

**PAUTA DE CORRECCIÓN
PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO(A) REGIONAL
OCTUBRE 2019**

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
CONCURSO DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO(A) REGIONAL
OCTUBRE 2019

INSTRUCCIONES GENERALES:

La presente prueba constituye la tercera etapa del concurso de **Director(a) Administrativo(a) Regional**.

La precitada prueba consta de 4 ítems:

- a) 20 preguntas de verdadero o falso
 - b) 20 preguntas de selección múltiple
 - c) Primer Caso
 - d) Segundo Caso
2. El puntaje total de esta evaluación es de 100 puntos y el desglose del mismo es el siguiente:
- a) Preguntas de verdadero o falso, 2 puntos cada pregunta. **Total: 40 puntos**
 - b) Preguntas de selección múltiple, 2 puntos cada pregunta. **Total: 40 puntos**
 - c) Primer caso. **Total: 10 puntos.**
 - d) Segundo caso. **Total: 10 puntos.**
3. La presente prueba tendrá una duración de **120 minutos**, al cabo de los cuales será retirada por la persona designada por la defensoría penal pública para tomar la prueba.
4. La prueba consta de **17 páginas** (incluyendo ésta), cerciórese que el total de páginas sea la indicada.
5. La prueba deberá estar sellada al momento en que usted la reciba, cerciórese que esta condición se encuentre sin alteración.
6. Antes de contestar revise con atención cada pregunta.
7. Esta prueba no permite la utilización de códigos, libros ni material de apoyo.
8. En la línea punteada de cada hoja sólo **debe escribir su RUT, sin nombre.**

A. ÍTEM VERDADERO Y FALSO

1. _____ **F** Si el juez citare a audiencia de cierre de investigación y el fiscal no compareciere, se decretará el sobreseimiento definitivo de la causa, oficiando asimismo al fiscal regional respectivo.

2. _____ **F** Los estándares de Atención de Usuario definidos por el Defensor Nacional son los siguientes y se refieren a:
 - **Acceso a la Retroalimentación:** La Defensoría brinda a los usuarios instancias y medios, para efectuar felicitaciones, reclamos, sugerencias y peticiones en relación a la atención y prestación recibida.
 - **Condiciones de Atención:** La Defensoría entrega a los usuarios respuestas resolutivas, comprensibles y oportunas.
 - **Entrega de Información:** La Defensoría brinda al usuario una atención digna, oportuna, respetuosa, no discriminatoria, acorde a los derechos inherentes a la persona humana, con especial atención a los grupos vulnerables.

3. _____ **F** El Consejo de Adjudicación Regional sesionará ordinariamente dos veces al año, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias que sea necesario realizar, las que deberán ser convocadas por el Presidente del Consejo con, al menos, quince días de anticipación.

4. _____ **F** De acuerdo a la Ley N°19.718 que crea la Defensoría Penal Pública, las auditorías externas sólo tienen por objeto controlar la observancia de los estándares de defensa penal pública.

- 5.- _____ **F** En su calidad de Director(a) Administrativo(a) Regional, le corresponde actualizar su Declaración de Interés y Patrimonio (DIP) solamente en el mes de marzo de cada año y una vez cesado el cargo.

6.- **F** La Unidad de Auditoría Interna elabora y aprueba el Plan de Auditoría Anual de la Institución.

7.- **V** Es función de la Unidad de Auditoría Interna promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.

8.- **F** Según lo establecido en el Oficio N° 219 del Defensor Nacional de la Defensoría Penal Pública, del año 2018, en lo concerniente al procedimiento de eliminación de carpetas de causas penales cuya data sea igual o superior a 5 años, solo en aquellos casos en que el Director Administrativo Regional lo autorice en forma expresa, no será necesario levantar un acta de eliminación en la que se expongan los procedimientos llevados a cabo para el expurgo de los documentos.

9.- **V** En todos los casos enumerados en el artículo 10 del Reglamento de la Ley de Compras, podrá realizarse la contratación a través de licitación pública si así lo estimare la entidad licitante.

10.- **F** Solo en todas aquellas licitaciones superiores a 2.000 UTM, las ofertas deberán ser evaluadas por una comisión de al menos tres funcionarios públicos, internos o externos al organismo respectivo, de manera de garantizar la imparcialidad y competencia entre los oferentes.

