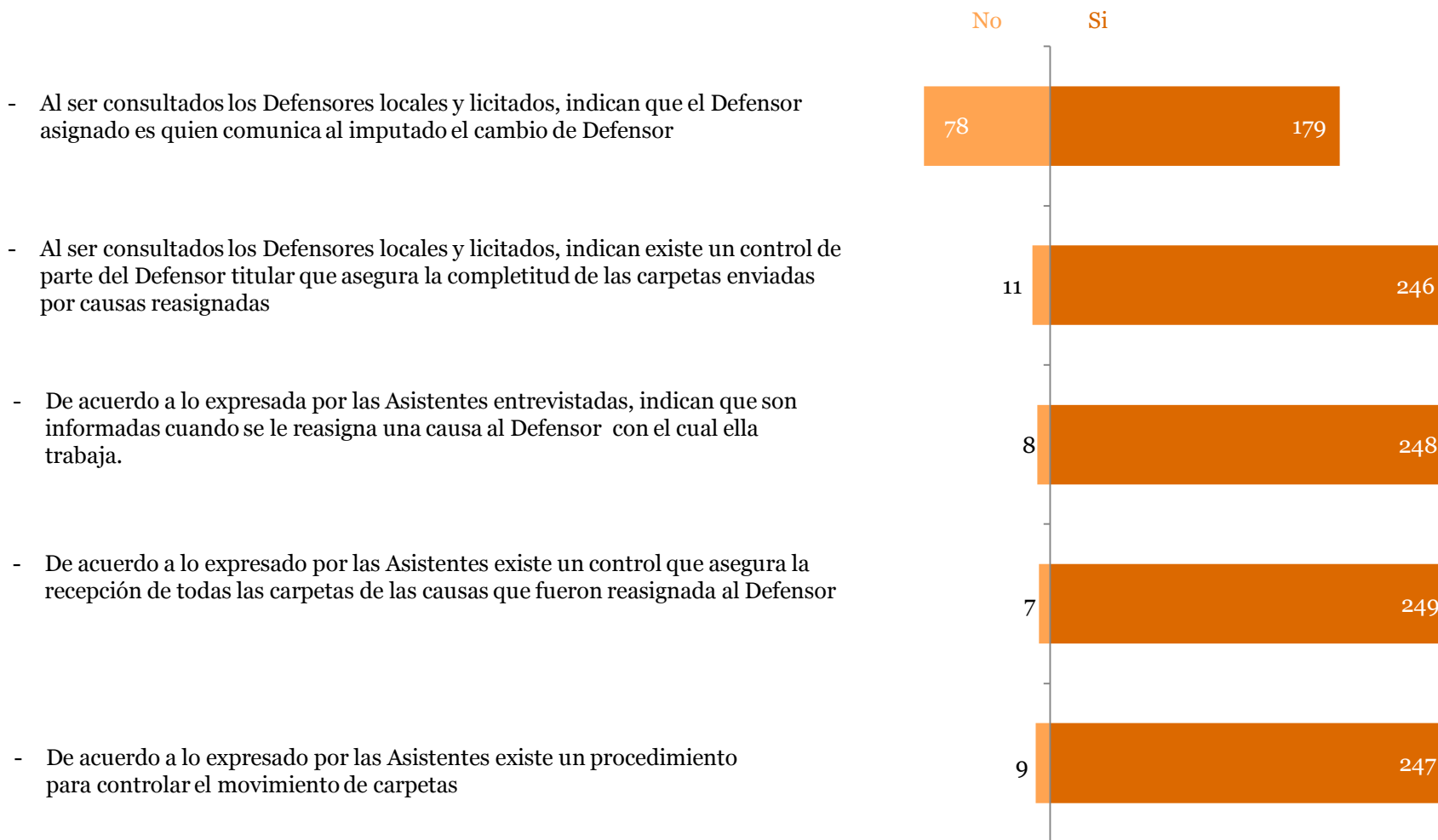


Resultados: Reasignación de causas a Nivel Nacional

En el siguiente gráfico cada pregunta fue respondida por 257 Defensores y 256 Asistentes, cabe señalar que algunas preguntas fueron respondidas exclusivamente por Defensores y otras por Asistentes.

