



ria
ntro



Capítulo 15
Informática
...

www.udemy.com



15

Capítulo 15 Informática ...

- “El Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) tiene la labor de diseñar, administrar y gestionar la instalación y utilización de tecnología de información y comunicaciones de la institución”.

- “Existe interconexión de servicios con instituciones del sector justicia: Corporación Administrativa del Poder Judicial, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores y Servicio de Registro Civil”.

- “Durante 2013 se incorporaron mejoras en el contenido y presentación web de los informes estadísticos cuatrimestrales de la Defensoría Penal Pública”.



15

Informática



Diseñar, administrar y gestionar la instalación y utilización de tecnología de información y comunicaciones de la Defensoría Penal Pública es la labor que cumple el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE), encargado a su vez del cumplimiento de los niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad de los servicios informáticos, generar y validar la información estadística de la institución.

15.1 IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Dentro de las funciones a su cargo, el DIE tiene bajo su responsabilidad

la implementación de los siguientes servicios a nivel nacional y regional:

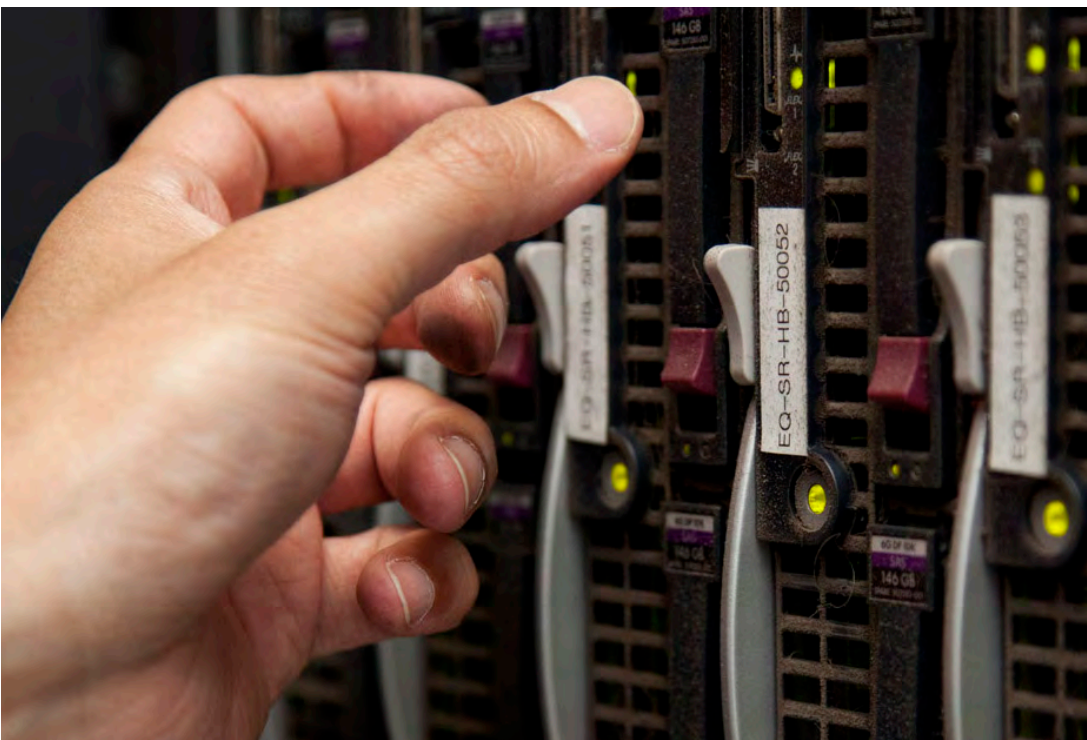
- Correo electrónico: mediante contrato por un monto mensual de UF 168,00 más IVA, durante 36 meses, en operación normal desde el 1° de enero del año pasado.
- Videoconferencia: contrato por un monto mensual de UF 305,00 más IVA durante 36 meses, en operación normal desde el 10 de marzo de 2013.
- UPS: Por un monto mensual de UF 323,17 más IVA durante 60 meses, en operación normal desde el 1° de mayo de 2013.