11.- **F** En el ámbito del Oficio 219 del Defensor Nacional de la Defensoría Penal Pública del año 2018, si con ocasión de la digitalización de la carpeta de una causa terminada, son hallados documentos originales proporcionados por el imputado y/o interesados, estos, una vez digitalizados, deberán ser resguardados hasta que sean retirados por el interesado.

12.- _____ **V** La política de cero fila consignada en el instructivo 001 sobre transformación digital, se basará principalmente en dos pilares, en primer lugar, que se digitalicen la mayor cantidad posibles de trámites y, en segundo lugar, que no sea necesario recurrir a otro órgano de la Administración para pedir antecedentes que ya se encuentren en su poder.

13.- _____ **V** Prevención y sanción corresponde a uno de los ejes que suelen implementarse en los ámbitos de la política nacional de ciberseguridad.

14.- _____ **F** La Defensoría Penal Pública, necesita autorización previa del Ministerio de Hacienda y del Ministerio de Bienes Nacionales para arrendar un bien inmueble.

15.- _____ **V** En materia de gastos de representación, el monto máximo a gastar en la celebración del aniversario institucional es de 0,5 UTM por persona. / **PREGUNTA ANULADA**

16.- _____ **F** El Tribunal de Contrataciones tendrá competencia para conocer acciones de impugnación contra cualquier acto u omisión ilegal o arbitrario que tenga lugar entre la aprobación de las bases de la respectiva licitación y la ejecución total del contrato.

17.- _____ **F** Si su Jefe le encomienda la organización de una jornada de planificación para la región, lo único que usted debe hacer para contratar un arriendo de salón es, revisar el catálogo de convenio marco, ver si existe disponibilidad presupuestaria para dicha actividad y elegir uno de los salones vigentes al mejor precio.

18.- _____ **V** Los dirigentes de asociaciones podrán, en conformidad con los estatutos de la asociación, hacer uso de cinco días hábiles de permiso en el año calendario, a fin de realizar actividades que fueren necesarias o estimaren indispensables para el

cumplimiento de sus funciones de dirigentes o para el perfeccionamiento en su calidad de tales.

19- _____ Se entiende por Gestión del clima a la estandarización de un número de variables del clima como indicadores formales de la gestión institucional, las que serán incorporadas como compromisos de gestión institucional e influirán directamente sobre la toma decisiones.

20.- _____ Los Servicios Públicos deberán elaborar, aplicar y difundir, un procedimiento de denuncia e investigación de maltrato, acoso laboral y sexual, teniendo presente la normativa vigente.

B. ÍTEM SELECCIÓN MULTIPLE

1. En el contexto del código procesal penal, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es(son) correcta(s)?
 - I. La formalización de la investigación es la comunicación que el fiscal efectúa al imputado, en presencia del juez de garantía, de que desarrolla actualmente una investigación en su contra respecto de uno o más delitos determinados.
 - II. A diferencia de las otras medidas cautelares personales, la prisión preventiva sólo será impuesta cuando fuere absolutamente indispensable para asegurar la realización de los fines del procedimiento.
 - III. Uno de los requisitos legales para decretar la prisión preventiva es que exista un indicio que permita al tribunal considerar que la prisión preventiva es indispensable para el éxito de diligencias precisas y determinadas de la investigación.

- IV. Para estimar si la libertad del imputado resulta o no peligrosa para la seguridad de la sociedad, el tribunal deberá considerar especialmente alguna de las siguientes circunstancias: la gravedad de la pena asignada al delito y el número de delitos que se le imputare, entre otras.
- V. Es medida cautelar la prohibición de salir del país.
- a) I, II, IV y V
- b) II, III, IV y V
- c) II y V
- d) I, IV y V
- e) IV y V

2. Respecto del plazo para la suscripción del contrato, las bases de licitaciones aprobadas por Res.N°26 del año 2018 establecen:

