

**REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DERECHOS HUMANOS
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

**APRUEBA POLÍTICA DE JUSTICIA ABIERTA DE LA
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA.**

VISTOS:

1. Ley N°19.718, que Crea la Defensoría Penal Pública.
2. El D.F.L. N° 1/19.563 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
3. El D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
4. La ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
5. La Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública;
6. La Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública;
7. El Decreto Supremo N° 129, de fecha 5 de noviembre de 2021, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que nombra al suscrito en el cargo de Defensor Nacional, publicado en el Diario Oficial con fecha 18 de febrero de 2022.
8. La Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y,

CONSIDERANDO:

1. Que, la Defensoría Penal Pública de Chile ha fijado como uno de sus ejes estratégicos la política de Justicia Abierta, entendida como “Un diálogo del ecosistema de justicia permanente con la sociedad civil inspirado en los principios de transparencia, participación y colaboración que permite un pleno acceso a la justicia construyendo honor social y valor público en las instituciones intervinientes” (CEPAL).
2. Que mediante Resolución Exenta N°499, de fecha 19 de mayo de 2023, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia crea la Mesa Nacional de Estado Abierto, que coordina las acciones de Chile ante la Alianza para el Gobierno Abierto.
3. Que mediante Resolución Exenta N° 509, del 23 de diciembre de 2022, se dejó sin efecto la Resolución Exenta N° 323, de fecha 17 de agosto de 2018 y se creó el “Comité de Justicia Abierta de la Defensoría Penal Pública” y establece las funciones del mismo.
4. Que la finalidad de dicho comité es la de servir como una instancia formal de ejecución en los asuntos relacionados con las acciones de la Defensoría Penal Pública, en el contexto de la Justicia Abierta, dentro de las cuales se encuentra la elaboración de la política que por este acto se aprueba. Por tanto;

RESUELVO:

1. **APRUEBASE LA “POLÍTICA DE JUSTICIA ABIERTA”** de la Defensoría Penal Pública, cuyo texto es el siguiente:

0

V°B°: UJ - DAN - COM



Documento firmado electrónicamente por:

CARLOS EDUARDO MORA JANO

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/804792D8XCX> - Código: 804792D8XCX

POLÍTICA DE JUSTICIA ABIERTA

Defensoría Penal Pública

Mayo 2024

1

V°B°: UJ - DAN - COM



Documento firmado electrónicamente por:

CARLOS EDUARDO MORA JANO

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/804792D8XCX> - Código: 804792D8XCX

POLITICA DE JUSTICIA ABIERTA
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA DE CHILE

Sumario: Cuando nos referimos a la política de Justicia Abierta, esta dice relación CON UNA filosofía de gobernanza, a un cambio de paradigma según lo señalado por la Alianza para el Gobierno Abierto de Naciones Unidas, inspirado en los principios rectores de transparencia, participación y colaboración, cuyo fin es la generación de honor social y valor público en los operadores del ecosistema de justicia.

Summary: When we refer to the Open Justice policy, it is related to a philosophy of governance, to a paradigm shift as indicated by the United Nations Open Government Alliance, inspired by the guiding principles of transparency, participation and collaboration, whose purpose is the generation of social honor and public value in the operators of the justice ecosystem.

GLOSARIO:

Gobierno Abierto	“Diálogo político-valórico permanente con la ciudadanía que centrado en la transparencia, la participación y la colaboración, construye honor social y valor público”
Justicia Abierta	“Diálogo permanente del ecosistema de justicia con la ciudadanía que, desde la transparencia, la participación y la colaboración, permite el pleno acceso a la justicia, generando honor social y valor público en los intervinientes”
Ejes estratégicos	Respuestas a los desafíos elaboradas para priorizar las acciones determinadas en el Plan Estratégico Institucional.
Sociedad civil	“Esfera de interacción social entre la economía y el Estado, compuesta ante todo por la esfera íntima (especialmente la familia), la esfera de las asociaciones (especialmente las voluntarias), los movimientos sociales y las formas de comunicación pública.”
Visión	Objetivos visualizados por la institución a futuro para incidir en el desarrollo humano medido en términos de bienestar de las personas.
Misión	Descripción de la razón de ser de la institución.
Objetivos de Desarrollo Sostenible	Acuerdo universal suscrito por ciento noventa y tres Estados para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. Se trata de diecisiete Objetivos que forman parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
Objetivo 5 ODS	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
Objetivo 16 ODS	Paz, acceso a la justicia e instituciones sólidas.
Valor público	Valoración de la sociedad civil a las instituciones del Estado que da cuenta de su grado de legitimidad, evaluado en función de sus resultados (impacto social), servicios de



calidad y confianza ciudadana. Es uno de los objetivos de la Justicia Abierta. (Ethos)

ANTECEDENTES

El acceso a la justicia es, "es el derecho fundamental que tiene toda persona para acudir y promover la actividad de los órganos encargados de prestar el servicio público de impartición de justicia, con la finalidad de obtener la tutela jurídica de sus intereses, a través de una resolución pronta, completa e imparcial".¹

Hasta hoy las políticas de acceso a la justicia en Chile se han focalizado en la provisión de un servicio formal de representación judicial, lo anterior ha traído como resultado la percepción de una justicia con escaso valor público, lejana, excesivamente piramidal, hermética, con febles puentes de conexión con la ciudadanía, tanto respecto de los impartidores como procuradores de justicia y centrada principalmente en los protocolos más que en los justiciables, es decir una justicia cerrada.

Tal enfoque desconoce nuevas dimensiones y perspectivas en un escenario cada vez más complejo e inestable con el surgimiento de las nuevas tecnologías de información, los nuevos derechos surgidos a partir de la reciente jurisprudencia internacional que consagra el derecho a la información pública, la participación social e internet como derechos fundamentales de cuarta generación, ello nos lleva a que los sistemas de justicia deberán centrarse desde ahora en las personas y en la existencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

A ello debemos asumir también una mirada de acceso a la justicia en relación con grupos especialmente vulnerables en el entendido que el acceso a la justicia, en cuanto derecho humano, viene a constituirse como el derecho de los derechos para garantizar la paz social.

Dado este escenario y convencidos de la importancia de abordar este proceso de un modo integral, debemos tener presente la génesis articuladora de un Estado en red para abordar el acceso a la justicia como un derecho humado y cuyo camino para su concreción lo encontramos en los principios de transparencia, participación y colaboración. Así durante el 66° período de sesiones de la Asamblea General de Naciones Unidas, celebrado en septiembre del año 2011, se lanzó a nivel mundial el "Open Government Partnership" (OGP) o "Alianza para el Gobierno Abierto"(AGA) como un esfuerzo global para ampliar la frontera en la mejora del desempeño y de la calidad de los gobiernos. Esta iniciativa hoy cuenta con setenta y cinco (75) Estados miembros, dieciséis (16) de los cuales son de Latinoamérica y el Caribe.

[La Alianza para el Gobierno Abierto](#) (AGA) está orientada a propiciar compromisos concretos desde los gobiernos para promover la transparencia, aumentar la participación social en el debate y en la decisión de los asuntos públicos, combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza democrática y la calidad de los servicios públicos. En todos los países adscritos, gobierno y sociedad civil trabajan juntos para desarrollar e implementar reformas ambiciosas en torno al gobierno abierto. La AGA se propone apoyar tanto a reformadores de gobierno como de la sociedad civil para elevar al gobierno abierto a los niveles más altos del discurso político, proveer cobijo a reformas difíciles y crear una comunidad de práctica de reformadores en la materia a nivel global.