- Telecomunicaciones y Telefonía: contrato por un monto mensual de UF 1.161,20 más IVA, durante 60 meses, en operación normal desde junio de 2013.

15.2 INTERCONEXIÓN DE SERVICIOS CON INSTITUCIONES DEL SECTOR JUSTICIA

- Con la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), en el marco de un convenio firmado en 2007, se habilitó el acceso a registros de audio de las audiencias de causa, ingresando en línea al repositorio en que dicha institución almacena esta información. La aplicación se encuentra operativa desde abril 2013.
- Con Gendarmería de Chile (Genchi) se diseñó una solución para acceder a los antecedentes de imputados privados de libertad y condenados, efectuándose reuniones entre las contrapartes institucionales para concordar la funcionalidad a implementar. De este modo, se espera en el corto plazo la suscripción de un convenio que faculte a la Defensoría Penal Pública acceder a dicha información.
- Con el Servicio Nacional de Menores (Sename) se suscribió un convenio con fecha 13 de noviembre de 2013, a fin de implementar un sistema de videoconferencia que permita a jóvenes privados de libertad de los Centros de Internación Provisoria y de Régimen Cerrado (CIP-CRC) de las comunas de Limache y Coronel, una comunicación con sus defensores. El equipamiento fue financiado en el marco del proyecto “Uso de videoconferencia para la atención de personas privadas de libertad” presentado por la Defensoría Penal Pública al programa Eurosocial II.
- En el marco del programa presidencial denominado “Chile sin papeleos”, que tiene por objeto prescindir de la concurrencia personal a instituciones dependientes del Estado, simplifican-





do con ello la realización de trámites, la Defensoría diseñó e implementó con el Servicio de Registro Civil e Identificación, un segundo trámite digitalizado, accesible desde la página web institucional. Este permite a las personas obtener información relevante sobre sus causas en trámite, debiendo contar con una clave única que puede ser solicitada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

15.3 PLAN TECNOLÓGICO DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA 2012-2016

En agosto de 2013, se aprobó el Plan Tecnológico Defensoría Penal Pública 2012-2016, documento que constituye una carta de navegación en el ámbito de la tecnología y que permite pasar desde el escenario actual a un estado final a cargo de las necesidades y problemas actualmente detectados.

La estructura de trabajo planteada tiene como objetivos específicos disponer de

una política tecnológica integral a fin de fijar esquemas para los procesos licitatorios y contractuales que regirán la prestación de los servicios por parte de los proveedores; contar con una solución tecnológica para los principales procesos de negocio; generar una definición de la arquitectura tecnológica en cuanto a la construcción y funcionamiento de sus sistemas informáticos; y actualizar las plataformas centrales para el funcionamiento de los sistemas.

Para su elaboración se revisaron los procesos de negocios institucionales, verificando el apoyo tecnológico que se posee tanto a nivel de servicios como de sistemas informáticos. Con dichos antecedentes, se efectuó un diagnóstico de ambos, cuyo resultado fue la identificación de las principales problemáticas existentes lo que permitió relacionarlas mediante un mapa causa-efecto, y a partir de éste, establecer cuáles serán los problemas a resolver con el plan.

Paralelamente, se analizaron las alternativas tecnológicas que ofrece el mercado y que pudieran ser adoptadas por la Defensoría, y se efectuó una encuesta de satisfacción de usuarios de los servicios informáticos. Ambos antecedentes permitieron el diseño de una solución tecnológica a alcanzar durante la última etapa considerada en el plan.

El aspecto más relevante del plan puede asumirse como un cambio de paradigma al pasa de un escenario con un sistema monolítico como es Sigdp, a otro conformado por un conjunto de 7 sistemas de tamaño medio, relacionados con los aspectos más relevantes de la Defensoría: Gestión de Defensa Penal (Sigdp), Apoyo a la Calidad de Defensa (Siacd), Apoyo a la Gestión (Sigen), Apoyo Administrativo al Negocio (Siane), Información Estadística Penal (Siep), Gestión de Personas (SigpeR) y Apoyo Administrativo-Financiero (Siaf). Estos dos últimos a cargo de las áreas de Recursos Humanos y Administración y Finanzas respectivamente.