- I. Los adjudicatarios deberán suscribir el contrato con la Defensoría Penal Pública, en la Defensoría Regional que corresponda, dentro de los 30 días corridos siguientes a la notificación de la adjudicación.
- II. Los adjudicatarios podrán ampliar el plazo de suscripción de 30 días corridos hasta por 60 días corridos adicionales.
- III. Bajo ninguna circunstancia podrá darse inicio a la ejecución del contrato si no se encuentran en operación todas las condiciones de carácter material y humanas incluidas en la oferta.
- IV. La Defensoría Regional, sólo a solicitud fundada de la prestadora podrá ampliar los plazos de suscripción del contrato, no pudiendo exceder este plazo los 90 días.
- a) Sólo I, II y III
- b) Sólo I, II y IV
- c) Sólo I y IV

d) Sólo I y II

3. Respecto del cobro del servicio de defensa penal, las siguientes afirmaciones son verdaderas:

- I. Del cobro a los beneficiarios por la prestación del servicio de la defensa penal, se le deberá informar al imputado en cuanto se de inicio a las gestiones en su favor, entregándole copia del arancel existente y de las modalidades de pago del servicio.
- II. En la determinación del arancel deberá estimarse el costo de los servicios prestados por la defensa y las etapas del proceso en que se asistiere al beneficiario.
- III. La clasificación de los imputados ya sea para eximirlo del pago o para establecer los porcentajes de cobro a que quedan afecto, se fijará conjuntamente con el arancel de servicios de la Defensoría.
- IV. La resolución que dicte el Defensor Regional indicando el monto adeudado tendrá el carácter de título ejecutivo para proceder a su cobro judicial.

a) Sólo I, II y IV

b) Sólo II, III y IV

c) Sólo I y II

d) I, II, III y IV

4. Respecto de las obligaciones a la terminación del contrato, de acuerdo al Reglamento sobre Licitaciones y prestación de defensa penal y el Manual de Operaciones, son verdaderas las siguientes afirmaciones:

- I. Las personas naturales y jurídicas que presten defensa penal pública deberán entregar, al término del período de su contrato, un informe en el cual se contenga el balance final de su gestión.

- II. El plazo para la entrega del Informe final de prestación de defensa penal es de 30 días corridos siguientes al término de su contrato.
- III. Los informes a que se refieren los artículos anteriores podrán ser objetados por el Defensor Regional dentro de los 60 días siguientes a su recepción.
- IV. Tanto los informes semestrales como el informe final, con sus correcciones deberán mantenerse en un registro público a disposición de los interesados.

a) Sólo I, II y IV

b) Sólo II; III y IV

c) Sólo II

d) Todas las anteriores

5. En el marco de los Instrumentos Presidenciales que fortalecen los controles en la Administración del Estado. El Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) establece objetivos gubernamentales para el período 2018-2022, en el cual se establecen los siguientes:

- I. Actividades de Probidad Administrativa.
- II. Acciones de mantención y mejoramiento de actividades asociadas a la gestión de riesgos.
- III. Acciones de aseguramiento sobre operaciones financiero contables.
- IV. Calidad en la atención de usuario.

a) I, II y III.

b) II, III, y IV.

c) I, III y IV.

d) Todas las anteriores.

6. En la administración de contratos de defensa ¿Qué aspectos han de verificarse, para proceder a la devolución de la garantía de fiel cumplimiento al término del contrato?:

- I. Inexistencia de procesos sancionatorios en curso.
- II. Que el último estado de pago se encuentre pendiente.
- III. Que se encuentre aprobado el informe final del contrato.
- IV. Que no existan reclamos de defensa.

- a) I, II y III.
- b) II, III, y IV.
- c) I, III y IV.**
- d) Todas las anteriores.

7. En el contexto del Oficio de Gabinete Presidencial N° 002 del año 2018, sobre Austeridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos, se han impartido instrucciones en las siguientes materias:

- I. Gasto de publicidad, difusión y suscripciones.
- II. Adquisición de vehículos.
- III. Viáticos.
- IV. Recuperación de los subsidios por licencias médicas.