A partir del año 2011, Chile se adhirió a la Alianza para el Gobierno Abierto, con el objetivo de promover la transparencia, fortalecer la participación social y construir una cultura colaborativa que camine hacia un Estado Abierto.

En este contexto la Defensoría Penal Pública de Chile (DPP) convencida de la importancia de la gobernanza inteligente en el ecosistema de justicia, en el año 2018 se incorporó en el IV Plan de Acción de Gobierno Abierto suscribiendo compromisos de justicia abierta por primera vez en el plan de acción de Chile, lo mismo ocurrió en el V y VI Plan de Acción, este último de Estado Abierto, ya que incorporó al Congreso Nacional y al Poder Judicial.

Se trata de acercar la justicia a los justiciables y acortar las brechas existentes para dotar de mayor valor público y honor social la misión institucional.

Concordante con lo anteriormente señalado, debemos decir que en el marco constitucional de una sociedad democrática, en la que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, garantizar el principio de publicidad de los actos de la administración y de estar al servicio de la persona humana, la promoción de la transparencia, la participación y la colaboración constituyen en Chile y en especial en su administración de justicia la esencia del Estado de derecho.

¹ VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia noviembre 2002



En este mandato, la Justicia Abierta es un desafío insoslayable para la DPP que demanda una estrategia sustentable y sistemática de acciones en todos los ámbitos de su quehacer relativo a también todos los actores políticos y sociales involucrados en el ecosistema de justicia, verificable en cuanto a su avance y consolidación. Es a través de este desafío que se posibilita dar cumplimiento a la agenda y compromisos internacionales suscritos por el Estado de Chile contenidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y aprobada por Naciones Unidas.

Estos compromisos, exhortan a los ciento noventa y cinco Estados suscribientes a adoptar una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social, ambiental y política, cuya hoja de ruta marca el sentido de las políticas públicas en el contexto de un Estado que actúa en una ecología institucional de inteligencia colectiva.

Esta Convención pretende a través de sus diecisiete objetivos, transformar progresiva y radicalmente, la realidad política institucional de los países de la región, concierto del cual forma parte el Estado de Chile y sus instituciones entre ellas, la DPP.

Así, los diecisiete objetivos para el Desarrollo Sostenible², y sus ciento sesenta y nueve metas, deberán incidir en las causas estructurales de la pobreza, combatir las desigualdades sociales, fortalecer la política de igualdad género y permitir el pleno acceso a la justicia en todas sus manifestaciones, a fin de generar oportunidades que permitan mejorar la calidad de vida de la población en un marco de desarrollo sostenible.

La inclusión social, sin duda, es una tarea pendiente de la Administración de Justicia en América Latina y ello ha dado espacio para la expansión de la corrupción, la violencia y con ello el debilitamiento de los principios de la democracia y el Estado de Derecho.

En este escenario, resulta fundamental fortalecer el ecosistema de justicia como garante de la paz y por ello los esfuerzos institucionales deben avocarse a garantizar el pleno acceso a la justicia como lo señala el objetivo dieciséis de la Agenda 2030 suscrita por nuestro país.

En los diálogos sostenidos con la sociedad civil, con nuestros usuarios, con los intervinientes del ecosistema de justicia desde la creación de la DPP y en este último tiempo las conversaciones con funcionarios/as y defensores/as en todo el país en el proceso de cocreación de una política de justicia abierta, concordamos en un axioma definitivo, “sin acceso pleno a la justicia no hay paz duradera” y al mismo tiempo, “sin defensa no hay justicia”, y ello implica una institución garante de los derechos y garantías de toda persona imputada por un delito, que en todo momento del camino procesal se presume inocente. De eso se trata nuestra misión y nuestro mandato legal y constitucional.

La promoción del Estado de Derecho, así como reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas, crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles, garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades de todos, garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales, implican una Defensa Penal Pública en clave de Estado Abierto, donde su arquitectura y ritos de funcionamiento deben obedecer a los principios de transparencia, participación y colaboración en el contexto de una filosofía basada en la Justicia Abierta. Se trata de un cambio de cultura organizacional, más horizontal, flexible, inclusivo, dialogante, íntegro, innovador, simplificado, accesible, moderno y centrado principalmente en las demandas y necesidades específicas de sus actores e intervinientes.

² Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas; <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>



MARCO CONCEPTUAL

Gobierno Abierto

El Gobierno Abierto es propio de un estadio máximo de transparencia, participación y colaboración, así las dificultades de la democracia participativa y la insatisfacción ciudadana, que se percibe en la población, respecto a los estándares del Estado de Derecho, ha impulsado el nacimiento de una gobernanza que profundice los valores democráticos basados en la defensa de los derechos humanos y en especial el de acceso a la justicia entendida como un derecho humano.

Este modelo de gobernanza tiene por objeto reforzar la legitimidad democrática de la administración del Estado y sus instituciones, evitando la opacidad del mismo y la consecuente falta de probidad e integridad.

Así el Gobierno Abierto es entendido desde la doctrina como “Un diálogo político-valórico permanente con la ciudadanía que centrado en la transparencia, la participación y la colaboración, construye honor social y Valor público”³

Valga decir que el honor social está referido al reconocimiento por la labor que desempeñan los funcionarios y funcionarias que operan en el ecosistema de las instituciones del Estado, a lo largo de todo el territorio de la República en cumplimiento con la misión institucional.

El valor público se refiere a la apreciación y valoración que hace la ciudadanía, los justiciables de las instituciones públicas, es decir, el grado de credibilidad, el Ethos institucional que se construye mediante un diálogo cordial y en una relación simétrica. Así, el rol de los directivos públicos y autoridades es descubrir, definir y crear valor público dado el carácter monopólico de las instituciones del Estado.

En este contexto, las instituciones públicas, sobre la base del Estado de Derecho, deben orientar su acción a las aspiraciones de los gobernados en procura del bien común.

Así el triángulo estratégico desde los operadores, contempla tres aspectos fundamentales, viabilidad política (voluntad política de la máxima autoridad), viabilidad operativa (insumos e infraestructura adecuada) y una estrategia valiosa, es decir, generadora de valor público y honor social cuyo camino es la justicia abierta.

Por lo tanto, la métrica de valor público estará determinada en “la evaluación de programas como el análisis coste-efectividad en relación con los objetivos definidos colectivamente que emergen del proceso de decisión colectiva”, como lo señala Mark Moore en su obra “Creating Public Value”. Strategic Management in Government”

Justicia Abierta

Un aspecto importante a relevar y error común constatable en los talleres de capacitación y diálogo realizados en el proceso de co-construcción, fue el de confundir la Justicia Abierta con justicia en línea o digital, ya que ésta es sólo la herramienta, la cual debe tener siempre presente el analfabetismo jurídico y la brecha digital existente.

En las múltiples conversaciones intra e interinstitucionales, concordamos que el verbo rector más ajustado a la noción de justicia abierta es dialogar, es decir, el intercambio de saberes y percepciones de los justiciables y operadores de justicia.

