

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2011**

**MINISTERIO DE JUSTICIA  
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 8, (56-2) 4396800

[www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)

## Índice

1. Resumen Ejecutivo .....	3
2. Resultados de la Gestión año 2011 .....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	5
3. Desafíos para el año 2012.....	14
4. Anexos.....	21
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	22
Anexo 2: Recursos Humanos .....	28
1.1. Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección...31	
1.2. Efectividad de la selección.....	31
4.3. Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia.....	33
5.1. Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo .....	33
Anexo 3: Recursos Financieros .....	35
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011 .....	47
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	51
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas .....	51
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011.....	59
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	60
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	61

## Resumen Ejecutivo

La misión de la Defensoría Penal Pública es proporcionar defensa penal de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, mediante un sistema mixto público privado de defensores penales públicos; velando por la igualdad ante la Ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de nuestros representados. A partir de ello, se proporciona servicios de defensa penal en todas las regiones del país a través de las Defensorías Regionales.

La Defensoría comienza su accionar cuando el Ministerio Público decide judicializar un caso. Es por ello, que la proyección de demanda y la medición por resultados del servicio de defensa penal, son procesos complejos y variables, lo que ha exigido una constante adaptación y sucesivos ajustes por parte de la institución. En el año 2011 la demanda efectiva fue superior en un 7,4% a la proyectada y para los años 2012 y 2013 se proyecta similarmente creciente. Se prevé recibir en el año 2012 un total de 351.694 ingresos de imputados adultos y 37.543 imputados adolescentes.

Desde el inicio del sistema procesal penal hasta el 31 de diciembre de 2011, la Institución ha atendido a 2.049.366 imputados a nivel nacional. De dicho total, 1.955.672 se encuentran con sus causas terminadas, lo que equivale al 96,0% de los imputados atendidos, restando 82.761 casos con sus causas en tramitación, lo que representa el 4,0% del total de imputados ingresados.

Por otra parte, la Defensoría Penal Pública en el año 2011 contó con un presupuesto final de M\$39.186.450, y el gasto devengado al 31 de diciembre ascendió a M\$38.859.679, lo que equivale a una ejecución del 99,2% del presupuesto autorizado.

En cuanto a la ejecución de los contratos de licitaciones, durante el año 2011 se asignaron 245.169 causas, correspondiendo a un 66% del total de ingresos a la Defensoría. Además, se consolida la modificación al sistema de licitaciones, la que supone la puesta en relieve de la calidad de la defensa como objeto central del sistema de selección de abogados particulares para la provisión de este servicio público, así como el cambio del pago por causa terminada a un sistema de jornada, estableciéndose indicadores de control y de pago variable asociados al pago fijo y pago variable de los contratos del nuevo sistema de licitaciones. El programa de licitaciones del año 2011 alcanzó a 12 regiones del país, licitándose 122 jornadas de abogado para atender alrededor de 540 mil causas en los próximos 3 años. Para el año 2012 se culminará la renovación del modelo de contratos para licitados en las restantes zonas del país, que corresponden a 6 regiones, con un total de 17,5 jornadas a licitar.

Al 31 de Diciembre de 2011, la Defensoría Penal Pública contó con una dotación efectiva de 617 funcionarios, de los cuales 237 tenían calidad jurídica de planta y 380 a contrata, lo cual representaba un 38% y un 62%, respectivamente. Este alto porcentaje de funcionarios bajo la calidad jurídica de contrata, se explica por la propia ley de la Defensoría, (Ley N°19.718), que establece que los 145 defensores locales contemplados en ella, serán funcionarios contratados en dicha calidad.

Por otra parte, a igual data 94 personas se desempeñaban como honorarios a suma alzada, de las cuales 86 cumplían funciones en el Programa de Defensa Penal Adolescente, equipo que estuvo

conformado por 52 abogados, 12 asistentes sociales y 22 asistentes administrativos, representando el 91.4% del personal contratado bajo esta modalidad. Las restantes 8 personas, correspondiente a un 8.6%, que desempeñaron funciones de asesoría especializada en distintas áreas de la institución.


La Institución logró el 100% de cumplimiento de los indicadores de desempeño vinculados al presupuesto, un 100% en la validación de los Sistemas comprometidos en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, e igual nivel de cumplimiento se evidenció para las metas de Convenio de Desempeño Colectivo.

En el mes de agosto, asumió como Defensor Nacional, don Georgy Schubert Studer, y continuó con los desafíos planteados, principalmente en las áreas de calidad de la prestación del Servicio de Defensa Penal y su fortalecimiento con mayores exigencias en los mecanismos de evaluación, la reformulación de los estándares requeridos para su desempeño, el fortalecimiento de la difusión del rol institucional en el marco del sistema de justicia penal, el fortalecimiento de la gestión interna y mejoramiento del clima laboral.

Durante al año 2011, nuestra institución ha sido distinguida por el Gobierno de Chile, a través del Servicio Civil, como uno de los servicios mejor evaluado en el marco del Premio Anual por Excelencia Institucional 2011.

Por segundo año consecutivo, nuestra institución fue reconocida y seleccionada para exponer en el IX Seminario Internacional de Gestión Jurídica, organizado por CEJA y la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, en la ciudad de San José, acerca del Modelo de Operación Eficiente (MOE). Cabe destacar que se presentaron 120 ponencias al seminario, de las que resultaron seleccionadas sólo 15, de las cuales 3 eran chilenas, todas ellas relacionadas con la gestión de Tribunales, Fiscalía o Ministerios de Justicia, siendo la nuestra la única relacionada con la Defensa Penal.

La Defensoría Penal Pública hace entrega de este Balance de Gestión Integral con una gran satisfacción por la reconocida gestión desarrollada y planteando el desafío permanente de mejorar el desempeño organizacional con la mirada de mejor calidad hacia nuestros representados.



**Georgy Schubert Studer**  
**DEFENSOR NACIONAL**

## 2. Resultados de la Gestión año 2011

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Para el año 2011 la Defensoría Penal Pública contó con un presupuesto final de M\$ 39.186.450 y un gasto devengado total de M\$ 38.859.679 equivalente al 99,2%% del presupuesto autorizado. Este nivel de ejecución ha ido gradualmente incrementándose durante los últimos años a partir de la total implantación de la Reforma en el país. A continuación se presenta un cuadro resumido con la ejecución presupuestaria por subtítulo en M\$:

	Tabla 1: Ejecución presupuestaria por subtítulo en M\$			
	Presupuesto Final 2011	Ejecución Devengada al 31 de Diciembre 2011	% de Ejecución	Saldo Final
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>39.186.450</b>	<b>38.859.679</b>	<b>99,2%</b>	<b>326.771</b>
GASTOS EN PERSONAL	21.027.252	20.922.879	99,5%	104.373
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.206.358	5.200.170	99,9%	6.188
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	52.705	52.705	100,0%	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.667.764	12.457.100	98,3%	210.664
ADQ.DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	156.899	151.357	96,5%	5.542
INICIATIVAS DE INVERSION	10.276	10.273	100,0%	3
SERVICIO DE LA DEUDA	65.196	65.195	100,0%	1

La siguiente tabla muestra los porcentajes de ejecución de los años 2009, 2010 y 2011, esto con el fin de ratificar la mayor ejecución gradual que se ha tenido año a año:

Niveles de Ejecución Presupuestaria años 2009 – 2010 - 2011			
Denominación	% de avance de gasto 2009	% de avance de gasto 2010	% de avance de gasto 2011
GASTOS EN PERSONAL	99,8%	99,3%	99,5%
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	99,8%	99,9%	99,9%
PRESTACIONES PREVISIONALES	(*)	(*)	100,0%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	95,1%	97,4%	98,3%
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	99,4%	96,2%	96,5%
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	7,2%	95,5%	100,0%
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	97,1%	(**)	(**)
SERVICIO DE LA DEUDA	97,1%	99,9%	100,0%
<b>Total</b>	<b>95,1%</b>	<b>98,6%</b>	<b>99,2%</b>

Notas: (\*) En el año 2009 y 2010 no se pagaron indemnizaciones de cargo del empleador por el SADP. (\*\*) En el año 2010 y 2011 fue retirado el presupuesto del subtítulo.

Como se observa en la tabla anterior durante el año 2011 se ejecutó un 0,6% más del presupuesto que en el año 2010.