- a) I, II y III.
- b) II, III, y IV.
- c) I, III y IV.
- d) Todas las anteriores./ PREGUNTA ANULADA**

8. Según lo establecido en la ley 19.718 que crea la Defensoría Penal Pública, la licitación será resuelta a nivel regional por un Comité de Adjudicación Regional, que estará integrado por:

- I. Un juez con competencia penal, elegido por la mayoría de los integrantes de los tribunales de juicio oral en lo penal y los jueces de garantía de la Región respectiva.
- II. El Defensor Regional u otro profesional de la Defensoría Regional designado por éste, que no podrá ser uno de los que desempeñan labores de fiscalización.
- III. Un académico de la Región, del área de las ciencias penales, designado por el Defensor Regional respectivo.
- IV. Un representante del Ministerio de Justicia, que no podrá ser el Secretario Regional Ministerial de Justicia;

- a) Solo I, II y III
- b) Solo I, III y IV
- c) Todas las anteriores
- d) Solo I, II y IV**
- e) Solo II y IV

9. Según lo establecido en la ley 18.834 de Estatuto Administrativo, los funcionarios podrán ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias:

- I. Amonestación verbal, multa, suspensión del empleo por 6 meses y destitución.
 - II. Censura, multa, suspensión del empleo desde 30 días a tres meses y destitución.
 - III. Amonestación por escrito, Anotación de demérito, suspensión del empleo por 60 días y destitución.
 - IV. Censura, multa, suspensión del empleo por 120 días y destitución.
- a) Solo I y II
 - b) Solo II y III

c) Solo II

d) Solo III y IV

e) Todas las anteriores

10. En cuanto a las obligaciones funcionarias, el Estatuto Administrativo no contempla dentro de aquellas:

I. Obedecer las órdenes impartidas por el superior jerárquico.

II. Cumplir la jornada de trabajo y realizar los trabajos extraordinarios que ordene el superior jerárquico;

III. Denunciar en forma exclusiva ante el Ministerio Público solo aquellos crímenes o simples delitos de relevancia pública que atenten contra la vida de los funcionarios y la propiedad fiscal.

IV. Observar una vida social acorde con la dignidad del cargo.

a) Solo III

b) Solo II y III

c) Solo II, III y IV

d) Solo I

e) Ninguna de las anteriores

11. Según el Instructivo presidencial 001 del año 2019 de transformación digital ¿Qué medidas se promueve en los órganos de la Administración del Estado?.

I. Estado Basado en los datos

II. Identidad Digital

III. Un estado protegido ante las amenazas de ciberseguridad

IV. CeroFila

V. CeroPapel

a) I, II, III

b) II, IV, V/PREGUNTA ANULADA

c) I, II, IV V

d) II, III, IV, V

e) Todas

12. Respecto del Oficio 219 de la Defensoría Penal Pública del año 2018, que “Establece servicio informático denominado Carpeta Digital e instruye sobre nuevo procedimiento de digitalización y eliminación de carpetas de causas penales terminadas”. Solo deberán digitalizarse las carpetas correspondientes a las siguientes causas:

- I. Las terminadas por sobreseimiento temporal.
- II. Las terminadas y con menos de 5 años de antigüedad, con sentencia condenatoria que concede beneficio o pena sustitutiva y que se encuentra aún en ejecución.
- III. Las que cuya conservación es conveniente atendido su valor jurídico, histórico o cultural, de acuerdo a la selección que deberá efectuar cada Defensoría Regional.
- IV. Las terminadas por sentencia condenatoria en que se impone al imputado pena corporal efectiva, cuyo cumplimiento se encuentra pendiente.
- V. Las terminadas por sobreseimiento definitivo

a) II, III, IV

b) II, IV, V

c) I, II, III, IV

d) II, III, IV, V

e) Todas

13. En la propuesta de Justicia Abierta que forma parte del 4to plan de Acción de Gobierno Abierto del Estado de Chile y que se encuentra liderada por la Defensoría Penal Pública, se propone acercar la justicia a la gente a través de los siguientes productos:

- I. Mesa de coordinación institucional para una Justicia Abierta.
 - II. Carpeta Digital
 - III. Programa de lenguaje claro
 - IV. Datos abiertos
 - V. Estrategia multicanal de atención al usuario
 - VI. Talleres de entrevistas (modelo Calgary Cambridge)
 - VII. Política de Gobierno Abierto
- a) I, II, III, IV, VII
 - b) I, II, V, VI, VII
 - c) I, III, IV, V, VII**
 - d) II, IV, V, VI, VII
 - e) I, II, III, V, VI

14.- La Defensoría Penal Pública puede efectuar el proceso de adquisición de un vehículo, solo cuando:

- i) Cuento con la dotación autorizada en la Ley de Presupuestos.
 - ii) Cuento con los recursos autorizados en la Ley de Presupuestos.
 - iii) Cuento con una autorización previa del Ministerio de Hacienda.
- a) I y III
 - b) II y III
 - c) I y II**
 - d) I, II y III**

15. Existen circunstancias en que por la naturaleza de la negociación y características del contrato hacen indispensable acudir a un Trato Directo ¿Cuál de los siguientes casos o criterios no justifica un trato directo?