La sociedad civil, en este proceso genuino de escucha, demanda con urgencia transitar de una sociedad de la información (en una sola vía) a una sociedad de la conversación (en doble vía). Los actores, en referencia a la sociedad civil no se sienten a veces escuchados por los actores, tanto impartidores como procuradores de justicia.

Por lo anterior, podemos concluir que la Justicia Abierta es una filosofía de gobernanza del ecosistema que se construye desde el diálogo y en donde la minería de datos, flujos de información y las herramientas tecnológicas son complemento de la misma y por cierto deben contribuir virtuosamente al acceso a la justicia, en especial respecto de las minorías y poblaciones más vulnerables.

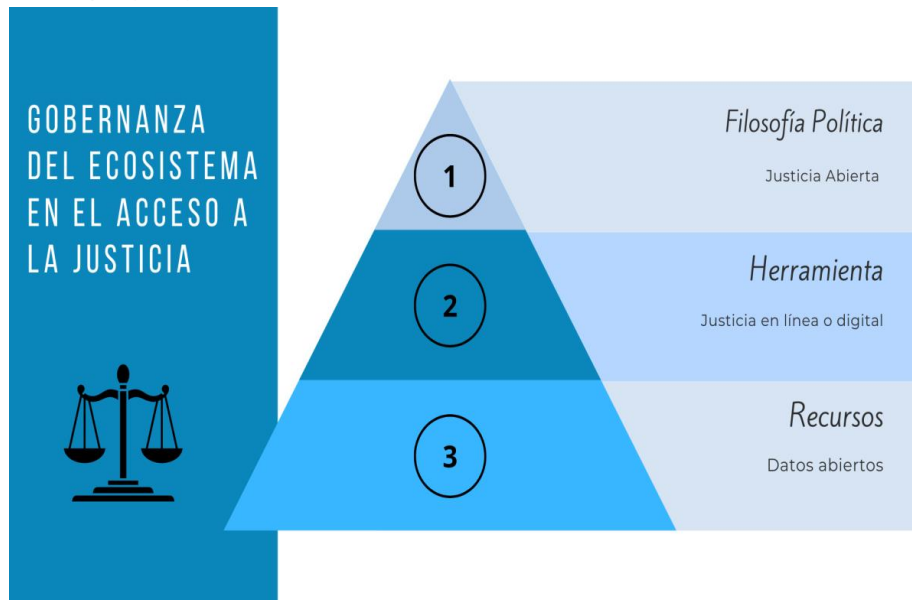
Del mismo modo, cuando nos referimos a la política de Justicia Abierta, esta dice relación con una filosofía de gobernanza, a un cambio de paradigma según lo señalado por la Alianza para el Gobierno Abierto de Naciones Unidas, inspirado en los principios rectores ya referidos de transparencia, participación y colaboración, cuyo fin es la generación de honor social y valor público en los operadores del ecosistema.

La experiencia comparada demuestra que la implementación de una política de Justicia Abierta genera un cambio en el paradigma organizacional, requiriendo una transformación cultural, que promueva un trabajo coordinado entre distintas instancias judiciales, la institucionalidad pública y la sociedad civil.

³ Sharp, Peter; CEPAL (2020)



Fuente: Sharp, P (2023)



La Justicia Abierta contribuye en dos sentidos esenciales al ejercicio ciudadano: en primer lugar, posibilita conocer el funcionamiento de esta institución y fiscalizar su cumplimiento con los mandatos establecidos legalmente como garante del Estado de Derecho. En segundo lugar, procura aumentar su transparencia, lo cual es de gran importancia debido a que este conglomerado judicial custodia información indispensable sobre la administración pública en general. Villareal Fernández (2017).

*Desde nuestra política institucional entendemos la Justicia Abierta como "Un diálogo permanente del ecosistema de justicia con la ciudadanía que, desde la transparencia, la participación y la colaboración permite el pleno acceso a la justicia generando honor social y valor público en los intervinientes"*⁴

Actuar en perspectiva de Justicia Abierta para la DPP significa dar cumplimiento a su misión institucional, entendiendo que el objeto de la Gobernanza Abierta es la construcción de Valor Público, comprendido como un camino, más que una meta, lo que se traduce en simplificar los procedimientos institucionales actuando a escala humana, transitar hacia una cultura administrativa transparente y colaborativa con foco en los justiciables, implementar políticas de igualdad de género y no discriminación, creando instancias innovadoras que permitan garantizar el pleno acceso a la justicia. Es una invitación a todos los actores involucrados a co-construir la Justicia que necesitamos en un momento y en un territorio determinado, respetando y valorando la diversidad cultural, étnica, etaria, y de género en el marco de un Estado social de derecho.

La implementación de la Política de Justicia Abierta en la DPP, demanda un cambio de paradigma que comprende los siguientes aspectos:

- Cambio cultural: El objetivo de la administración y de todos los que trabajan en el ecosistema de justicia es servir a la ciudadanía. Por consiguiente, los habitantes, los justiciables, los funcionarios/as de la institución están en el centro de la gestión.
- Cambio en los procesos: Los procesos en la administración son diseñados para servir a las y los habitantes de la República, procurando la eficiencia y eficacia en la procuración de justicia, empleando las tecnologías de la información para su simplificación, trazabilidad y predictibilidad.
- Cambio en la organización: La DPP con sus respectivas unidades operativas, se organizan y coordinan en una dinámica de inteligencia colectiva, propiciando una visión compartida sobre sus

⁴ Sharp, Peter ; CEPAL. (2021) <https://biblioguias.cepal.org>



declaraciones estratégicas, privilegiando la colaboración en red orientado a proyectos y a la consecución de resultados en función de la misión institucional.

- Cambio en las formas de relación: La DPP pone a disposición las distintas herramientas existentes para propiciar una relación cercana con los colaboradores según sus distintos segmentos y perfiles, garantizando un trato inclusivo, con altos estándares de calidad verificables, con permanente monitoreo para todos los niveles de forma proactiva y preventiva.

En la construcción del círculo hermenéutico y como cuestión previa, podemos entender que se considera Justicia Abierta a una visión filosófica que amparada en los principios del Gobierno Abierto, como transparencia, participación y colaboración debe aplicarse holísticamente en el ámbito de la justicia, en todos sus niveles, teniendo como herramienta y soporte las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

La trascendencia e importancia de esta Política de Justicia Abierta en la DPP, guarda estrecha relación con lo señalado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en cuanto al repertorio de beneficios que se derivan del Gobierno Abierto producto de su adecuada implementación, a saber:

- Restablecer una mayor confianza en la gestión del Estado. La confianza es un resultado del Gobierno Abierto que se construye en las transiciones individuales satisfaciendo necesidades colectivas, protegiendo bienes jurídicos individuales y colectivos en una cultura de integridad.
- Garantizar mejores resultados al menor coste. El co-diseño y ejecución de políticas, programas y provisión de servicios con los ciudadanos, las empresas y la sociedad civil ofrece el potencial para explotar un depósito más amplio de ideas y recursos.
- Elevar los niveles de cumplimiento. Hacer que las personas sean parte del proceso les ayuda a comprender los retos de la reforma y puede ayudar a asegurar que las decisiones adoptadas sean percibidas como legítimas.
- Asegurar la equidad de acceso a la formulación de políticas públicas, mediante la reducción de barreras que impidan la participación social.
- Fomentar la innovación. El compromiso de la ciudadanía y del Gobierno Abierto son cada vez más reconocidos como motor de la innovación y la creación de valor en el sector público y privado.
- Mejora de la eficacia mediante el aprovechamiento de los conocimientos y los recursos de los ciudadanos, que de otra forma se enfrentan a barreras para participar. La participación ciudadana puede garantizar que las políticas sean más específicas y atiendan a sus necesidades, eliminando desgastes potenciales.
- Fortalece la democracia, legitima las políticas públicas que reivindica también derechos humanos de cuarta generación, tales como el derecho a la información pública, la participación de la sociedad civil, derecho de acceso a la sociedad de la información en condiciones de igualdad y no discriminación, uso del espectro radioeléctrico y de la infraestructura para los servicios en línea, derecho a formarse en las nuevas tecnologías, derecho a la autodeterminación informativa, derecho al Habeas Data y a la seguridad digital.⁵

⁵ Los derechos humanos de cuarta generación, desarrollados a finales del S. XX y principios del XXI, protegen el acceso a las nuevas tecnologías de la ciudadanía.

El ciberespacio, junto a las nuevas tecnologías, se presenta como un nuevo mundo, omnipresente donde surgen nuevos derechos, o los derechos tradicionales, toman una nueva dimensión. Nos referimos al derecho al acceso a la tecnología, la libertad de expresión en las redes, el derecho a la libre distribución de la información, Estos derechos nuevos se engloban dentro de la cuarta generación de derechos humano.



PRINCIPIOS DE LA JUSTICIA ABIERTA

En virtud de la definición de Justicia Abierta podemos colegir que ésta es, en rigor una filosofía de gobernanza cuyo estricto cumplimiento permite el pleno acceso a la justicia en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y como tal, se construye sobre tres principios fundamentales, a saber:

Transparencia⁶:

Es un valor a partir del cual la administración de justicia está abriendo sus procesos y la información que administra, permitiendo que la ciudadanía conozca cómo se toman las decisiones que les afectan, instalando prácticas regulares de rendición de cuentas de sus procesos para fortalecer la probidad e integridad.

Se entiende, como regla general, que toda información es pública, identificando fundadamente las excepciones cuando corresponda⁷.

En este último sentido, conviene precisar que el principio de transparencia se halla relacionado estrechamente con el principio de participación en un entramado bidireccional. La transparencia estimula la participación social, es decir, garantizar una participación real y efectiva en los asuntos públicos exige una información previa de calidad, accesible y transparente. Por otro lado, la calidad del derecho de participación está íntimamente ligada al principio de transparencia, que actúa como un contrapeso a la influencia de los intereses particulares en los procesos de participación ciudadana.

Este principio debe ser entendido como uno que lleva al ejercicio real de otros derechos fundamentales, como la presunción de inocencia y el debido proceso que pone en el centro a los justiciables con estricto apego a su dignidad personal.

Debemos señalar que la Ley que crea la DPP dispone en su artículo 40 inciso segundo, que los defensores penales públicos ejercerán su función con transparencia, de manera de permitir a los defendidos un pleno conocimiento de sus derechos así como también los procedimientos, contenidos y fundamentos de las actividades que emprendan en el cumplimiento de sus funciones basada en un modelo de gestión de responsabilidad de los colaboradores de entregar servicios e información de calidad, respaldado en la rendición de cuentas como garantía de procesos eficientes e integrados, con métricas y evaluaciones periódicas, permitiendo que la población conozca cómo se toman las decisiones que las afectan.

Este principio respecto de la DPP se traduce en:

- Pleno acceso a la información pública, garantizando al mismo tiempo la protección de datos personales y el deber de reserva en los casos señalados por la ley nacional, ofreciendo datos que permitan un control adecuado por parte de la sociedad civil y los ciudadanos y una mejor comprensión del funcionamiento de la Justicia, esta labor será controlada orgánicamente por las defensorías regionales en permanente coordinación con el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones.
- Que esta apertura de datos sea en formatos abiertos, simples, no propietarios, útiles, interoperables y en lenguaje claro.
- Ofreciendo una adecuada y regular rendición de cuentas.
- Implementando una cultura de integridad y probidad en el ejercicio de la función pública.

⁶ "La publicidad es el alma de la justicia, no sólo porque es la más eficaz salvaguarda del testimonio, del que asegura, gracias al control del público, la veracidad, sino sobre todo porque favorece la probidad de los jueces al actuar como freno en el ejercicio de un poder del que es tan fácil abusar, permite la formación de un espíritu cívico y el desarrollo de una opinión pública, de otro modo muda e impotente ante los abusos de los jueces, funda la confianza del público y refuerza la independencia de los magistrados, acrecentando su responsabilidad social y neutralizando los vínculos jerárquicos y el espíritu de cuerpo. Sin publicidad no hay justicia" (Jeremy Bentham, 1823)

⁷ Resolución 147/08 del Comité Jurídico Interamericano de la OEA la cual señala que la información debe ser pública, las excepciones deberán establecerse por ley de manera taxativa, que esta obligación debe extenderse a todos los órganos de la administración pública y que dicha información sea accesible y comprensible.



Participación:

Este principio implica la obligación de la institución de crear los canales permanentes y auditables necesarios de participación ciudadana que aseguren incorporar su visión y perspectiva desde las etapas tempranas de diseño hasta los procesos de evaluación y mejora continua de los programas y planes de la DPP.

Se trata de promover un cambio estructural que permita transitar de un modelo weberiano de corte burocrático a una Administración en red de carácter adhocrático, como proceso de reforma que compatibilice los principios de legalidad y eficacia con la apertura a la participación, reforzando la legitimidad de las decisiones institucionales.

Se traduce en:

- Diálogo permanente con la ciudadanía mediante prácticas de consulta, canalización de demandas de servicios, exigibilidad de derechos y oportuna respuesta institucional.
- Seguimiento, control y evaluación ciudadana de la calidad del servicio de defensa penal pública.
- Incidencia, es decir, la toma de acuerdos conjuntos al interior de la institución, directivos, asociaciones y equipos multidisciplinarios creados al efecto, así como también de integración de la ciudadanía en decisiones incumbentes a través del Consejo de la sociedad civil.

Colaboración: ⁸

“Entendida como las nuevas formas de interacción que plantea un Gobierno Abierto, para mantener una relación innovadora entre ciudadano-gobierno y la esfera privada-gobierno, a fin de mejorar la eficiencia del quehacer del Estado” ⁹

Se trata de una dinámica intencionada de trabajo que busca la innovación e involucramiento de actores intra e interinstitucionales en la provisión de los servicios, programas y planes de la DPP que catalice procesos de trabajo conjunto, en una lógica de inteligencia colectiva, evitando la duplicidad de funciones y alcanzando resultados superiores y sinérgicos entre los intervinientes.

Este principio implica y compromete a los ciudadanos, funcionarios/as, defensores/as y demás intervinientes del ecosistema de justicia y al mismo tiempo supone establecer fuentes de diálogo con la academia, la sociedad civil¹⁰ y organismos internacionales, tales como CEPAL, OCDE, OEA, OGP, CEJA, RIJA y RAGA¹¹ que cada día cobran mayor relevancia en este camino .