En el subtítulo Gastos en Personal la ejecución fue óptima, no obstante haber registrado principalmente un mayor saldo en viáticos nacionales, incluso a pesar de haber sufrido una rebaja presupuestaria de un 0,4% del presupuesto inicial, no afectó este subtítulo. En Bienes y Servicios de Consumo sufrió una importante rebaja que alcanzó un 3,7% del presupuesto inicial y obligó la restricción de algunos gastos, disminuyendo actividades presenciales y postergando otras para el año siguiente. En el subtítulo de Prestaciones Previsionales se pagaron las indemnizaciones del personal que terminó sus funciones en la Defensoría, de acuerdo a lo establecido para los cargos de Alta Dirección Pública.

El nivel de ejecución en Transferencias Corrientes fue mayor que el año anterior representado en un 92,2% por las licitaciones de servicios de defensa penal, un 5,3% a los peritajes pagados por las causas y un 2,5% a las Auditorías Externas realizadas para medir los estándares y calidad del servicio de defensa.

En Adquisición de Activos No Financieros el nivel de ejecución fue más bajo que el resto de los subtítulos, pero cuyos saldos más bien obedecieron principalmente a menores precios adjudicados respecto de la reposición de tres vehículos de las Defensorías Regionales Metropolitana Norte, Metropolitana Sur y La Araucanía. En el caso de mobiliario, máquinas y equipos y de programas y equipamiento informático, la ejecución se efectuó casi en su totalidad. En Iniciativas de Inversión se terminó de pagar el último Estado de Pago de la obra de construcción de la Defensoría Regional de Punta Arenas, inmueble que se encuentra terminado desde octubre de 2010.

En el subtítulo de Servicio de la Deuda, la ejecución se efectuó en un 100%, pagándose en su totalidad los compromisos pendientes de pago devengados al 31 de diciembre de 2010.

## **Resultados asociados a gestión estratégica**

A continuación, se presenta los resultados de los desafíos comprometidos en el año 2011, relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales, se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H 2011 y que presentaron un cumplimiento en todas las metas proyectadas:

### **Producto Estratégico N° 1: “Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública”.**

Este producto estratégico se relaciona con los siguientes indicadores de desempeño:

1. Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el período t

Con un resultado de un 99.91%, en el periodo 1.158 reclamos de defensa penal fueron respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días, ello por la preocupación del cumplimiento del plazo, lo que derivó en un sobrecumplimiento. Valorando la gestión, se hace presente como desafío complementario poner el interés en resguardar una adecuada calidad de la respuesta.

2. Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles

De los 33.926 imputados adolescentes del año 2011; un total de 25.545 imputados menores de edad fueron atendidos por defensores penales especializados en Responsabilidad Penal Adolescentes, esto es un 75.30 %. Cabe señalar que la dotación de defensores juveniles especializados es fija y corresponde a 50 abogados contratados en la modalidad a honorarios.

3. Porcentaje de imputados vigentes ingresados hasta el año t-1 con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes ingresados en el año t-1

Del total de 81.376 imputados con causa vigente al 31/12/2010, un 84.81%, esto es 69.016 tienen su proceso penal finalizado. Dejando en claro que un proceso penal debe terminar cuando corresponda resguardando que la consecución de la meta no lesione los intereses de nuestros representados.

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

En el año 2011 ingresaron 357.428 imputados, y 283.314 de ellos terminaron su proceso penal. Se reitera lo señalado en años anteriores, respecto de que si bien, el indicador mide la eficacia del proceso penal, que debiera perseguir procesos ágiles, se debe resguardar los derechos de nuestros usuarios, y se insta porque los juzgamientos se produzcan dentro de plazos razonables.

5. Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.

Con un 97% de cumplimiento, de un promedio mensual de 6.423 imputados que estuvieron en prisión preventiva, 6.255 fueron correctamente visitados. El comportamiento del indicador fue monitoreado por el nivel Directivo regional, por la incorporación del control del indicador al nuevo modelo de licitaciones quienes cuentan con una herramienta informática de apoyo regional en línea.

## **Producto Estratégico N° 2: “Generación y difusión de información de defensa penal”.**

Este producto estratégico se relaciona con el siguiente indicador de desempeño:

1. Promedio de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año t

Se han verificado 182 actividades. Este resultado se apoyó en las buenas coordinaciones interinstitucionales y las facilidades que han entregado los medios de comunicación para poder difundir nuestra misión y servicio que se entrega.

### Sub-producto Visitas de cárcel

Proyecto de mejoramiento de calidad de visitas de cárcel: No cumplido. El sistema de visitas de los defensores a los imputados en prisión preventiva que contemplaba un nuevo sistema de periodicidad de las visitas, fue postergado, pero se reforzando medidas complementarias de calidad en el nivel regional.

## Subproducto Defensa Penal Juvenil

El año 2011 la Defensoría Penal Pública atendió a 33.926 imputados adolescentes, de los cuales 25.545 fueron atendidos por defensores penales juveniles, por lo que, el porcentaje a nivel nacional de adolescentes atendidos por un defensor penal juvenil fue de un 75.3 %.

## Subproducto mecanismos de control de la calidad de la defensa penal

### **Círculo de Calidad (Planes de Mejoramiento)**

Durante el 2011, se generaron los Planes de Mejoramiento de Calidad de la Defensa, de acuerdo a lo programado a partir de la información procesada de los instrumentos de control que administra el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones. En este proceso participaron todas las Defensorías Regionales del país, la cantidad de compromisos alcanzó nacionalmente a 178 acciones que se ejecutaron e un plan de mejoramiento de la calidad de defensa.

### **Inspecciones**

Al inicio del segundo semestre de 2011, comenzó a operar en plenitud el nuevo sistema de inspecciones, este nuevo modelo se reglamenta en la Guía Metodológica de Inspecciones, donde el principal cambio tiene relación con la forma de evaluación, ya que el inspector debe asignar una nota de 1 a 7 al desempeño del defensor inspeccionado, en consecuencia el Informe de inspección contendrá fundamentalmente un juicio experto, emitido por el inspector, respecto del desempeño del defensor, en base a los estándares de defensa, y sus respectivos objetivos y metas. Así, considerando todas las metas de los estándares incluidos en la medición, durante el año 2011 el resultado alcanzó a un 5,2. Si consideramos que dentro de las definiciones de la guía metodológica, se estableció que el “cumplimiento cabal de las prescripciones del estándar” es un 5,0, significa que los defensores tuvieron un buen desempeño en su labor.

### **Auditorías Externas**

Durante el año 2011, se generaron dos procesos de auditorías externas, solo uno de ellos concluyó de acuerdo a lo programado, el cual corresponde a la Auditoría de Calidad de la Atención prestada, que entrega un índice de satisfacción neto de los usuarios del servicio. Fue adjudicada a la empresa adjudicada en la auditoría de Calidad de la Atención prestada, correspondió a Activa Research S.A con un monto pagado de M\$ 100.000. La Auditoría de Estándar de la Gestión presentó varios retrasos, producto de que la empresa adjudicataria no satisfacía los requerimientos impuestos por la DPP, en lo referido a la metodología para la aplicación del proceso de auditoría, lo anterior significó que el levantamiento de terreno no comenzara en el período planificado, y generara retrasos en los procesos posteriores de validación de la información levantada, análisis de resultados y presentación de los mismos. La auditoría de medición de estándares, adjudicada a la Universidad de Chile con un monto contratado de M\$ 278.860, de los cuáles quedó pendiente el pago del Informe Final (25%) una vez concluidas las actividades programadas.



## **Sistema de Reclamos**

De acuerdo a lo programado se cumplieron los compromisos asociados a este nuevo sistema de reclamos, incluida la nueva Ficha de Reclamos y el Sistema de Registro Informático. Producto de las nuevas categorizaciones contenida en la Ficha y la base de datos que permite el sistema de registro, los datos de reclamos podrán ser incluidos en el círculo de calidad de la defensa.

## **Producto Estratégico: Generación y difusión de información de defensa penal**

### *Subproducto Gestión de Difusión en general en los medios de comunicación*

Se destaca a continuación aspectos desarrollados durante el año 2011 vinculados con este producto estratégico:

#### **Plan de difusión**

El trabajo que contribuyó al objetivo estratégico N° 3 del Formulario A1 2011 que señalaba lo siguiente: “Fortalecer la difusión del rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco Sistema de Justicia Criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional”, implicó la realización de un total de 182 actividades de difusión, enfocadas principalmente a la comunidad, imputados y su entorno de referencia.