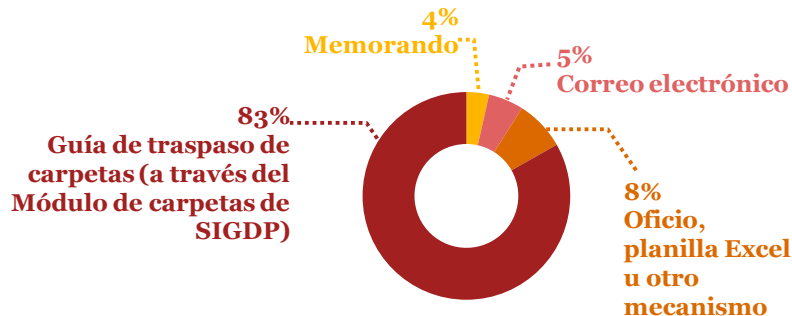


Resultados: Reasignación de causas a Nivel Nacional (Cont.)

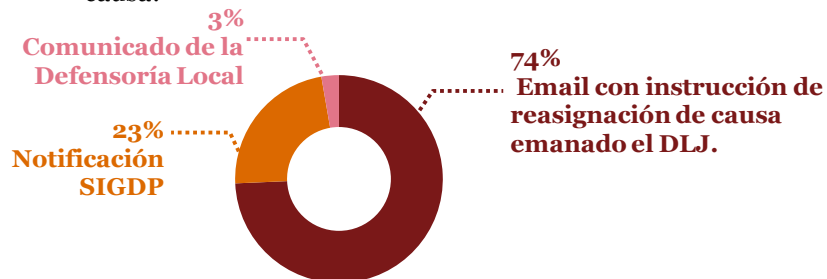


Resultados: Reasignación de causas a Nivel Nacional

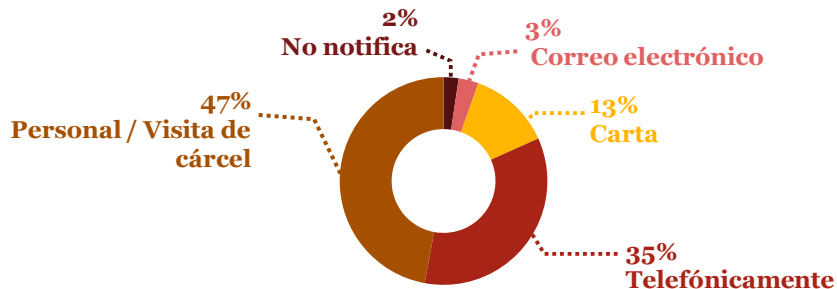
¿Cuál es el mecanismo de control más utilizado respecto al movimiento de carpeta?



¿Cuál es el mecanismo más habitual por el cual usted (Defensor) es notificado cuando le reasignan una causa?