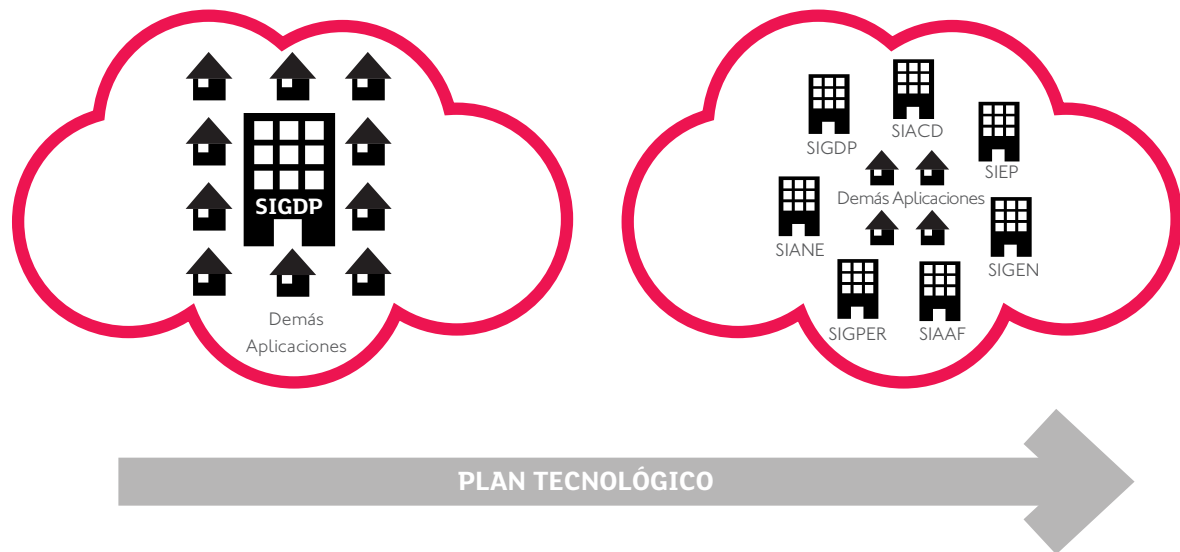
“En 2013 se aprobó el plan tecnológico de la institución, documento que constituye una carta de navegación en el ámbito de la tecnología”.



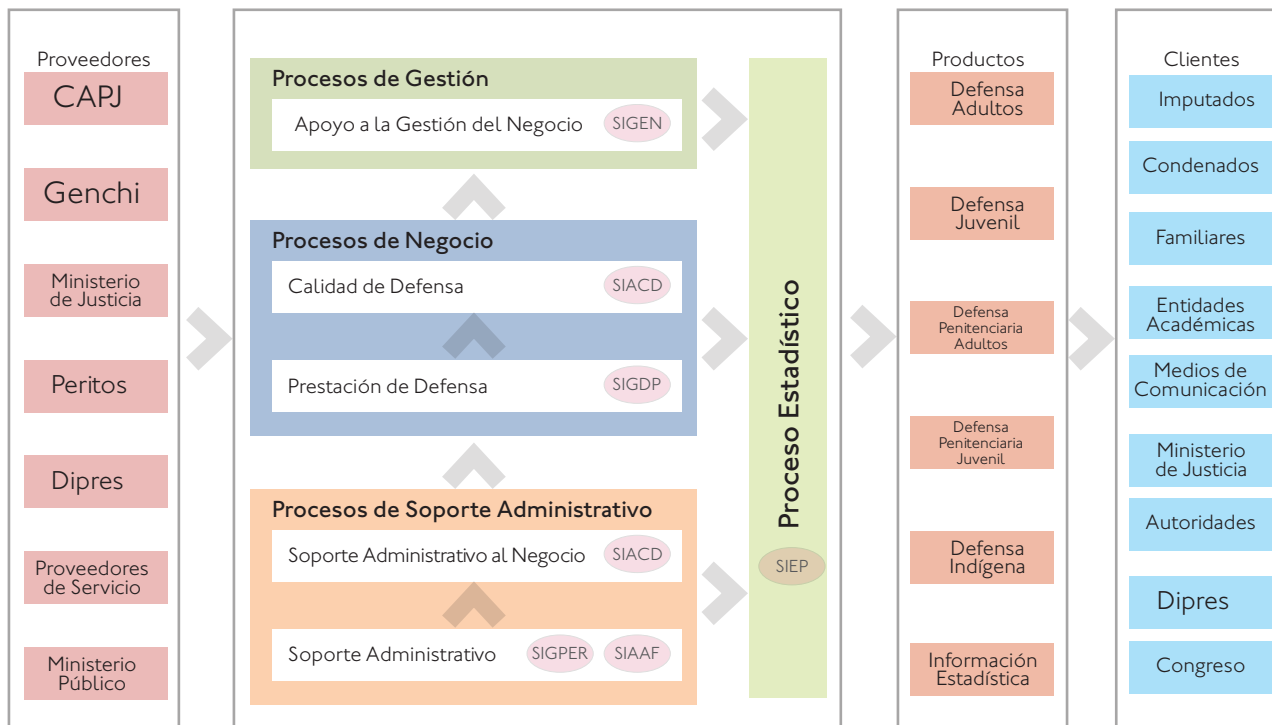
Basados en la situación existente y el diseño planteado, se establecieron 8 etapas que se desarrollarán para alcanzar el escenario deseado, definiéndose 17 proyectos que serán necesarios ejecutar en un plazo de 18 trimestres, entre julio 2012 y diciembre 2016.