### Subproducto Atención de solicitudes y requerimientos de instituciones

En cuanto a la administración y uso de la información bibliográfica, durante el 2011 se amplió el acceso al catálogo web institucional, con toda la información bibliográfica y documental generada por la Defensoría, a través de la siguiente ruta abierta de acceso web: <http://www.biblio.dpp.cl/biblio/> . Mediante dicha herramienta es posible obtener, on line, doctrina y jurisprudencia en materias penales, procesales, realizar consultas electrónicas, revisar contenidos, sitios web, y otros servicios bibliográficos virtuales.

Complementariamente, se desarrollaron una serie de estudios destinados a fortalecer la gestión de la defensa penal, en los temas de derecho internacional de los derechos humanos, acceso de la defensa a la obtención de pruebas periciales y testimoniales en relación a la víctima de delitos sexuales, modificaciones a la ley N°18.314, Constitucionalidad del art. 8 transitorio de la ley N° 20.477, entre otros.

La revista institucional “93” tuvo dos números, cuyas temáticas respectivas fueron 1) Cárceles N°5/mayo y 2) Inocentes N°6/diciembre.

Por último se publicaron 3 libros publicados: 1) Colección Extensión. Seminarios, talleres, encuentros N° 4: defensa penal de inmigrantes, 2) Colección Informes en Derecho N° 8: Doctrina procesal penal 2010 y 3) Colección Estudios y capacitación N° 7: Los parricidios y homicidios imputados a mujeres.

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

### - Defensa Penal Indígena

Durante el primer semestre del año 2011, la Defensoría Penal Pública desarrolló un modelo para la defensa de imputados indígenas en el proceso penal y que fue aprobado a través de la Resolución N° 1362/2011. Este modelo que incluye el estudio Universidad Central, establece los fundamentos de la defensa penal especializada para pueblos originarios, criterios jurisprudenciales y doctrinarios para la defensa de causas indígenas, protocolos de comunicación entre defensor e imputado, perfiles de cargo (defensor especializado, facilitador intercultural, asistente), marco lógico e indicadores para la evaluación del funcionamiento del programa, entre otros aspectos. El programa, fue coordinado por profesionales de la Institución.

### **Talleres de vocería**

Durante el 2011, se realizó un total de 15 talleres de vocería, que permitió alinear mensajes, comunicaciones en todo el país y entregar técnicas a los defensores penales públicos frente a los requerimientos de prensa a la salida de las audiencias.

### **Página web**

Durante el 2011 las secciones más visitadas en la web fueron: las noticias, los procesos de selección y la sección que detalla las oficinas y teléfonos de la Defensoría, y en la intranet lideraron las preferencias la sección noticias, los distintos sistemas informáticos internos y el Servicio de Bienestar. Además, desde enero a diciembre de 2011, la página web registró un total de 238 mil 987 visitas y 136 mil 607 usuarios únicos, y la intranet 488 mil 616 visitas y 16 mil 94 usuarios únicos.

### **Academia de Defensores**

La Academia busca el perfeccionamiento continuo de competencias relacionadas con las diferentes funciones que les corresponde asumir a los defensores. Durante el año 2011, la Academia se realizó en 4 versiones generales: dos ciclos básicos; y dos ciclos intermedios, además se efectuó una academia especializada en derecho penal económico para defensores regionales y jefes de estudio.

### **Resultados asociados a gestión interna**

A continuación, se menciona los resultados de los desafíos relacionados con ámbitos de la gestión interna desarrollada en la Defensoría Penal Pública en el año 2011:

#### **Convenios de Desempeño Individual con Defensores Regionales**

No cumplido. Con el fin de focalizar los esfuerzos de gestión a los exigidos por los instrumentos vigentes, se decidió suspender la suscripción de compromisos con el nivel regional.

## **Área de Personas:**

**Sistema Integrado de Gestión de Personas:** Durante todo el año 2011 el Departamento de Recursos Humanos ha trabajado intensamente en la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Personas (SIGPER), sistema de información que permite integrar todos los procesos que cubren la vida laboral de los funcionarios tales como: selección, administración de personal, remuneraciones, capacitación, evaluación del desempeño, gestión de bienestar y su contabilidad. Este sistema ordena toda la información en un solo lugar, de este modo, cualquier movimiento de información queda a la vista de forma inmediata posibilitando la toma de decisiones de forma más rápida y segura.

**Concursabilidad:** Durante el año 2011 se desarrollaron importantes procesos de reclutamiento y selección, destacando entre ellos, los Concursos de la Alta Dirección: a través del Servicio Civil, se realizaron los procesos de reclutamiento y selección para proveer los cargos de mayor nivel jerárquico de la institución, entre ellos los cargos de: Defensor Nacional, Director Administrativo Nacional, Jefe Departamento de Recursos Humanos, Jefe Departamento de Evaluación y Control, Jefe Departamento de Estudios y Proyectos, Jefe del Departamento de Administración y Finanzas y Jefe del Departamento de Informática y Estadísticas. En el Tercer Nivel Jerárquico, se realizó el concurso para proveer el cargo de Director Administrativo Regional de la Defensoría Regional Metropolitana Sur, y el cargo de Jefe de la Unidad de Estudios de 7 Defensorías Regionales (Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, Tarapacá, La Araucanía, Antofagasta, Aysén, Magallanes y Antártica Chilena. Por último, se realizaron Concursos Públicos de Oposición y para los cargos de Defensores Regionales de la Región del Biobío, Maule y Coquimbo.

**Bienestar:** Al 31 de Diciembre de 2011, el servicio de bienestar tiene un total de 583 afiliados activos. Los gastos efectuados ascendieron a total de \$225.940.656, orientados de manera prioritaria a apoyar a los usuarios en prestaciones de salud en forma directa e indirecta, financiando el 100% del valor de la prima del seguro de vida, salud, catastrófico y dental.

**Capacitación:** Durante el año 2011 se destinaron \$193.185.000 a actividades de capacitación distribuidas en todas las Defensorías Regionales, lo que representó una ejecución del 99,9% de los recursos asignados en el presupuesto anual para dicho propósito. Con ello, se capacitó al 97% de los funcionarios de la DPP.

**Clima Laboral:** Durante el año 2011 se trabajó en la implementación de un Plan de Gestión del Clima Laboral a nivel de las Defensorías Regionales, este plan incluyó diversas acciones entre las que destacan: 1) Elaboración de planes de acción orientados a la mejora del clima laboral en cada una de las Defensorías Regionales a lo largo del país, 2) Planes de acción de las Defensorías Regionales, a través de diagnósticos del funcionamiento de equipos y 3) I Segundo Estudio de Clima Laboral.

## **Sistema de Licitaciones**

Continuando el cambio del modelo de externalización del servicio, mediante resolución N°40 de 2011, se ajustaron las bases de licitación modificadas el año 2010, y sobre la base de este modelo ajustado, durante el año 2011 se convocaron dos procesos licitatorios, adjudicándose en el caso del décimo cuarto llamado el 90% de las causas licitadas (70 jornadas de un total de 78) y en el caso del

décimo quinto llamado se adjudicaron 52 jornadas de un total de 56 jornadas licitadas, lo que representó un nivel cumplimiento de un 93%.

Durante el año 2011 comenzaron a funcionar 127 nuevos contratos de licitación, lo que sumado a los 24 que iniciaron en el año 2010 han renovado el 97% del subsistema privado, con 370 abogados nuevos. Resta la renovación únicamente de contratos pequeños en Antofagasta, Valparaíso, Rancagua y el Maule.

### **Cobro por servicio de defensa**

Durante el período, un total de 200.213 causas de imputados fueron terminadas, de las cuales el 98% de ellas fueron declaradas exentas de pago con tasa de copago igual a 0% y el 2% restante de los beneficiarios presentan tasa igual a 100%. Finalmente, existen 71.238 causas de imputados en trámite, de las cuales 55.857 de ellas se hallan exentas de pago, representando un 78% del total.