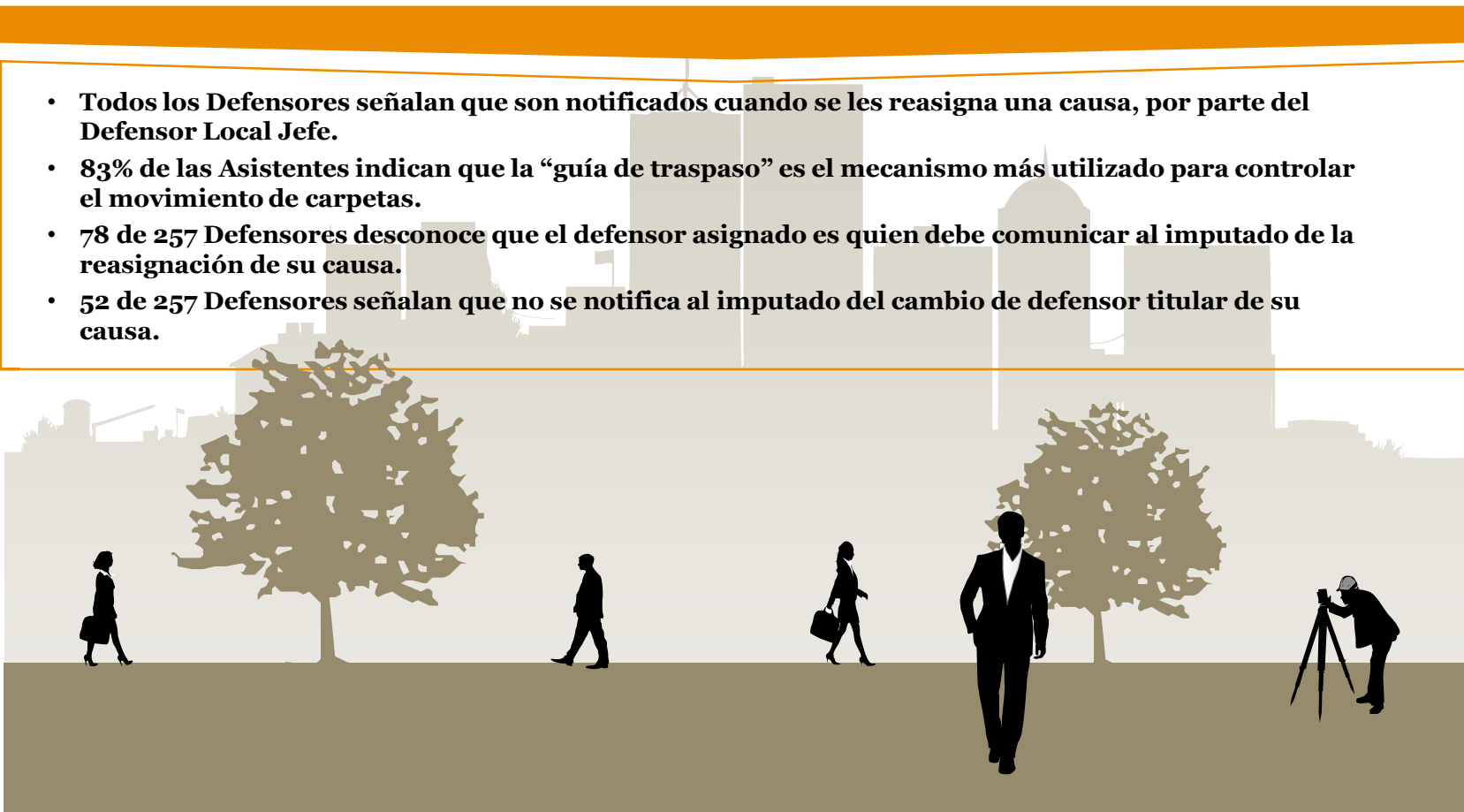
¿Cuál es el mecanismo más habitual por el cual se notifica al imputado el cambio de Defensor?



Conclusiones del procedimiento relacionadas a levantamiento de información

Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos señalar que en síntesis:

- Todos los Defensores señalan que son notificados cuando se les reasigna una causa, por parte del Defensor Local Jefe.
- 83% de las Asistentes indican que la “guía de traspaso” es el mecanismo más utilizado para controlar el movimiento de carpetas.
- 78 de 257 Defensores desconoce que el defensor asignado es quien debe comunicar al imputado de la reasignación de su causa.
- 52 de 257 Defensores señalan que no se notifica al imputado del cambio de defensor titular de su causa.



Resultados por procedimiento

Procedimiento de
Ordenamiento de carpetas
vigentes



4



Resultados respecto de la
conformidad con el
procedimiento

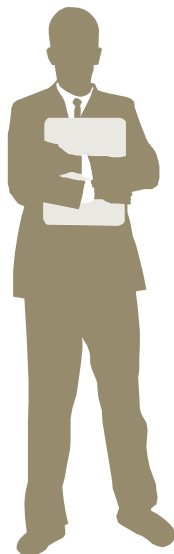
4.1

Resultado: Ordenamiento de carpetas vigentes Nivel Nacional

Como resultado de nuestra revisión al procedimiento MOE de “Ordenamiento de carpetas vigentes”, identificamos diez (10) No Conformidades en las cuatro de las catorce regiones auditadas.

En el siguiente gráfico, se presenta el resultado de la revisión del cumplimiento de los criterios de ordenamiento de carpetas vigentes exigidos en el procedimiento vigente.