Finalmente, se establecieron los indicadores que serán necesarios para medir el avance del plan, sus resultados y aquellos que se utilizarán para medir el nivel de desempeño de los servicios y sistemas informáticos.

Cambio de Paradigma



Mapa Conceptual Defensoría





Cronograma

Etapa	Proyectos	2012		2013				2014				2015				2016			
		Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
Etapa 1	Módulo Administración																		
	Telecomunicaciones																		
	Videoconferencia																		
	Correo Electrónico																		
Etapa 2	UPS																		
	Telefonía																		
	Plataforma Central Oracle																		
	Infraestructura Virtual																		
Etapa 3	Sistema de Apoyo a la Calidad de Defensa: SIACD																		
	Sistema de Gestión de Defensa Penal: SIGFD																		
	Sistema de Gestión de Personal: SIGPER (*)																		
	Sistema de Apoyo Administrativo Financiero: SIAAF (*)																		
Etapa 4	Sistema de Información Estadística Penal: SIEP (*)																		
Etapa 5	Sistema de Apoyo Administrativo al Negocio: SIANE																		
Etapa 6	Modelo de 4 Capas y ESB (*)																		
Etapa 7	Sistema de Apoyo a la Gestión: SIGEN (*)																		
Etapa 8	Eliminación de Módulos SIGDP																		

(*) Involucra financiamiento adicional.

SIGPER a cargo de RRHH; SIAAF a cargo de DAF.

15.4 EMISIÓN DE REPORTES ESTADÍSTICOS CUATRIMESTRALES

La emisión de informes estadísticos cuatrimestrales de la Defensoría Penal Pública, incorporó mejoras en su contenido, presentación, y en la respectiva publicación en la web en los plazos establecidos:

- Informe Estadístico Anual 2012

Respecto al indicador Proceso Penal finalizado, se establece un nuevo criterio de medición, distinto al utilizado en el Formulario H. Por un lado, en el marco del PMG Monitoreo de Desempeño Institucional, se miden respecto de los ingresos en un año t, calculando causas ingresadas con inicio de procedimiento con al menos una audiencia, descontando las notificaciones.

Mientras que en el informe estadístico los ingresos incluyen las notificaciones, dado que se profundiza en el análisis de la composición de los ingresos,

al considerar como hito de inicio del proceso penal la “notificación” de la causa desde los tribunales de justicia, que es ingresada a la base de datos de la DPP, con el fin de administrar la asignación de causas según programación de audiencias determinada.