### **Modelo de Operación Eficiente**

Durante el año 2011 se llevó a cabo la culminación de la implementación y verificación de conformidad del Modelo de Operación Eficiente (MOE), para lo cual se completaron las etapas: de Capacitación al equipo implementador, Formación de auditores internos, Tutorías en las regiones que implementaron el MOE durante el año 2011, e Informe al Defensor Nacional con la recopilación de observaciones de las regiones en la revisión gerencial del MOE y propuesta de modificación al modelo (mejora continua).

### **Equidad de Género**

Introducir la perspectiva de género para reducir y/o eliminar las brechas, inequidades y barreras en la prestación de defensa penal, que permitan visibilizar la situación de la mujer en el sistema de justicia criminal, ya que, no es raro encontrar descripciones delictivas que, aunque descritas de forma neutra, se aplican exclusiva o fundamentalmente a mujeres, como es el caso del aborto y el hurto. Para cumplir con dicho objetivo se realizaron capacitaciones, foros de discusión, minutas, plazas de justicia, actividades de difusión especializada, informes estadísticos con análisis desagregado por sexo y con enfoque de género, se publicó un libro, se actualizó la página web y se realizaron mediciones de la calidad de la defensa de causas de mujeres.

### **Informática**

Se efectuó el proceso licitatorio para la renovación del servicio de Housing y Monitoreo de la plataforma de servidores institucionales, por un período de 5 años a la empresa ENTEL, por un monto de MM\$ 82 anuales.

Se efectuó el proceso licitatorio para el arriendo, mantención y soporte de impresoras y servicios de impresión, en todo el país a excepción de las regiones V, VI, VIII, XIV y X, por un monto anual del de MM\$ 135 por concepto de arriendo de equipos y MM\$ 80 por concepto de costos de impresión.

Se efectuó una convocatoria integral para la renovación de los contratos de arriendo, mantención y soporte de computadores en todo el país, por un período de 3 años y un monto anual del proyecto de MM\$ 240.

## **Proyectos informáticos de Apoyo a la gestión institucional**

En un esfuerzo institucional, los departamentos y unidades en coordinación con el Departamento de Informática, realizaron las siguientes iniciativas informáticas:

- Se desarrollaron los nuevos módulos para el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP), el módulo de peritajes el cual fue implementado en dos regiones pilotos: Los Lagos y Los Ríos. Su operación a nivel nacional se efectuará a partir del año 2012, la interconexión con la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
- Se finalizó exitosamente el desarrollo e implementación de carpetas digitales, el módulo de acceso a resoluciones judiciales, la puesta en marcha de un nuevo módulo de pagos y se ejecutó la contratación del servicio de diseño, puesta en marcha y mantención de Sitio web e Intranet. por un monto de MM\$ 25. Por su parte, la implementación del Sistema de Flujo Documental se realizó con recursos propios, con personal del Departamento de Informática y Estadísticas.

## **Reconocimiento de entidades internacionales**

En el marco del IX Seminario Internacional de Gestión Jurídica, organizado por CEJA y la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, se reconoció al Modelo de Operación Eficiente (MOE), como practica innovadora al servicio de los sistemas de justicia.

## **Gestión de excelencia**

Durante el año 2011, nuestra institución participó en el concurso y logró ser distinguida por el Gobierno de Chile, a través del Servicio Civil, como uno de los servicios mejor evaluado en el marco del **Premio Anual por Excelencia Institucional 2011**.

Por su parte, se cumplieron los siguientes compromisos: 1) Implementación Sistema de costeo, 2) Evaluación modelo de licitaciones, 3) Modelo de defensa penal indígena de la DPP, 4) Consolidación diálogos y cuentas participativas, 5) implementación de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos, 6) Fortalece el proceso de gestión por competencias y 7) Ejecución de planes de mejoramiento del clima laboral en todas las regiones del país.

### 3. Desafíos para el año 2012

La Defensoría, ha centrado sus desafíos para el año 2012, en las áreas de calidad de la prestación del Servicio de Defensa Penal, en el fortalecimiento y difusión del rol de la DPP a clientes y usuarios, en la mejora continua de modelos de gestión y operación, el mejoramiento de la gestión interna y el bienestar laboral de todos aquellos que se desempeñan en la Institución.

#### 3.1 Desafíos asociados a gestión estratégica

A continuación, se presentan los desafíos 2012, relacionados con los productos estratégicos de la Defensoría, los cuales, se materializan en los indicadores de desempeño comprometidos en el Formulario H 2012:

##### **Producto Estratégico N° 1: “Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública”.**

Este producto estratégico se relaciona con los siguientes indicadores de desempeño:

6. Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el período t

Para el año 2012, la meta comprometida consiste en un 100% y busca fomentar en todo el país, un plazo de respuesta a la totalidad de los reclamos de defensa penal, inferior al establecido en el artículo 66 de la ley 19.718, el cual, consiste en 15 días. Una respuesta oportuna, permite agilizar la gestión de los reclamos, insumo fundamental para evaluar la calidad de la prestación del servicio de defensa penal pública.

7. Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles

La meta comprometida para el año 2012, corresponde a un 68,4%, porcentualmente es menor que la comprometida en el año anterior, pero nominalmente aumenta en más de 1.260 causas respecto del año anterior, aumentado en más de un 5% respecto de las causas atendidas el año 2010, lo cual, es un desafío en materia de defensa penal adolescente, considerando que existen sólo 50 defensores juveniles, los cuales, por razones presupuestarias, no abarcan todas las localidades del país. El principal objetivo de esta meta, es garantizar el derecho que tienen los imputados adolescentes a recibir una defensa especializada y con ello, asegurar la prestación del servicio, en los términos que exige la ley 20.084.

8. Porcentaje de imputados vigentes ingresados hasta el año t-1 con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes ingresados en el año t-1

Este indicador se comprometió a partir del año 2011, logrando llevar un seguimiento exhaustivo sobre aquellos imputados con causas vigentes arrastradas de periodos anteriores, permitiendo gestionar según corresponda, respecto de aquellas causas pendientes. La meta establecida para el año 2012 corresponde a un 84,6%.

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

La meta 2012 es de un 79.5%, y al igual que el indicador anterior, se pretende evaluar y gestionar el término de un proceso penal dentro de un período anual, todo ello, salvaguardando la integridad del imputado y asegurando una prestación de defensa adecuada y de calidad.

10. Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.

Para el año 2012, la Defensoría compromete una meta de 96,1%, siendo la visita de cárcel, una de las actuaciones claves dentro del proceso penal, permite la entrega de información adecuada al imputado, mientras se encuentra bajo dicha medida cautelar durante el período de investigación.

### **Producto Estratégico N° 2: “Generación y difusión de información de defensa penal”.**

Este producto estratégico se relaciona con el siguiente indicador de desempeño:

2. Tiempo promedio de publicación de informes estadísticos cuatrimestrales sobre la prestación de defensa penal para la gestión institucional en el período t

Para el año 2012, la Defensoría se comprometió a realizar 3 informes estadísticos, los cuales deben ser publicados en plazo promedio que no supere los 20 días, generando y difundiendo información del quehacer de la Defensoría en forma oportuna y actualizada para los distintos clientes, usuarios, beneficiarios, autoridades, académicos y público en general.

#### Sub-producto Mecanismos de control de la calidad de la defensa penal

La llegada del nuevo Defensor Nacional, durante el segundo semestre de 2011, significó un fuerte cambio en el enfoque que estaba llevando a cabo el Departamento de Evaluación Control y Reclamaciones, dicha modificación implica la revisión de la metodología de inspecciones para que permita acoger los ejes que como Jefe del Servicio quiere potenciar y que dicen relación con “Posicionar al Imputado – Condenado en el centro del quehacer institucional, asegurando la calidad y oportunidad de las acciones de defensa efectuadas por los prestadores institucionales y licitados, en pos de cubrir las necesidades de nuestro Cliente-Usuario en el ámbito de la Defensa Penal.

La consecuencia básica ha significado reorientar los mecanismos de control con el afán de identificar oportunamente prácticas de la Defensa Penal que atenten contra los derechos de los imputados. A continuación y en concordancia con los lineamientos del Jefe del Servicio se indican cuales serían los desafíos para el año 2012:

- Inspecciones  
Las inspecciones deben redirigirse para fiscalizar desempeños deficientes para emitir pronunciamiento por parte de los inspectores de la forma en que se están cumpliendo los estándares de defensa.
- Auditorías Externas  
Se debe ampliar, dentro del marco de la Ley, las áreas cubiertas por las Auditorías Externas con el objeto de aumentar la información relevante para la DPP y aumentar la eficiencia de los recursos disponibles para este ítem.
- Reclamos  
Fortalecer el sistema de registro de reclamos para que sea posible a partir de la información obtenida, generar procesos de inspección a los defensores(as) que presenten niveles de reclamos suficientes para revisar su desempeño.