Este principio, según la experiencia comparada y el trabajo de campo, es el más complejo y del que más adolece la administración de justicia.

Este principio pone a prueba la voluntad política de las autoridades, las declaraciones de intenciones contenidas en la declaratoria de Estado Abierto de Chile en 2023 y la correcta implementación de los principios de transparencia y participación que en estricto rigor resultarían intrascendentes sin la concreción de un ecosistema colaborativo que genere honor social de los actores, valor público de las instituciones y pleno acceso a la Justicia de los justiciables.

Se traduce en:

⁸ Surowiecki, “sabiduría de multitudes”, Rheingold, “multitudes inteligentes”, Lévy, “inteligencia colectiva”, Berneers Lee “crear de forma interactiva”

⁹ Memorandum “ Transparencia y gobierno abierto” ; Barak Obama 2009

¹⁰ “Una esfera de interacción social ente la economía y el Estado, compuesta ante todo por la esfera intima (especialmente la familia), la esfera de las asociaciones (especialmente las asociaciones voluntarias), los movimientos sociales y las formas de comunicación pública” Cohen y Aratta; 1994

¹¹ CEPAL; Comisión Económica para América Latina y el Caribe

OCDE; Organización para la Cooperación y el desarrollo Económicos.

OEA; Organización de Estados Americanos

OGP ; Open Government Partnership (sus sigla en ingles)

RAGA: Red académica de Gobierno Abierto

RIJA; Red Internacional de Justicia Abierta

CEJA; Centro de Estudios de Justicia para las Américas



- Creación de alianzas con otras instituciones públicas o privadas del ecosistema de justicia a fin de emprender acciones conjuntas que tiendan a la innovación en el marco de la misión institucional. En el caso de la DPP significa incorporar al subsistema licitado de defensa en las respectivas bases de licitación y contratos administrativos principios de justicia abierta.
- Co-creación, es decir, desarrollo de iniciativas conjuntas desde su diseño, gestión, ejecución y evaluación.

Construcción de redes en un espacio horizontal que permita avanzar a un modelo de gestión de calidad de normas ISO 9000, referidas a un enfoque por procesos cuyo objetivo es mejorar la eficiencia de la gestión mediante un sistema de control de las actividades que permitan conocer el resultado de cada proceso, y cuyo principal objetivo es la detección de no conformidades en los productos y servicios, hacia un modelo de gestión **EFQM** "European Foundation for Quality Management", el cual consiste en la satisfacción de los usuarios, funcionarios e impacto social mediante el liderazgo en la implementación de políticas y estrategias, gestión de personas, recursos y procesos que lleva a la excelencia de resultados y al fortalecimiento institucional, teniendo presente los siguientes criterios 1.- liderazgo; 2.- Gestión del personal; 3.- Políticas y estrategias Ej: Plan Estratégico Institucional (PEI); 4.- Gestión de recursos; 5.- Gestión de procesos; 6.- satisfacción del personal (Honor social); 7.- Satisfacción de los usuarios (valor público); 8.- Impacto en la sociedad (valor público); 9.- Resultados (valor público).

Este segundo modelo de gestión de calidad, resulta el más adecuado conforme a una política de Justicia Abierta e Integridad, ya que no solo contempla mediciones de resultado, sino acompaña todo el proceso para asegurar los objetivos de una gobernanza abierta.

Estos principios deberán ser transversalmente apoyados, facilitados y potenciados, mediante el uso de las tecnologías de la información, sin perjuicio de que se realicen todos los esfuerzos necesarios para que también sean una realidad en aquellas poblaciones afectadas por la brecha digital.

Un factor clave en el caso de la DPP, para implementar estos principios y generar resultados concretos, dice relación con los liderazgos al interior de la Unidades operativas, sin voluntad política ni liderazgo permanente, la política de Justicia Abierta sólo sería un marco teórico.

Continentes y contenidos derivados del principio de Justicia Abierta:

Fuente: Peter Sharp V. (2023)

Marco NORMATIVO



Diversos instrumentos internacionales dan cuenta de los compromisos de Chile con una política de justicia orientada al mejoramiento de la función pública. Por ejemplo, la Declaración Universal de Derechos Humanos¹², proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948; la Convención Americana de Derechos Humanos¹³ (Pacto de San José de Costa Rica), del 22 de noviembre de 1969; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos¹⁴, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966; la Convención Interamericana Contra la Corrupción¹⁵ de 1996, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción¹⁶ de diciembre de 2003; la Declaración Americana de los Deberes y Derechos del Hombre (art. 24 sobre petición y respuesta) y los compromisos asumidos por Chile en la Cumbre Anual de la Alianza para el Gobierno Abierto, realizada el 31 de octubre de 2013, concordante con los acuerdos de la 66ª Asamblea de Naciones Unidas, que dio nacimiento a la Alianza Mundial (OGP), las 100 reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana las cuales tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial

También hay que tener presente lo establecido en la Resolución 147/08 del Comité Jurídico Interamericano de la OEA, la que señala que la información debe ser pública, que las excepciones deberán establecerse por ley de manera taxativa, que esta obligación debe extenderse a todos los órganos de la administración pública y que dicha información debe ser accesible y comprensible.

A nivel nacional existe normativa expresa, tanto constitucional como infra constitucional, que favorece la puesta en marcha de la iniciativa de Gobierno Abierto como una forma de democratizar aún más la gestión pública.

Por ejemplo, el artículo 8° de la Constitución establece que “son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen”.

Es decir, consagra el derecho inalienable de todo ciudadano a obtener información de interés público cautelando, por cierto, el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales, en armonía con el artículo 19 N° 4 de la Carta Fundamental. Del mismo modo, se consagra el derecho de presentar peticiones a la autoridad sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de “proceder en términos respetuosos y convenientes” (artículo 19 N° 14).

Como consecuencia de lo anterior y a partir de los compromisos asumidos por el Estado de Chile, el 12 de noviembre del año 2012, se publicó el Instructivo Presidencial N° 005/12 sobre Gobierno Abierto, en el que se señala que “el camino hacia un Gobierno Abierto ha sido tomado como una política de Estado a partir del año 2012”. Este instructivo tuvo a la vista la Ley N° 20.285 de Transparencia, la Ley N° 20.500 de Participación Ciudadana y la Ley N° 19.628 de Protección de la Vida Privada.

También debemos mencionar la Ley N° 19.653 que consagra los principios de probidad y transparencia en la administración pública y sucesivas leyes dictadas desde el año 2003, en procura de fortalecer la transparencia y la probidad en los ámbitos del procedimiento administrativo.

En otro orden, la Ley Orgánica Constitucional de Bases de Administración del Estado establece una serie de preceptos estrechamente relacionados con los principios de un Gobierno Abierto, al señalar que los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones¹⁷ (colaboración). También mandata que la función pública se ejerza con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella¹⁸ (transparencia).

A su vez, la propia Ley N° 19.718 que crea la Defensoría Penal Pública, publicada el 10 de marzo del año 2001, dispone en su artículo 40 inciso segundo que, “los defensores penales públicos ejercerán su función con transparencia, de manera de permitir a los defendidos el conocimiento de los derechos que les confiere esta ley, así como de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las actividades que emprendan en el cumplimiento de sus funciones”.