Además, este informe muestra cambios en la categorización de los delitos analizados, definidos por una comisión interinstitucional integrada por la Defensoría Penal Pública, el Ministerio Público y el Poder Judicial, la que actualizó la agrupación de delitos producto de los cambios legales y sistémicos sustantivos acaecidos en el último periodo. Entre los cambios sustantivos está el traspaso de casos desde la Justicia Militar y otros provenientes del derecho internacional, relativos a crímenes contra la humanidad.

- Primer informe estadístico cuatrimestral periodo enero-abril 2013,

Se mantiene la estructura y contenido del reporte estadístico anterior.





“En 2013 se aprobó el Manual de Procedimientos Tecnológicos de la DPP, documento que establece los principios, políticas y procedimientos bajo los cuales se efectuará la prestación de los servicios informáticos de la institución”.

- Segundo informe estadístico cuatrimestral periodo mayo-agosto 2013.

Se efectúan ajustes y cambios, tanto en términos gráficos como de presentación de contenidos. Los objetivos son la estandarización de los procedimientos de extracción y entrega de información referente a causas atendidas por la Defensoría Penal, junto con la sistematización y organización de contenidos de manera atingente a los usuarios internos y externos.

Las modificaciones principales apuntan a la estructuración de la información según los universos de datos a los cuales hacen referencia y a una mayor segmentación de éstos, para una caracterización más compleja y enriquecedora.

Módulos de Información:

- Flujo de atenciones: Causas ingresadas / terminadas / en trámite

- Delitos atendidos: Causas ingresadas / terminadas

- Actividades y procedimientos relevantes: Medidas cautelares decretadas, juicios orales desarrollados, etc.

Criterios para desagregación:

- Temporales: cuatrimestre y año
- Geográficos: región
- Sociodemográficos: sexo, tramo etario, etnia, nacionalidad
- Específicos: causas VIF
- Procedimentales: procedimiento, control de detención, formalización o requerimiento, término I era audiencia, prisión preventiva

Formatos:

- Presentación PPT y Planilla XLS.

15.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE LA DPP

En agosto de 2013 se aprobó el Manual de Procedimientos Tecnológicos de la Defensoría Penal Pública, documento que establece los principios, políticas y procedimientos bajo los cuales se efectuará la prestación de los servicios informáticos de la Defensoría y empresas licitadas.

El trabajo, que dio origen al Manual, se remonta al año 2012 cuando el DIE inició una etapa de actualización y reorganización de funciones, a lo que se sumó la revisión de los principales procesos y cambio tecnológico de los servicios relevantes. Esto motivó a analizar los procedimientos vigentes, comprometiéndose una reorganización y consignación -en un documento único- de los principios orientadores, políticas y procedimientos. Además, a futuro se

pretende normar otros procedimientos necesarios.

En su jornada anual el DIE capacitó a los encargados de informática regionales sobre el manual mencionado, detallando los antecedentes que motivaron su elaboración y contenido.





Principios orientadores:

- Universalidad
- Facilidad de uso
- Accesibilidad
- Alta disponibilidad
- Seguridad
- Confidencialidad
- Externalización

Políticas y procedimientos:

- Asignación de servicios informáticos
- Uso de servicios informáticos
- Servicios informáticos
- Sistemas de información

- Contratación
- Acceso de internet
- Seguridad de la información
- Cumplimiento, actualización y auditorías

15.6 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE SOPORTE

Mediante la implementación del software libre Redmine para el ingreso y seguimiento a acciones de soporte de sistemas informáticos, que opera en las defensorías regionales y el DIE, se ha dispuesto de un sistema que permite el registro, asignación, control, seguimiento y cierre de los requerimientos que efectúan principalmente los Encargados Informáticos Regionales.