- Los Defensores utilizan el criterio establecido por la Defensoría Nacional para ordenar las carpetas vigentes



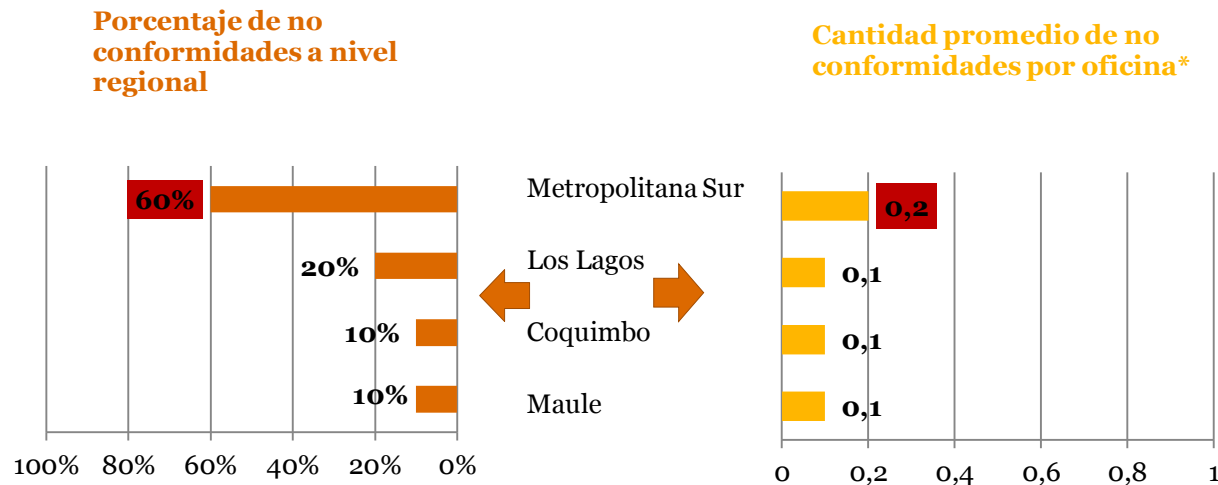
Resultados Ordenamiento de carpetas vigentes a Nivel Regional

Prueba evaluada criterios utilizados para el ordenamiento de carpetas vigentes

Los resultados de las No Conformidades obtenidas para el procedimiento de ordenamiento de carpetas vigentes, muestra que solo cuatro (4) de las catorce (14) regiones auditadas presentaron no conformidades, concentrándose la mayor cantidad en la región Metropolitana Sur, con seis (6) no conformidades de un total de diez (10) observadas a nivel nacional.

Adicionalmente, el cálculo promedio por oficina a nivel regional presenta una tasa de no conformidad igual a 0,2 en la región Metropolitana Sur y una tasa de 0,1 NC por oficina en las regiones restantes.

La principal razón de NC para este procedimiento radica en que el ordenamiento de carpeta de una oficina no se encontraba distribuida de acuerdo a los criterios definidos por el procedimiento.





Resultados respecto del levantamiento de información

4.2

Materias con pleno acuerdo

Sobre la base de las respuestas obtenidas de parte de los Defensores (locales y licitados) y Asistentes, podemos decir que en todas las oficinas de la región visitadas siempre ocurre que:

- **Todas las Asistentes señalaron que las carpetas procedentes de audiencias delegadas quedan a disposición del Defensor para su revisión, bajo la clasificación de “Carpetas por revisar”.**



Síntesis procedimiento



Anexos

IV

I.- Tabla de Presentación de Resultados Regionales

Región	Fecha Presentación de Cierre	Director Administrativo Regional	Encargado PwC
Metropolitana Norte	4-10-2016	Pauline Sánchez	Jonathan Martínez
Metropolitana Sur	5-10-2016	Roberto Inzunza	Jonathan Martínez
Valparaíso	6-10-2016	Susana Llanos	Jonathan Martínez
Maule	7-10-2016	Rodrigo Claramunt	Jonathan Martínez
Libertador Bernardo O'Higgins	11-10-2016	Lorena Castro	Jonathan Martínez
Bío Bío	12-10-2016	Héctor Salinas	Jonathan Martínez
Araucanía	12-10-2016	Víctor Varas	Patricio Villarroel
Coquimbo	13-10-2016	Oscar Bazán	Patricio Villarroel
Antofagasta	14-10-2016	Patricia Sagua	Patricio Villarroel
Atacama	14-10-2016	Patricio Gajardo	Jonathan Martínez
Tarapacá	17-10-2016	Marcelo Rivera	Patricio Villarroel
Arica y Parinacota	17-10-2016	Joanna Cerda	Jonathan Martínez
Los Lagos	18-10-2016	Álvaro Venegas	Jonathan Martínez
Los Ríos	19-10-2016	Pilar Jove	Jonathan Martínez