I) Cuando se trata de adquisiciones entre 10 y 100 UTM, que privilegian materias de alto impacto como desarrollo inclusivo o local.

II) Cuando la contratación se financia con Gastos de Representación, en conformidad a las instrucciones presupuestarias.

III) Cuando se requiere contratar servicios conexos respecto de un contrato suscrito con anterioridad por considerarse indispensable y sólo por el tiempo que precede un nuevo proceso de compras y que la prórroga no supere 1.000 UTM.

IV) Cuando el costo de la evaluación, resulte desproporcionado en relación al monto de la contratación y este no supere las 100 UTM.

a) Sólo I

b) II, III

c) Sólo III

d) I, III, IV

16. Respecto de los errores u omisiones detectados durante la Evaluación de un proceso licitatorio en compras públicas, ¿Cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas?

I. La Defensoría podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido, siempre y cuando estos se hayan generado con anterioridad al plazo para presentar ofertas.

II. La Defensoría podrá solicitar a los oferentes salvar errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran una situación de privilegio respecto de los demás competidores.

III. Estas posibilidades deberán estar contempladas en las bases de licitación, especificando un plazo breve y fatal para la corrección de omisiones, lo que será informado en el Sistema de Mercado Público.

- a) Solo I.
- b) Solo II.
- c) sólo II y III.

d) I, II y III.

17. ¿Cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones corresponden al contenido mínimo que deben contener las bases de licitación?

- I. El plazo de entrega del bien y/o servicio adjudicado.
- II. El presupuesto disponible para la adquisición.
- III. El monto de la o las garantías que la Defensoría Penal Pública exija a los oferentes y la forma de oportunidad en que serán restituidas.
- IV. Los requisitos y condiciones que deben cumplir los oferentes para que sus ofertas sean aceptadas.

- a) Solo I, II y III.
- b) Solo II y III.
- c) Solo I, III y IV.**
- d) I, II, III y IV.

18. En lo concerniente al rol de las jefaturas en dirección de equipos, éstas deben gestionar el desempeño de los funcionarios y realizar retroalimentación presencial y periódica identificando:

- I. Aciertos y errores
- II. Fortalezas y áreas de mejoras

- III. Desafíos y proyecciones respecto a resultados, comportamientos o ambos
 - IV. Amenazas organizacionales
- a) Sólo I
 - b) I y IV
 - c) I, II y III**
 - d) Ninguna de las anteriores

19. ¿Cual/es de los siguientes elementos son parte del rol de los equipos directivos/jefaturas respecto al clima laboral?

- I. La implementación de un sólido plan comunicacional que de sentido a cada una de las acciones a desarrollar y convoque la participación del mayor número de personas posibles
- II. La Generación de acciones individuales hacia las personas que conforman el equipo de trabajo.
- III. La posibilidad de transferir la responsabilidad de liderar la implementación de los planes de acción y de hacer cumplir los compromisos generados durante la intervención a un profesional de su confianza

- a) Solo I**
- b) Solo III
- c) I Y III
- d) I, II Y III

20. ¿Cuál(es) de las siguientes características son propias de los perfiles de cargo?

- I. Es una herramienta que contribuye a establecer los objetivos del cargo y las condiciones que debe cumplir quien lo desempeñara.
- II. Es válido por 3 años, una vez vencido este periodo se debe actualizar.
- III. Debe ser actualizable sistemáticamente y las áreas de Gestión de Personas deben gestionar esta actualización.

IV. Debe tener una base subjetiva para asignar, tareas, metas y compromisos individuales.

- a) I Y II
- b) I Y III**
- c) I,II Y III
- d) I,III Y IV

C. CASO 1/ 10 puntos.

Usted como Director(a) Administrativo(a) Regional, participa en una reunión con el equipo directivo regional, en la que se planifican una serie de actividades para llevarse a cabo con motivo del aniversario de la implementación de la Reforma Procesal Penal en su región.