A continuación se muestra el estado actual de las peticiones ingresadas al sistema Redmine durante 2013 por el Sistema de Gestión de Defensa Penal Sigdp:

- Por tipo de petición

Tipo	Abiertas		Cerradas		Todas
	N	%	N	%	N
Errores	110	17,0%	538	83,0%	648
Soporte	56	25,7%	162	74,3%	218
Tareas	26	26,3%	73	73,7%	99
Consultas	15	22,1%	53	77,9%	68
Todas	207	20,0%	826	80,0%	1033

- Por prioridad de la petición

Prioridad	Abiertas		Cerradas		Todas
	N	%	N	%	N
Urgente	30	11,1%	241	88,9%	271
Alta	95	27,4%	252	72,6%	347
Normal	81	19,7%	331	80,3%	412
Baja	1	33,3%	2	66,7%	3
Todas	207	20,0%	826	80,0%	1033



“Durante el 2013 se aprobó el contrato de prestación del servicio de infraestructura virtual para la Defensoría Penal Pública”.

15.7 LICITACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- Infraestructura Virtual

Durante el 2013 se aprobó el contrato por prestación del servicio de infraestructura virtual para la Defensoría Penal Pública con la empresa Integradores de Tecnología y Sistemas (Intesis) S.A. De este modo se renovó y amplió la capacidad de equipamiento con que cuenta la institución para estos propósitos, por un monto mensual de UF 176,18 más IVA durante 36 meses, a contar de la total implementación del servicio.

- Plataforma Central Oracle

Mediante Resolución Exenta 605 del Defensor Nacional, del 4 de diciembre de 2013, se adjudicó la prestación del servicio de arriendo de la Plataforma Central Oracle para la Defensoría Penal Pública a la empresa Adexus S.A., renovando y ampliando la capacidad

del equipamiento con que cuenta la institución para estos propósitos; encontrándose en trámite el proceso de contratación con el oferente adjudicado, por un monto mensual de UF 223,27 más IVA durante 36 meses, a contar de la total implementación del servicio.

- Impresoras

Este proyecto se publicó en Mercado Público por convenio marco Grandes Compras N° 14501. Se trata de equipamiento para todas las oficinas a lo largo del país y consta de lo: 19 multifuncionales color, 134 multifuncionales BN y 37 impresoras; con un presupuesto disponible de UF 21.600 impuestos incluidos por un contrato de 36 meses, incluyendo los costos fijos mensuales por el arriendo de los equipos antes mencionados y los costos variables mensuales por la provisión de los suministros que aseguren su continuidad operacional.

15.8 MEJORAS LEVANTADAS EN TALLERES REGIONALES SIGDP

En el marco de una estrategia de acercamiento del DIE a las Defensorías Regionales y a los usuarios directos de los sistemas, se fijó la realización de talleres regionales del Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (Sigdp) en las ciudades de Antofagasta, Viña del Mar, Concepción y Puerto Montt. La iniciativa