El Departamento de Evaluación y Control, identificó a partir de las tareas institucionales llevadas a cabo durante el 2011, que es perentorio rediseñar el Sistema Integrado de Atención a Clientes (SIAC), en ese sentido se asumió el compromiso como unidad, de ser el Coordinador de SIAC para la DPP.

#### Sub-producto Representación judicial y extrajudicial en todas las actuaciones y audiencias

##### - Defensa penitenciaria

En materia de defensa penitenciaria, se completará la implementación del programa de licitaciones de defensa penal penitenciaria hecha a fines de 2011 en las regiones de Coquimbo, Metropolitana y la provincia de Concepción. En particular se procederá a licitar la defensa penitenciaria en el C.D.P. Santiago Sur (conocida como Penitenciaría), la que considera la inclusión de 7 abogados, 4 asistentes sociales y una secretaria. Además de ejecutarse una segunda versión de la academia penitenciaria y de realizar una evaluación al programa a fines del año 2012. Para un mejor control del programa, se puso en funcionamiento desde enero de 2012 un módulo especial en el sistema informático de defensa penal.

Para efectos de la ampliación del programa, se trabajará en la solicitud de recursos adicionales para incorporar -nuevas regiones de forma progresiva.

##### - Defensa penal indígena

Para el año 2012, se proyecta realizar las siguientes actividades:

- Implementar el programa de defensa penal para imputados Indígenas, en conformidad a la resolución 1326-2011.



- Desarrollar el modelo de defensa penal indígena para las culturas Aymara, Quechua, Likan-Antai y Rapa-Nui.
- Incorporar al SIGDP (Sistema de Gestión de Defensa Penal) los cambios necesarios para que el facilitador intercultural pueda ingresar sus gestiones y poder efectuar un control de su actividad.
- Generar y fortalecer competencias en defensa especializada indígena en aquellos defensores que aún no han sido capacitados, por medio de: a) una academia de formación para la especialización de defensores, facilitadores y profesionales de la DPP; b) informes comentados de jurisprudencia en materia de defensa de imputados indígenas; c) analizar la posibilidad de un Convenio con la Universidad de Chile para capacitar en argumentación intercultural; y, d) Clínicas jurídicas especializadas.
- Lograr la aplicación del modelo general de defensa penal indígena en todo el país.
- Realizar una evaluación cualitativa de la prestación de defensa penal para imputados indígenas.

### **Enfoque de Género**

Se buscará prestar el servicio de defensa penal recogiendo las particularidades de las mujeres y de los hombres y resguardar que los criterios de género estén presentes en todos los productos estratégicos de la institución y, en particular los objetivos específicos será:

- Prestar defensa penal recogiendo las particularidades de mujeres y hombres.
- Prestar defensa penitenciaria recogiendo las particularidades de mujeres y hombres.
- Evaluar la prestación de la defensa penal recogiendo las particularidades entre hombres y mujeres.
- Difundir los servicios prestados por la Defensoría recogiendo las necesidades de información de mujeres y hombres.

### **Defensas especializadas en materia de discapacitados mentales y extranjeros**

La DPP en el año 2012 continuará su labor de desarrollar defensas especializadas respecto de grupos vulnerables, incluyendo a dos grupos que a la fecha no contaban con asesoría especializada, a saber, los discapacitados mentales, sobre todo respecto de aquellos que se encuentran en recintos carcelarios, como también los extranjeros que se encuentran imputados por algún delito.

### **3.2 Desafíos asociados a gestión interna**

A continuación, se mencionan los desafíos 2012, relacionados con ámbitos de la gestión interna desarrollados en la Defensoría Penal Pública:

#### **Capacitación**

Continuar con el cumplimiento del Programa Anual de Capacitación PAC establecido para el año 2012.

Junto con lo anterior, prestar apoyo metodológico en capacitación técnica, en específico en el área de Estudios, respecto a diseño y programación de cursos en el contexto de la Academia de Defensores.

Profundizar en iniciativas de Desarrollo, en especial relacionados con Desarrollo Directivo.

#### **Sistema Integrado de Gestión de las Personas**

Uno de los principales proyectos del Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional - DO para el año 2012 sigue siendo la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Personas (SIGPER).

El esfuerzo estará centrado en la implementación y operación de las funcionalidades que aún no han sido probadas, entre ellas: control de asistencia, viáticos, licencias médicas, capacitación, evaluación del desempeño y autoconsulta. Estos módulos serán probados y operados en una primera etapa por el nivel central.

A su vez, deberá iniciarse la primera etapa del despliegue del sistema a cada una de las Defensorías Regionales. Esta primera etapa comprende la implementación de los módulos de remuneraciones y personal a nivel regional. Ello requerirá de un enorme esfuerzo de coordinación y un fuerte trabajo de entrenamiento y capacitación para cada uno de los operadores del sistema a nivel regional.

Este sistema representa un enorme desafío de gestión en el área de recursos humanos a nivel nacional, cuyo propósito esencial apunta a mejorar la gestión de los procesos del Departamento de Recursos Humanos, incrementando la calidad de los servicios prestados y obteniendo por ende una mayor satisfacción de todos las/os funcionarias/os de la Defensoría Penal Pública.

#### **Concursos**

Realizar el análisis respectivo y generar las condiciones favorables para iniciar la convocatoria a Concurso de Promoción, Concurso de Planta y Concurso de Defensores Locales.

## **Políticas de RRHH**

Establecer en el corto plazo, criterios en la toma de decisiones respecto a la gestión de personas, que se plasmen en un documento de políticas, que sea validado y divulgado a nivel institucional, y coordinado con las temáticas impulsadas por el MINJU.

## **Gestión de Clima**

Focalizar la gestión de clima, a las acciones de mejora y planes de acción regionales, y establecer metodología y seguimiento para ello.

## **Instalación y evaluación del nuevo modelo de Licitaciones**

Durante el año 2012 se culminará la renovación del modelo de contratos para licitados para las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana Sur, O'Higgins, Maule y Los Lagos, con un total de 17,5 jornadas a licitar.

Asimismo, se ha programado una evaluación del nuevo sistema en cuanto a su funcionamiento informático, pertinencia del modelo de indicadores de gestión, y operatividad de los procedimientos de plausibilidad y pago.

## **Implementación del Modelo de Operación Eficiente (MOE) en todo el país**

Durante el año 2012 se capacitarán a Jefes de Área y Directores Administrativos Regionales en los temas de análisis de causas y acciones correctivas. Asimismo, se evaluará el avance en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 contenidos en los puntos 8.2.1. *Satisfacción del Cliente*, 5.3 *Política de Calidad*, y 5.4 *Objetivos de Calidad* de dicha norma.

## **Consolidación del modelo de gestión de contrato a través de indicadores**

Durante el año 2011 se instaló definitivamente el modelo de administración de contratos a través de los sistemas y herramientas informáticas, para lo cual, se llevaron a cabo capacitaciones para los actores tanto desde el nivel central como a través de las propias Defensorías Regionales. Para el año 2012 se espera que las regiones monitoreen los contratos de licitados, mediante el seguimiento a los indicadores de gestión jurídica, administrativa y gerencial, definidos para tales efectos, a través de las herramientas informáticas de apoyo que se han generado.

## **Gestión de Informática**

Para el año 2012 se presentan los siguientes desafíos:

- Se asumirá la función del proceso de emisión de estadísticas para la Defensoría. Esto involucrará la identificación, priorización, emisión y distribución del set de reportes

estadísticos que requiere la Defensoría para su funcionamiento. Involucrará la contratación de una consultoría externa, la cual será licitada durante el primer semestre, por un monto estimado de MM\$ 15.