¹² <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

¹³ http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm

¹⁴ <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

¹⁵ http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/sp_conve_interame_contr_corrup.pdf

¹⁶ <http://www.un.org/webcast/merida/pdfs/update-sp.pdf>

¹⁷ Artículo 5 inciso segundo Ley 18.575

¹⁸ Artículo 13 inciso segundo ley 18.575



Del mismo modo y en coherencia con la arquitectura jurídica con perspectiva de Estado Abierto, teniendo en cuenta que el Gobierno Abierto constituye un compromiso de Estado consagrado en la Resolución exenta N° 499 de 19 de mayo del año 2023 que crea la Mesa Nacional de Estado Abierto integrada por la Subsecretaría General de la Presidencia, un o una representante de la Corte Suprema, un o una representante del Grupo Bicameral de Transparencia del Congreso Nacional, un o una representante de la Contraloría General de la República, dos representantes de la Red de Organizaciones de la Sociedad Civil de Gobierno Abierto y dos representantes de la Red Académica de Gobierno Abierto.

Además, la Mesa Nacional de Estado Abierto cuenta con la participación de dos organismos internacionales en calidad de observadores permanentes, de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Del mismo modo y en uso de sus facultades, el Defensor Nacional creó la "Comisión de Gobierno Abierto de la Defensoría Penal Pública", según Resolución Exenta N° 323, de 17 de agosto del año 2018, constituyéndose en el primer servicio público en crear dicha instancia, luego con fecha 23 de diciembre del año 2022 se dicta Resolución exenta N° 509 que crea por el Defensor Nacional el "Comité de Justicia Abierta", cuyas funciones son:

- 1.- Realizar propuestas para contribuir al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los compromisos adoptados por los órganos de la Defensoría Penal Pública, dentro de los planes bianuales de acción de nuestro país, en el contexto de la Alianza para el Gobierno Abierto;
- 2.- Servir como canal de diálogo permanente entre los actores del ecosistema de justicia, la sociedad civil, la academia, según lineamientos de la Alianza de Gobierno Abierto;
- 3.- Colaborar en acciones de sensibilización, capacitación permanente y co construcción en materia de Justicia Abierta dirigidas a los/s funcionarios de la Defensoría Penal Pública como también a los demás actores de la administración del estado y la sociedad civil;
- 4.- Servir de apoyo a las Defensorías Regionales en materia de Justicia Abierta.
- 5.- Elaborar un Plan de acción anual en materia de Justicia Abierta, que tenga por objetivo la creación de valor público en concordancia con la misión institucional.
- 6.- Convocar a actores interesados a conformar grupos o mesas sectoriales para proponer, desarrollar y hacer seguimientos a los avances en materia de Estado Abierto tanto respecto del Gobierno nacional como de los gobiernos subnacionales (municipios) conforme a los lineamientos de la Alianza de Gobierno Abierto y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL.

A partir de estos mandatos nace el desafío de desarrollar una Política institucional de Justicia Abierta en la Defensoría Penal Pública de Chile, cuya definición principios y fines forman parte integrante de este cuerpo.

PROCESO DE CO-CREACIÓN DE LA POLÍTICA.- Diálogos regionales

La idea de elaborar una 'Política de Justicia Abierta' surge como consecuencia de la voluntad política de la autoridad de postular al 'Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto', y su primer antecedente fue la creación de la 'Comisión de Gobierno Abierto de la Defensoría Penal Pública'¹⁹.

Desde un principio la institución participó activamente en las mesas de diálogo con la sociedad civil, desarrolladas con el apoyo de ILPES-CEPAL para la co-creación del 'Cuarto Plan de Acción'. La Defensoría postuló a esa instancia mediante el compromiso denominado "Justicia Abierta", que contempló cinco acciones principales: crear una 'Mesa de coordinación interinstitucional', la apertura de datos públicos, la elaboración de una estrategia multicanal de atención de usuarios, la construcción de una política de leguaje claro y, finalmente, la co-construcción de una Política institucional de justicia Abierta.

Se trató de la primera iniciativa de este tipo de una Defensoría Penal Pública en la región, en el marco de los 79 países miembros de la 'Alianza Mundial de Gobierno Abierto.

Un aspecto central a destacar en esta política, es que cumple una función articuladora, que coordina, enlaza y fortalece los diversos proyectos, programas y acciones que se están ejecutando en la institución desde su creación. Así, la esencia de esta política institucional son los distintos programas especializados de acceso a la justicia para poblaciones en condición de vulnerabilidad, en el contexto de la defensa de los derechos humanos.

¹⁹ Resolución Exenta 323/18



Los lineamientos de esta política se han elaborado en un proceso de co-creación con la participación de todos los estamentos institucionales y del subsistema de prestadores licitados (administrativos, técnicos, profesionales, directivos de carrera, directivos nacionales y regionales), el que denominamos “Diálogos regionales para una justicia abierta”.

Según lo planificado, en todas las regiones se desarrollaron reuniones informativas y de capacitación, así como talleres teórico-prácticos bajo la modalidad de ‘World Café’, que congregaron a un número representativo de colaboradores de la institución, que participaron en la co-creación incorporando las miradas de usuarios, funcionarios, colaboradores, intervinientes y la ciudadanía bajo el prisma de los principios de transparencia, participación y colaboración.

El objetivo directo de estos encuentros, realizados en todas las defensorías regionales del país, lo mismo que en la Defensoría Nacional, fue levantar información útil como insumo para esta política, a partir de los tres principios de la justicia abierta. En cada reunión participaron en promedio 25 funcionarios, quienes debieron integrarse y opinar en cuatro mesas temáticas sucesivas: usuarios, ciudadanía, funcionarios e intervinientes. Todos debatieron y aportaron sus ideas para el fortalecimiento institucional desde la perspectiva de Justicia Abierta a partir de estándares internacionales señalados por Ilpes-Cepal. Las ideas recogidas se agruparon en dos bloques, uno referido a actores predefinidos y el segundo en relación a los principios de transparencia, participación y colaboración, cuyos resultados se señalan a continuación:

Respecto a los actores :

Usuarios:

La mayoría de los funcionarios(as) destacaron la necesidad de hacer de la Defensoría una institución más cercana hacia quienes requieren de sus servicios, pues muchas veces los canales de comunicación y de bajada de información no son suficientemente amigables, lo que origina que los usuarios o sus familias no entiendan los protocolos, indicaciones o procedimientos del proceso penal.

Algunas de las ideas más destacadas fueron:

- Responder a la demanda de un lenguaje comprensible de los justiciables sin perjuicio de la necesidad de utilizar el lenguaje técnico jurídico para garantizar la precisión calidad de las entrevistas y actuaciones en juicio.
- Mejorar los canales de comunicación con los usuarios usando tanto las vías digitales como analógicas.
- Crear una web más amigable y con información útil y actualizada
- Construir espacios igualitarios desde lo físico y desde el lenguaje.
- Creación de un *call center* y de aplicaciones informáticas móviles, para que los usuarios puedan conocer en tiempo real el estado de sus causas y la labor específica desarrollada por el defensor/a público respectivo.
- Que los imputados y sus familiares tengan una participación más activa en las causas, de modo que no solo conozcan sus derechos, sino que también tengan “deberes y responsabilidades en su propia causa”.
- Agendamiento *online* o vía telefónica de horas de atención de usuarios.
- Crear en la página web en el que cualquier persona pueda preguntar sobre una situación puntual.