Producto de la reunión, se acordó lo siguiente:

1. Realizar un seminario sobre defensa penal y derechos humanos.
2. Organizar la cuenta pública regional.
3. Contratar un servicio especial para la realización de una cena de aniversario.

Pregunta 1

Seminario y cuenta pública: con el fin de ahorrar recursos, se acuerda realizar en el mismo lugar y día, la cuenta pública seguida del seminario.

Para estos efectos y dado que la Defensoría Regional no tiene un lugar adecuado en tamaño para realizar el seminario y la cuenta pública, usted se aboca a la búsqueda de un recinto.

¿Cuáles de las siguientes acciones o afirmaciones, debería llevar a cabo para contratar un recinto que cumpla con la norma? **3 puntos**

- I. Busco en convenio marco un recinto adecuado y lo contrato sin mayor trámite que la orden de compra.
- II. Verifico si hay otro recinto público que cumpla con mis requerimientos y que pueda ser facilitado para la ocasión.

- III. Al no encontrar un recinto público en la región, que cumpla con mis requerimientos, se hace una solicitud de autorización para arriendo de infraestructura ante la Dirección de Presupuestos.
- IV. Se solicita la autorización para arriendo de infraestructura ante la Dirección de Presupuestos.
- a) Sólo I
- b) Sólo II y III / PREGUNTA ANULADA**
- c) Sólo IV
- d) Sólo I y II

Pregunta 2

Contratación de una cena de aniversario. ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son necesarias para cumplir la normativa vigente? **3 puntos**

- I. Cotizar el servicio, considerando la mejor oferta que encuentre en convenio marco, pero que no supere 1 UTM por asistente.
- II. Cotizar el servicio considerando un presupuesto máximo de 0.5 UTM por asistente.
- III. Verificar que haya invitaciones a autoridades que participarán de la cena.
- IV. Realizar la contratación a través de la plataforma de mercado público, independiente si se contrata vía convenio marco o a través de licitación.
- a) Sólo I y IV
- b) Sólo II y IV
- c) Sólo I, III y IV/ PREGUNTA ANULADA**
- d) Sólo II, III y IV

Pregunta 3

El proveedor del servicio de la cena, que usted está contratando para la cuenta pública, al revisar su estado se verifica que ha sido condenado infracciones a los derechos

fundamentales del trabajador, hace 15 meses. Con dicha información usted que decisión tomaría: **4 puntos**

- I. Lo contrato igual, pues se debe llevar a cabo la cena, ya que faltan sólo un par de días y no será posible encontrar un nuevo proveedor en ese lapso de tiempo justificando lo anterior en resolución fundada
- II. No lo contrato, porque su condena lo inhabilita para contratar con el estado por un lapso de dos años.
- III. Lo contrato, porque dicha condena sólo lo inhabilita por un período de un año y ya han pasado 15 meses.
- IV. No lo contrato, porque en el caso de la cena de aniversario será un gasto de representación que está exceptuado de cumplir con la normativa de compras públicas.

- a) Sólo I
- b) Sólo II**
- c) Sólo III
- d) Sólo IV

D. CASO 2 / 10 puntos (Sólo se revisará la información contenida en los espacios delimitados. Utilizar letra clara)

La principal empresa de defensa pública licitada de su zona, que entrega cobertura al 48 por ciento de las causas ingresadas a la Defensoría en esa región, hace dos semanas ha renunciado al cumplimiento íntegro de su contrato tras declararse en quiebra por crisis financiera. El respectivo contrato fue adjudicado en marzo de 2018, por lo que restan aproximadamente 18 meses de vigencia para su ejecución.

El hecho ha sido recogido por la prensa y ha generado preocupación tanto en los usuarios de la defensa pública como en los abogados de esa empresa, quienes reclaman que es obligación de la institución sostener sus respectivos contratos de trabajo, porque el Estado tiene la obligación de garantizar el derecho a defensa. Se cuestiona la fragilidad del sistema y también si los recursos que aporta la Defensoría son suficientes para sostener estos contratos, pues los montos de licitación han ido bajando progresivamente en los últimos años.