- Se efectuará la elaboración del Plan Tecnológico Institucional para el período 2012-2014, el cual será apoyado a través de la contratación de una consultoría externa, la cual será licitada a fines del primer semestre del 2012. El monto involucrado asciende a MM\$ 40.
- Producto del término del contrato de arriendo de la plataforma para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Defensa Penal, se procederá a la definir los términos de dicha licitación y la convocatoria correspondiente.
- Se procederán a convocar las siguientes licitaciones por los siguientes servicios tecnológicos:
  1. UPS; por un período de 3 años y un desembolso anual de MM\$ 125.
  2. Correo Electrónico; por un período de 3 años y un desembolso anual de MM\$ 57.
  3. Telecomunicaciones, por un período de 5 años y un desembolso anual de MM\$ 460.
  4. Telefonía móvil, por un período de 1 año y un desembolso anual de MM\$ 120
  5. Servicio de mantención y soporte del Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP) con disponibilidad a tiempo completo de 3 Analistas Programadores, por un período de 3 años y con un costo estimado de MM\$ 75.- anuales.
  6. Servicio de arriendo, mantención y soporte de impresoras y de servicios de impresión, en las regiones V, VI, VIII y X, por un período de 3 años y con un costo estimado de MM\$ 105.- anuales
- Desarrollo de los módulos indígenas y penitenciarios en el SIGDP.

Dado lo anterior, se tomó la decisión de dar término anticipado al contrato mediante resciliación mutua y la aplicación de una multa a través de Resolución Exenta N°2866 por un monto de UF22,75.

## **4. Anexos**

Anexo 1: Identificación de la Institución

Anexo 2: Recursos Humanos

Anexo 3: Recursos Financieros

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Anexo 6: Evaluación preliminar cumplimiento compromisos Instituciones evaluadas

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

### **a) Definiciones Estratégicas**

#### **- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución**

La Defensoría Penal Pública se rige por la Ley N° 19.718, publicada en el Diario Oficial en 10 de marzo de 2001, que la creó como un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia. La misma Ley consagra el sistema mixto público-privado de prestación de defensa.

Desde el 16 de diciembre de 2000 se encuentran incorporadas a la Reforma Procesal Penal, la IV y IX Regiones del país y en julio de 2001 se puso en funcionamiento la Defensoría Nacional. El 13 de octubre de 2001 entró en vigencia la Ley N° 19.762, que cambió la gradualidad de la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal, estableciéndose el siguiente cronograma:

- II etapa a contar del 16 de octubre de 2001: Regiones II, III y VII.
- III etapa a contar de 16 de diciembre de 2002: Regiones I, XI y XII.
- IV etapa a contar de 16 de diciembre de 2003: Regiones V, VI, VIII y X.

El 20 de diciembre de 2003, se publica la Ley N° 19.919, que aplazó la fecha de entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana, del 16 de diciembre de 2004 al 16 de junio de 2005.

Ley N° 20.084 Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la Ley Penal (publicada en el D.O. del 07/12/2005), posteriormente la Ley N° 20.110 suspende la entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 y finalmente, Ley N° 20.191 que modifica la Ley N° 20.084 (publicada en el D.O. del 02/06/2007)

#### **Misión Institucional.**

Proporcionar defensa penal de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, mediante un sistema mixto público privado de defensores penales públicos; velando por la igualdad ante la Ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de nuestros representados.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través de defensores locales institucionales y defensores licitados.
2	Asegurar la calidad de las prestaciones del servicio de defensa penal pública, a través de los instrumentos de apoyo y control a la gestión de defensa.
3	Fortalecer la difusión del rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco Sistema de Justicia Criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional

## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
--------	----------------------	--

Prestación del servicio de defensa penal pública.

1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Defensa Penal Adultos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación judicial y extrajudicial en todas las actuaciones y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta la completa ejecución de la sentencia</li> <li>• Visitas de cárcel</li> <li>• Efectuar y solicitar las diligencias pertinentes a la defensa del imputado</li> <li>• Solicita las pericias que se requieran de acuerdo a la línea de investigación que adopte considerando su teoría del caso</li> <li>• Atención de familiares para fines de defensa del imputado</li> <li>• Mecanismos de asignación de causas</li> <li>• Informes de reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública</li> </ul> </li> <li>Defensa Penal Adolescente               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación judicial y extrajudicial en todas las actuaciones y audiencias, desde la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta la completa ejecución de la sentencia a jóvenes de 14 y menores de 18 años de edad, imputados de crimen, simple delito o falta</li> <li>• Mecanismos de asignación de causas que consideran el factor -especialización- de los defensores penales juveniles.</li> <li>• Atención de las solicitudes y requerimientos de una serie de instituciones, tales como el Servicio Nacional de Menores y Gendarmería de Chile, y con la red social y comunitaria, (por ejemplo, para obtención de informes sociales, certificados de estudio, etc.</li> <li>• Visitas a centros de internación provisoria y de internación en régimen cerrado.</li> <li>• Atención a la familia del imputado.</li> <li>• Las entrevistas del defensor al imputado adolescente.</li> <li>• Acompañamiento en las diligencias de investigación</li> <li>• Atención durante toda la fase de ejecución de la pena.</li> <li>• Sistema de licitaciones mediante prestación de defensa de abogados privados.</li> <li>• Asignación de causas a defensores licitados</li> <li>• Ejecución contratos sistema de licitaciones</li> <li>• Control y supervisión del servicio de defensa penal pública</li> <li>• Los mecanismos de control de la calidad de la defensa penal, se establecen en la</li> </ul> </li> </ul>	1 y 2
---	--	-------

Ley 19718.

- La auditoría externa busca medir el cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal en una muestra representativa de casos del defensor. y son realizadas por empresas auditoras independientes, seleccionadas por licitación pública, y tienen por objeto controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública, que deben cumplir en el proceso penal quienes presten dicho servicio.
- Las inspecciones de la calidad de la defensa penal son realizadas por abogados inspectores a una muestra representativa de defensores de todas las regiones del país, a los cuales a su vez, se les toma una muestra representativa de causas, entre las que toman especial atención aquellas en que existen imputados en prisión preventiva.

Generación y difusión de información de defensa penal.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes estadísticos, de gestión y Informes de Estudios (Doctrinales, Minutas, Boletines de jurisprudencia)</li> <li>• Gestión de Difusión en general en los medios de comunicación. (Talleres de difusión charlas, material de difusión, relacionado con la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil y su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas); Revista 93 y Memoria Institucional</li> </ul> | 3 |
|---|---|---|