Ciudadanía:

La principal preocupación interna dice relación con la necesidad de presentar y transmitir mejor el trabajo de la Defensoría Penal Pública, derribando mitos y prejuicios generales de los ciudadanos hacia el rol de la defensa pública, además de acercar la Defensoría a todas las personas de modo que la sientan como una institución garante de un estado de derecho. En este ámbito, las propuestas se enfocaron en ambos tópicos:

- Que la Defensoría Penal Pública comunique su misión y objetivos estratégicos con mayor claridad.
- Reforzar la política comunicacional, incluso en formato digital e incorporar a nivel regional el Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría.

13



- Difundir cápsulas informativas, micro notas y afiches en servicios públicos, tanto sectoriales como de otros ámbitos (Fiscalía, Corporación de Asistencia judicial, Gendarmería, servicios de salud, hospitales, PDI, Carabineros, SML, municipalidades, juntas de vecinos y otros), para explicar el rol de la Defensoría, sus ámbitos de especialidad, cómo funciona el proceso penal y cuáles son los derechos y obligaciones del imputado, entre otros temas.
- Establecer un trabajo colaborativo con las universidades en cada región.

Funcionarios:

Tanto los funcionarios institucionales como licitados manifestaron varias preocupaciones. La más mencionada fue la necesidad de crear un defensor en línea o fijo en las instalaciones para resolver dudas técnicas o emergencias, además de constantes capacitaciones para los funcionarios administrativos, defensores/as incluidos también del subsistema privado, además de desarrollar protocolos de atención para casos complejos.

- Se percibe la necesidad de estandarizar los canales de información, por ejemplo, con las Defensorías Locales.
- Necesidad de homologar sistemas de información a nivel nacional, para desarrollar una misma metodología de trabajo, que permita acceder más fácilmente a la copia de antecedentes penales, carpetas investigativas y diligencias.
- Instalar reuniones inclusivas y no segmentadas, con integración diversa de distintos funcionarios y no por categorías (asistentes, defensores, peritos y otros), para que todos puedan actuar en red, "la defensoría penal pública radica en cada funcionario". Esto también garantizaría el acceso a información de calidad y reforzaría el trabajo en equipo.
- Participación activa de los asistentes en las reuniones regionales donde se toman decisiones.
- Aplicar mecanismos de turnos con igualdad de trato para defensores licitados, tanto en actividades extra programáticas como en capacitaciones.
- Retomar las reuniones de las asistentes para unificar los criterios para optimizar el trabajo de las defensorías regionales.

Intervinientes:

Los aspectos más destacados fueron la creciente necesidad de la Defensoría de vincularse más allá de lo formal, en términos operativos, con otras instituciones del ecosistema de justicia (intervinientes) que forman parte del trabajo diario, además de tener un buen ambiente laboral entre ellas para hacer más expedita y certera la labor de los funcionarios, se trata de instalar el trabajo en red con un enfoque adhocático.

Respecto del sistema de justicia en general, la visión mayoritaria que surgió de los funcionarios y funcionarias que participaron en los *World Café* organizados por las Defensorías Regionales indica que éste entrega poca información, en formatos poco claros y amigables, lo que influye en una baja comprensión de su quehacer y desconfianza hacia sus instituciones.

También se percibe una baja coordinación y articulación -sobre todo operativa- entre los actores del ecosistema y la noción de que existe una baja educación y formación ciudadana en el ámbito del derecho de acceso a la justicia.

- Se destaca que Gendarmería es un aliado estratégico, por lo que resulta clave que se fortalezca el trabajo colaborativo en el ámbito interinstitucional.
- Involucrar a las juntas de vecinos y organizaciones sociales en los procesos de reinserción social en este aspecto el rol de la Unidades de Apoyo a la Gestión de Defensa resulta clave.
- Falta desarrollar una relación estratégica con servicios como el Servicio Médico Legal y ciertas ONG's que trabajan en el ámbito de la reinserción, entre otras.
- Necesidad de crear un sistema integrado de información o "plataforma única de información".



Respecto a los principios:

Transparencia:

El eje central de esta discusión rescató la idea de hacer partícipe a la ciudadanía de forma más efectiva y clara, entregándole datos de interés social, de forma que cualquier ciudadano pueda ser parte de una cuenta pública, por ejemplo:

- Cuenta pública participativa y abierta a la sociedad civil.
- Establecer protocolos de atención para fortalecer la transparencia.
- Transparentar el sistema de pago de aranceles del subsistema de defensa.
- Que a través de la web, las personas conozcan listados semanales de los defensores públicos de turno en comisarías y tribunales.
- Hacer encuestas aleatorias a los usuarios para conocer cuál es la calidad de la atención y de la información que reciben.

Participación:

Se dio especial énfasis a facilitar la participación de la ciudadanía. Por ejemplo, saber cómo influye la opinión del usuario en el proceso interno. También se propuso mejorar la interacción institucional interna, por ejemplo, entre las defensorías regionales y locales, ya que a veces se desconoce el trabajo que realizan entre ellas.

Generar un informativo regional con las actividades y difundirlas a través de las redes sociales regionales.

Colaboración:

El debate se subdividió en dos temas: el trabajo interinstitucional con intervinientes y las necesidades internas. La idea es que otras instituciones relacionadas con el trabajo de la Defensoría formen parte de las capacitaciones internas, a fin de lograr criterios comunes de trabajo, como también explorar ideas para fortalecer el flujo de información y cursos de acción entre los funcionarios. También se diagnosticaron algunas falencias internas, como baja retroalimentación en procesos de selección, concursos, calificaciones, entre otros.

- Se plantea la necesidad que los peritos pueda ser partícipes de las capacitaciones que se realizan en la Defensoría.
- Poner a disposición de los funcionarios más y mejor información. Por ejemplo, más fundamentación en las evaluaciones de los procesos de calificaciones y concursos.
- Se planteó fortalecimiento del diálogo de los directivos con las asociaciones de funcionarios/as en una dinámica de gremialismo abierto.

Ideas destacadas en zonas geográficas de difícil acceso

Chile se caracteriza por su diversidad geográfica y gran extensión territorial, con regiones que tienen necesidades más específicas, dado que su conectividad física o por medio de canales digitales es defectuosa o escasa.

Regiones como Magallanes, Aysén, Arica, Los Lagos, La Araucanía, Tarapacá y Maule cuentan con amplias zonas rurales, en que las personas tienen otras dificultades, como la distancia, el clima, la escasa o mala conexión a antenas y barreras idiomáticas.

- Como se busca acercar la justicia a las personas, es necesario contar con intérpretes que puedan comunicarse en lenguas originarias.

15



- Que los defensores atiendan en terreno de manera quincenal en zonas rurales alejadas.
- También se propuso la creación de un organismo interinstitucional, que permita reunir y transparentar cifras y estadísticas tanto de la Defensoría como del Poder Judicial, la Fiscalía y Gendarmería, entre otras. Se propuso llamarlo Instituto Nacional de Estadísticas de la justicia.