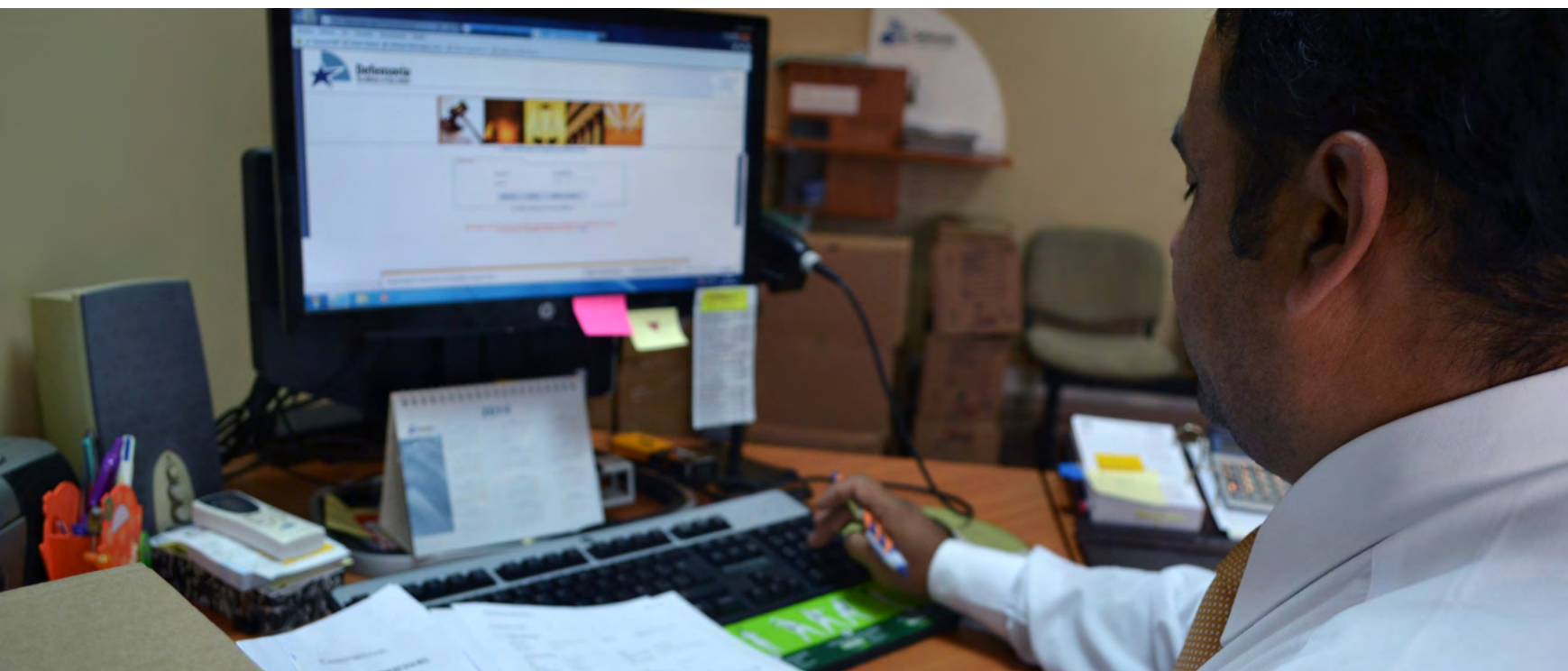
tuvo como finalidad levantar información sobre problemáticas específicas asociadas al funcionamiento del sistema y en ésta participaron representantes operadores del sistema de todas las regiones: defensores locales, asistentes administrativas y encargados regionales de informática.

El programa de los talleres contempló dos módulos que incluyeron la identificación de brechas mediante el trabajo de las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las funcionalidades que más entorpecen mi actividad diaria?
- ¿Qué funcionalidades agregaría para facilitar o simplificar mi actividad diaria?

La dinámica permitió levantar y priorizar temas relevantes que sirvieron de insumo para la elaboración del plan de trabajo y mantenimiento del sistema.

Ya han sido implementados algunos temas identificados en estos talleres,





que apuntaban a facilitar la operación del sistema para los usuarios y que no requerían definiciones de otros departamentos.

15.9 DESARROLLO DE MÓDULOS DEL SIACD Y SIGDP

Conforme se fija en el Plan Tecnológico, se dio inicio a la implementación del Sistema de Información de Apoyo a la Calidad de Defensa Siacd, a través del desarrollo de módulos Informes Semestrales, Historial del Defensor e Inspecciones.

- Los módulos Informes Semestrales e Historial del Defensor se encuentran operando.
- En el caso del módulo de Inspecciones, se está a la espera de recibir las observaciones que correspondan.

Paralelamente se introdujeron cambios en el Sistema de Gestión de Defensa Penal Sigdp, especialmente lo referido a Ley 20.603 y Peritajes, cuya instalación y

puesta en marcha se efectuará durante la primera quincena de enero 2014. A esto se sumó la modificación de las formas de término actuales y mejoras levantadas a partir de los talleres regionales.

15.10 NUEVAS BASES DE LICITACIÓN DE DEFENSA PENAL

Se prestó apoyo a la generación de las nuevas bases de licitación del servicio de defensa, particularmente centrándose en las siguientes líneas:

- Información estadística: aportando antecedentes relacionados con la proyección de demanda y cargas de trabajo.
- Proceso licitatorio: mediante la elaboración de información para simular los nuevos indicadores y la entrega de antecedentes para la fijación de las nuevas metas.
- Simulación de ofertas: a través del desarrollo de un módulo Simulador de Ofertas para el proceso de licitación de defensa. 