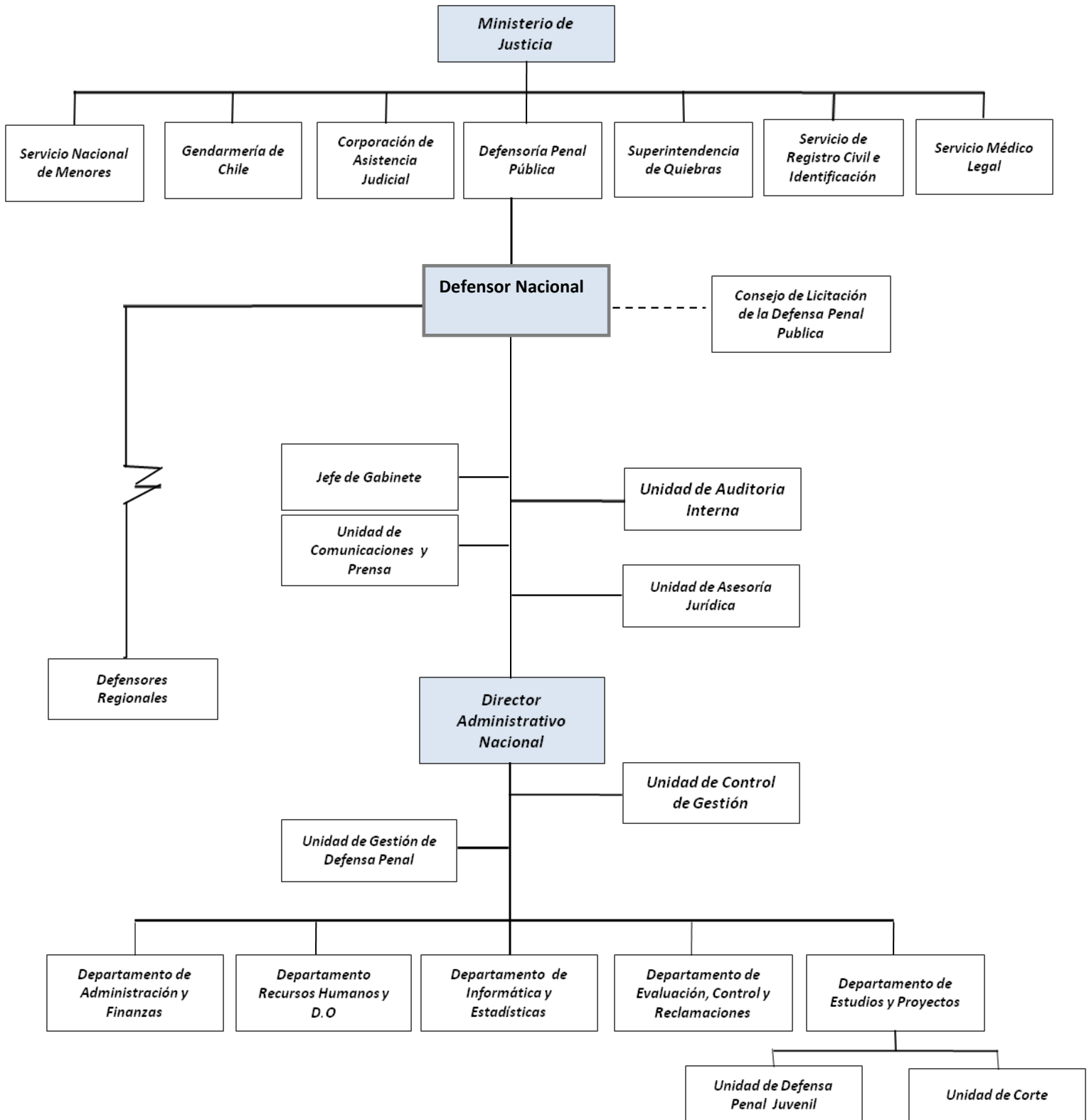
**- Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Toda persona imputada o acusada por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado.
2	Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera dos familiar por cada imputado).
3	Comisión Coordinadora de la Reforma Procesal Penal: Sr. Ministro de Justicia; Presidente de la Corte Suprema; Fiscal Nacional del Ministerio Público; Defensor Nacional; Un Ministro de la Corte Suprema; Presidente del Colegio de Abogados; Subsecretario de Justicia; Un Fiscal Regional y el Secretario Ejecutivo de la Comisión.
4	Congreso Nacional: Diputados y Senadores, en especial la Comisión de Hacienda y la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.
5	Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia.
6	Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos.
7	Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública; Ministro de Justicia o en su defecto, el Subsecretario de Justicia; el Ministro de Hacienda o su representante, Ministro de Planificación y Cooperación o su representante, un académico con más de 5 años de docencia universitaria en las áreas del Derecho Procesal Penal o Penal, designado por el Consejo de Rectores y otro por el Colegio de abogados.



8	Poder Judicial: Jueces de Garantía, Jueces de Tribunal Oral en lo Penal y la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema.
9	Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales.
10	Comunidad indirecta

**b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio**



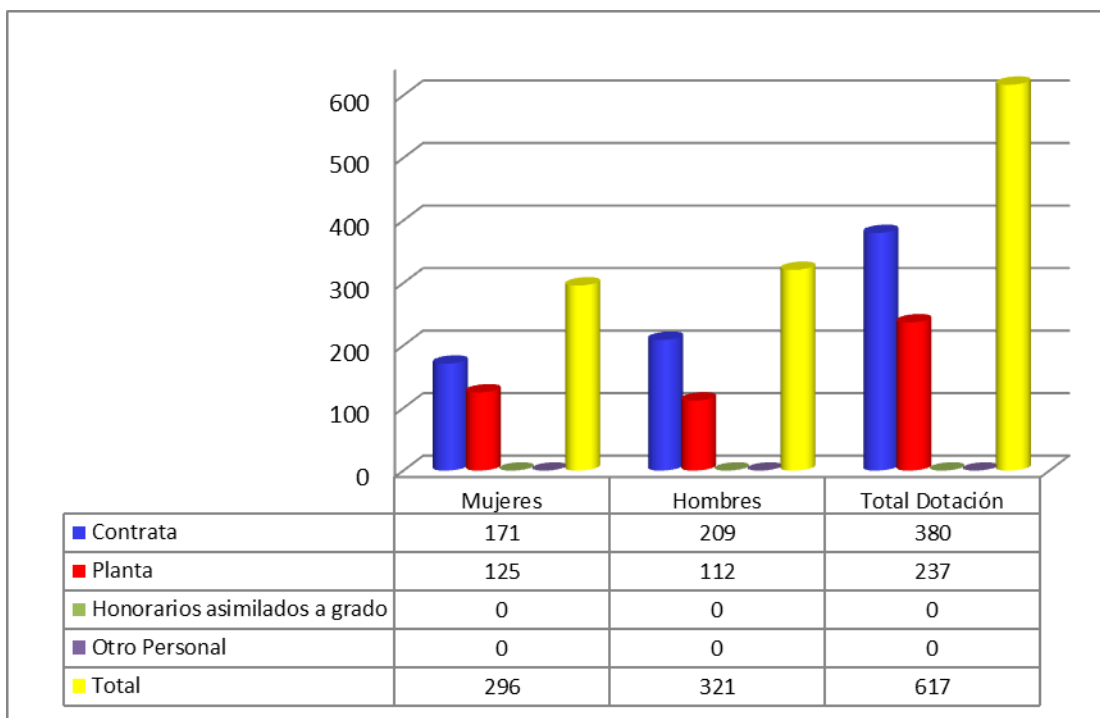
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Sr. Georgy Schubert Studer
Director Administrativo Nacional	Sr. Andrés Mahnke Malschafsky
Jefa de Gabinete	Sra. Camila Chadwick Costa
Jefa Departamento de Administración y Finanzas	Sra. María Cristina Marchant Cantuarias
Jefe de Departamento de Recursos Humanos	Sr. Pedro Guerra Loins
Jefa de Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Sra. Marcela Werlinger Mena
Jefa de Departamento de Estudios y Proyectos (s)	Srta. Claudia Castelletti Font
Jefe de Departamento de Informática y Estadísticas	Sr. Andrés Santoro Del Campo
Defensor Regional de Tarapacá	Sr. Arturo Zegarra Williamson
Defensor Regional de Antofagasta (s)	Sr. Roberto Vega Tacaure
Defensor Regional de Atacama (s)	Sr. Raúl Palma Olivares
Defensor Regional de Coquimbo	Sr. Alejandro Viada Ovalle
Defensor Regional de Valparaíso	Sr. Eduardo Morales Sepúlveda
Defensor Regional de O'Higgins	Sr. Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	Sr. José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío (s)	Sr. Osvaldo Espinosa Quezada
Defensora Regional de La Araucanía	Sra. Bárbara Katz Medina
Defensor Regional de Los Lagos	Sr. Francisco Geisse Graepp
Defensor Regional de Aysén	Sr. Juan Carlos Rebolledo Pereira
Defensor Regional de Magallanes	Sr. Juan Vivar Uribe
Defensor Regional Metropolitana Norte	Sr. Leonardo Moreno Holman
Defensor Regional Metropolitana Sur	Sr. Claudio Pavlic Véliz
Defensor Regional de Los Ríos	Sr. Erwin Neumann Montecinos
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Sr. Claudio Gálvez Giordano

## Anexo 2: Recursos Humanos

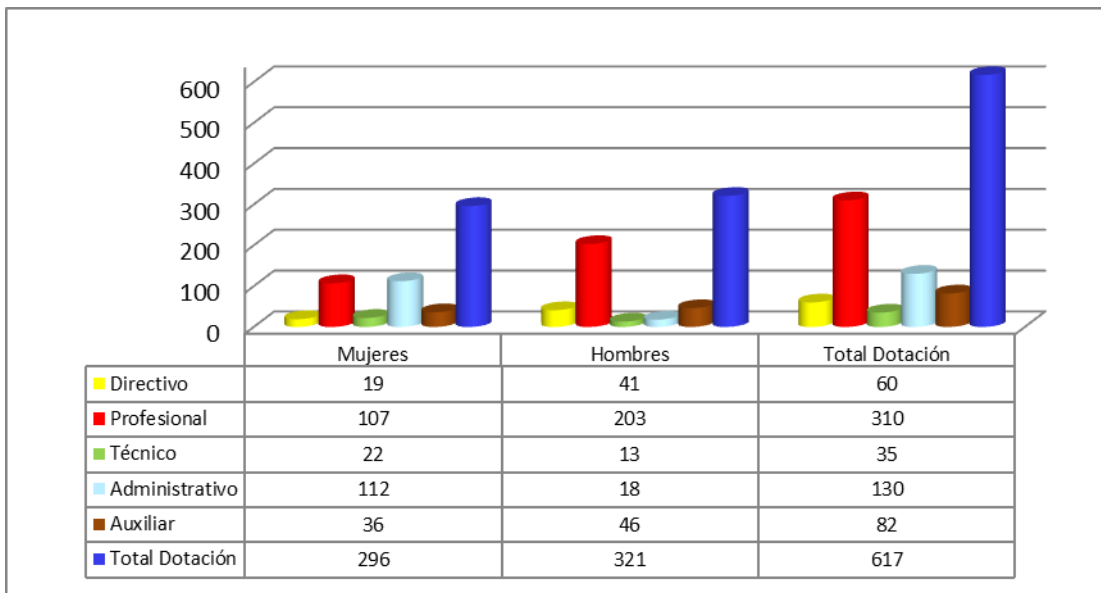
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