Más allá de los resultados cuantitativos y cualitativos de este proceso, se trató de una experiencia pionera, única y de altísima participación entre los funcionarios/as y defensores/as de la Defensoría Penal Pública, incluyendo a los equipos de prestación de defensa licitada, lo que permitió legitimar el proceso de co-construcción.

En síntesis, una idea fuerza que se asomó en todos los talleres fue que la institución debe humanizar su trato con los usuarios y entre los funcionarios, mejorando la empatía y el trato respetuoso, es decir fortalecer el honor social y la construcción de valor público, a través de transacciones individuales enfocado en la búsqueda de la excelencia de los funcionarios y los justiciables.

EJES ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA DE JUSTICIA ABIERTA

Se entiende como ejes estratégicos aquellas líneas maestras de intervención sistemática, que incorporan acciones, programas y definiciones para llevar a cabo la Política de Justicia Abierta. Se refieren a la ruta a seguir, por donde se avanzará para la consolidación de la política. Los ejes estratégicos de desarrollo de la Política de Justicia Abierta son:

Transparencia:

La Justicia abierta se construye desde el diálogo intra e interinstitucional, en consecuencia, las acciones, planes y programas institucionales deberán tener presente una conversación permanente con todos los actores involucrados en un lenguaje claro e inclusivo.

Del mismo modo toda información que tenga el carácter público deberá cumplir los requisitos sobre datos abiertos, contenidos en la Carta Internacional de Datos abiertos, abiertos por defecto, oportunos y completos, accesible y utilizable, comparables e interoperables, enfocados a la mejora de la gobernanza y que generen desarrollo Inclusivo e Innovación.

Participación:

Como un proceso democrático y horizontal, ha de garantizar una contribución responsable, activa y sostenida de la población en el diseño, la toma de decisiones y la ejecución de políticas del poder judicial de manera que respondan a la realidad del país, al bien común y al cumplimiento de los fines de la administración de justicia que promoverá canales, mecanismos y espacios para que los diferentes sectores de ésta y la población participen activa, efectiva e inclusivamente en el diseño, ejecución, evaluación y mejora continua de políticas públicas, programas y planes.

Colaboración:

Articulación de esfuerzos con la administración de justicia para facilitar espacios de co-creación conjunta intra e interinstitucionales con la sociedad y la generación colectiva de nuevas ideas para el mejoramiento en la prestación del servicio de defensa penal pública.

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE JUSTICIA ABIERTA

Objetivo General:

Lograr una gobernanza del ecosistema de justicia en clave de Estado Abierto, teniendo presente el concepto de Justicia Abierta, sus principios rectores y objetivos señalados precedentemente y en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Objetivos específicos:

- Incorporar los principios de transparencia, participación y colaboración en todo el quehacer de la Defensoría Penal Pública de Chile, maximizando el uso de las tecnologías de la información y



adaptándose a las necesidades de acceso de la ciudadanía, mediante un lenguaje claro, inclusivo y con perspectiva de género.

- Promover una institución con servicios e información de calidad, que rinda cuentas de forma abierta, responsable, dialogante, inclusiva, generando confianza en la población.
- Garantizar canales, mecanismos y espacios para que la sociedad civil participe activa, efectiva e inclusivamente para el mejoramiento en la prestación del servicio, en la toma de decisiones y las ejecuciones y fiscalización de políticas públicas inclusivas con el fin de fortalecer el valor público.
- Facilitar espacios de co-creación, intra e interinstitucional para el mejoramiento de la misión institucional.
- Incorporar un sistema de control, seguimiento y evaluación que permita dar y darle sostenibilidad a la política de Justicia Abierta.
- Incorporar como parte de sus funciones a todas las unidades, defensorías regionales, direcciones, y departamentos de la institución, relacionados con la Justicia Abierta.
- Incorporar en el Plan anual de capacitación y en los Convenios de Desempeño Colectivo, iniciativas de Justicia Abierta.

FACTORES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE JUSTICIA ABIERTA

Para la adecuada implementación de la Política se requiere como condición previa una serie de decisiones administrativas que permitan su viabilidad a corto y mediano plazo, tales como:

- Incorporar en todas las Unidades de la DPP acciones relacionadas con prácticas de transparencia, participación y colaboración.
- Contar con un plan anual de capacitación a todos los funcionarios/as y defensor/as judiciales en materias de Justicia Abierta.
- Instalación del Comité de Justicia Abierta presidida por el/la Defensor/a Nacional o su representante cuya misión será la de realizar propuestas para contribuir al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la Política de Justicia Abierta en el marco del derecho de acceso a la Justicia contenidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible .(5 y 16)
- Creación de Unidades Regionales de Justicia Abierta bajo la supervisión del respectivo/a Defensor/a Regional.
- Adecuar a los principios de justicia abierta los Estándares Básicos para el Ejercicio de la Defensa Penal Pública aprobados por Resolución Exenta N° 88, de 2019, como así mismo la Guía Metodológica para la Elaboración de informes de Inspección de defensa, los cuales deberán contener indicadores de valor público.

Difusión de la Política de Justicia Abierta

La Política de Justicia Abierta deberá ser ampliamente difundida en todas la instancias internas de la institución e instituciones que conforman el ecosistema de justicia y en especial hacia la sociedad civil, a través de un Plan de difusión elaborado por la Unidad de Comunicaciones en coordinación con el Comité de Justicia Abierta y las unidades regionales, de tal manera de implementar una política comunicacional en clave de Estado Abierto que involucre a la ciudadanía a partir de procesos transparente, participativos y colaborativos.

Por lo anterior, tendrá dentro de sus ejes de acción:

- Informar permanentemente a la sociedad civil sobre el proceso de la administración de justicia en cada una de sus etapas.

17



- Relevar la importancia de una justicia eficiente, transparente, autónoma e independiente y garante en la defensa de los derechos humanos.
- Avanzar hacia una percepción positiva frente a la justicia, generando confianza ciudadana.
- Realizar campañas educativas hacia la población sobre el rol de la DPP.
- Ampliar la cobertura de los canales de comunicación entre la ciudadanía y la DPP a través de la implementación de nuevas tecnologías de información.
- Desarrollar encuentros y diálogos permanentes con la población dando a conocer nuestra misión institucional.
- Dar a conocer a la población la importancia del principio de presunción de inocencia a través del "Proyecto inocente".
- Fortalecer el rendimiento y el alcance de los diferentes productos y medios de comunicación institucional como: la plataforma de redes sociales, el portal electrónico de acceso universal a las personas usuarias, la Aplicación Móvil (APP), y otros productos alternativos que puedan generarse, para fortalecer la canalización de la información y la interacción con la comunidad.
- Elaborar una estrategia de comunicación de la política de Justicia Abierta para contribuir al logro de una DPP que gestiona a partir del principio de la transparencia entendida como un derecho inalienable a la información pública, conforme los estándares internacionales definidos por la Alianza para el Gobierno Abierto.

3. PUBLÍQUESE la presente resolución en la página de Gobierno Transparente de la Defensoría Penal Pública, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 letra g) de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE.

DAN/UJ/UCYP/psv

Distribución:
Todas DR y Unidades DN
Of. De Partes y archivo UCYP