Dado que el Defensor Regional está fuera del país y que la gestión de estos contratos es responsabilidad de los directores administrativos regionales, usted deberá definir cuáles serían los argumentos técnicos prioritarios para abordar estas y otras inquietudes de los diversos públicos involucrados.

1. Elija a cinco públicos objetivo a los que abordaría comunicacionalmente para contener oportunamente la crisis comunicacional y acotar los impactos negativos en la institución. Elija e indique una herramienta comunicacional para abordarlos eficientemente (nota de prensa, conferencia, reunión, comunicado de prensa, jornada de comunicaciones, conferencia, WhatsApp, etc.).

En caso de que evalúe que para la gestión de la crisis no habría que abordar uno o más públicos, argumente por qué en cada uno de ellos.

Dentro de los públicos puede considerar entre otros: asociaciones de funcionarios, abogados de la empresa licitada en cuestión, abogados de otras empresas licitadas de la zona, autoridades nacionales de la Defensoría, operadores del sistema de justicia, medios de comunicación locales y nacionales, equipo de la Defensoría Regional, autoridades regionales, Contraloría, usuarios y familiares y otros.

Respuesta Esperada	Desglose de Puntaje	Puntaje por pregunta
1 Tanto los públicos, como su orden de prioridad y las herramientas comunicacionales elegidas son los adecuados para un excelente manejo de la crisis.	10	10
2 Los públicos elegidos y las herramientas comunicacionales son correctos, pero no su orden de prioridad.	7	
3 Sólo algunos de los públicos y herramientas comunicacionales son correctos. Su orden de prioridad podría no permite contener bien la crisis.	5	
4 Si bien se identifican públicos relevantes para el manejo de crisis, faltan otros importantes y las herramientas elegidas no permiten contener adecuadamente la crisis.	3	
5 Ni los públicos ni las herramientas son correctas y, por lo mismo, tampoco su orden de prioridad. La estrategia no evitará los impactos negativos.	0	

2. Defina un mensaje central que sea transversal para todos los públicos, que incluya tres atributos de la Defensoría Penal Pública y que permita gestionar oportuna y favorablemente esta crisis comunicacional (disminuir o evitar impactos negativos sobre la institución)

Respuesta Esperada	Desglose de Puntaje	Puntaje por pregunta
1 La respuesta contiene un mensaje central y transversal adecuado, que incluye tres o más atributos de la Defensoría y que permite disminuir o evitar muy bien los impactos negativos sobre la institución.	10	10
2 Si bien existe un mensaje central, éste no recoge bien los atributos de la institución o su alcance no es transversal a todos los públicos.	7	
3 El mensaje es correcto pero difuso, sólo alude a algunos de los públicos de la Defensoría, no recoge bien los atributos institucionales y sólo permite contener mínimamente la crisis, pues no evita adecuadamente los impactos negativos	5	
4 El mensaje central contiene errores, no es transversal, sólo recoge mínimamente los atributos institucionales y no permite contener la crisis.	3	
5 El mensaje central es erróneo o no existe, tampoco es transversal ni recoge atributos de la Defensoría y, de emitirse, podría incluso incrementar o agravar la crisis.	0	

- 3. Defina un mensaje técnico específico y diferenciado para entregar a cinco públicos estratégicos prioritarios. Ordene los públicos por orden de prioridad para ser abordados, siendo el primero más importante que el quinto.**

Respuesta Esperada	Desglose de Puntaje	Puntaje por pregunta
1 La respuesta contiene un muy buen mensaje técnico específico para cada uno de los cinco públicos prioritarios, ordenados en la secuencia correcta.	10	10
2 La mayoría de los públicos prioritarios tienen un mensaje técnico correcto y expuesto en el orden de prioridad adecuado.	7	
3 Sólo algunos de los públicos tienen asociado un mensaje técnico mínimamente correcto o el orden de prioridad sólo es mínimamente correcto, por lo que podría no permitir contener bien la crisis.	5	
4 La respuesta no identifica bien a los públicos correctos ni en la prioridad adecuada, el mensaje es confuso y no permite contener adecuadamente la crisis.	3	
5 Ni los públicos ni el mensaje son correctos o no existen. El orden de prioridad es inversamente proporcional a la contención de la crisis.	0	

Nota importante

El total obtenido por el o la postulante en estos tres ítems, se divide por 3, lo que da cuenta del puntaje final para efectos de este caso.-