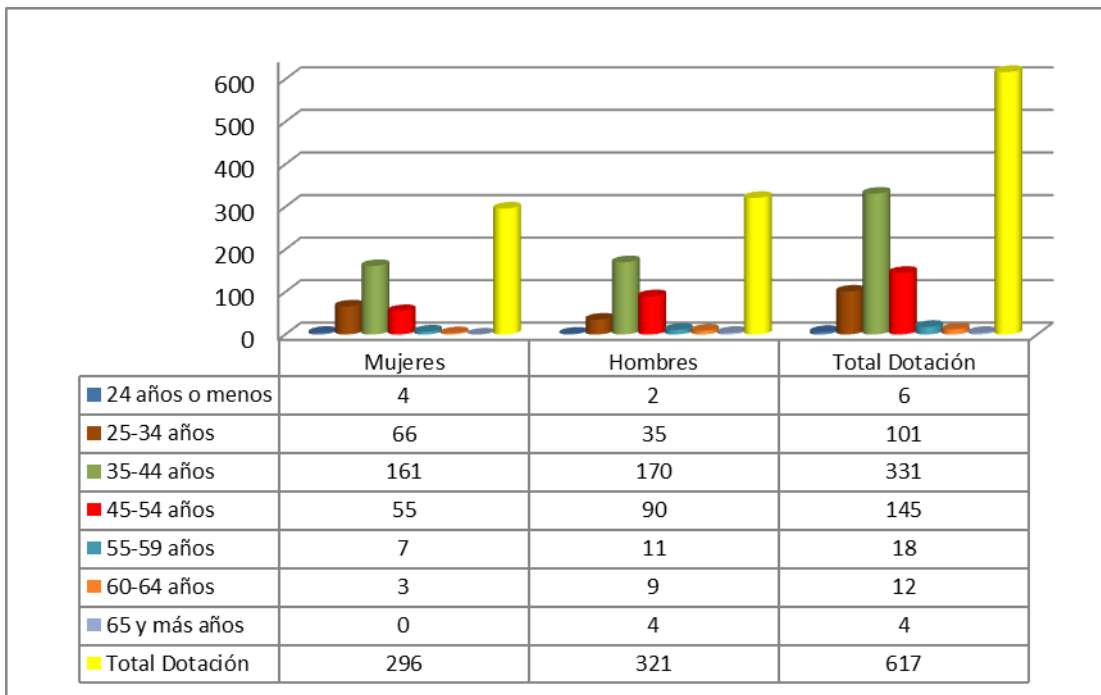


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

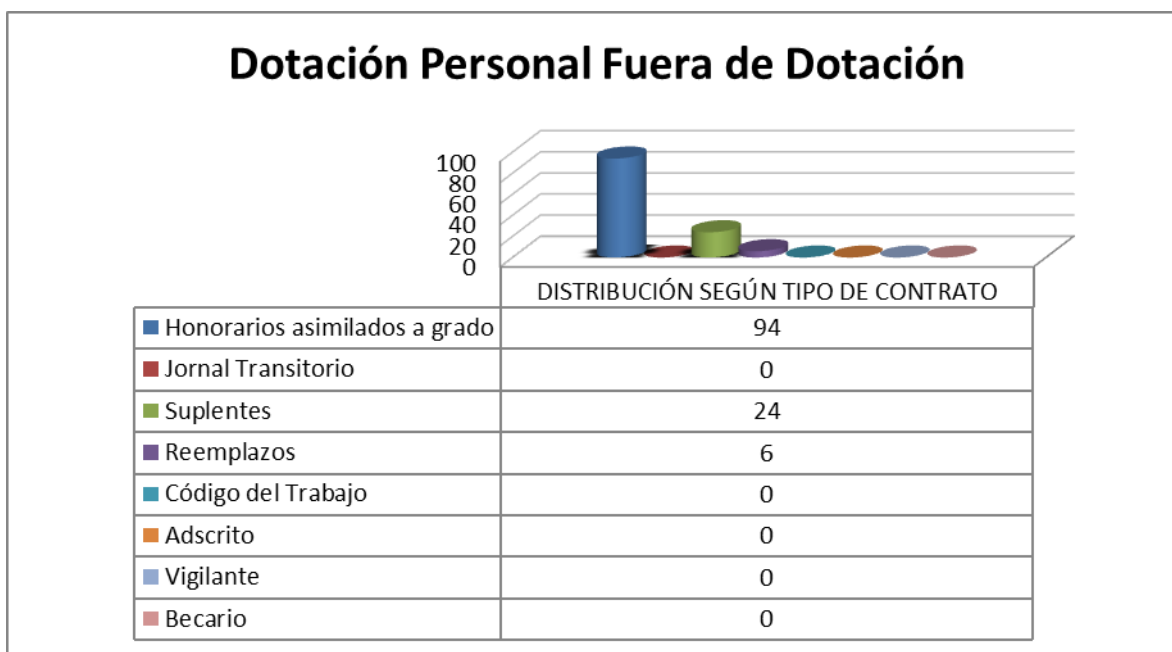
- Dotación Efectiva año 2011 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2011 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2011, por tipo de contrato



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas (Sent. Ind.)
		2010	2011		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>4</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>5</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	10	21	210	Ascend
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1 / N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100	67	67	Ascend
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	6,5	10,69	60	Descend.
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	Ascend
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,16	0,0	Neutro
• Retiros voluntarios					

2 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

6 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas (Sent. Ind.)
		2010	2011		
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	0,0	Ascend.
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4,4	3,72	118	Descend.
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,1	6,8	30	Descend.
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,9	0,45	200	Descend.
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	0,0	Ascend.
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	5,8	8,15	140	Ascend.
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	119,0	116,5	97,9	Ascend.
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	2,9	2,3	79,3	Ascend.



**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas (Sent. Ind.)
		2010	2011		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	24,7	30,09	121	Ascend.
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	1,1	2,6	235,5	Ascend.
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,56	0,99	55	Descend.
• Licencias médicas de otro tipo <sup>9</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,53	0,36	147	Descend.
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,04	0,02	200	Descend.
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	6,34	6,74	94	Descend.
<b>. Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	99,18	99,52		

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

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

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas (Sent. Ind.)
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,82	0,48		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	Si	Si		
<b>. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	No	No		

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

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

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2010</b>	<b>Monto Año 2011</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>13</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>39.102.068</b>	<b>39.330.627</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	298.526	423.236	1
APORTE FISCAL	38.803.542	38.905.462	2
VENTA DE ACTIVOS		1.929	3
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>41.177.102</b>	<b>38.859.685</b>	
GASTOS EN PERSONAL	20.819.910	20.922.880	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.804.717	5.200.173	5
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		52.705	6
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.098.747	12.457.100	7
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	186.831	151.359	8
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	1.193.418	10.273	9
SERVICIO DE LA DEUDA	73.479	65.195	10
<b>RESULTADO</b>	<b>-2.075.034</b>	<b>470.942</b>	

Notas:

1.- En otros ingresos se ha superado con holgura el presupuesto vigente de cada año, debido principalmente a la recuperación de licencias médicas y Multas y Sanciones Pecuniarias.

2.- El Aporte Fiscal se vio rebajado por decisiones gubernamentales y por reformulaciones presupuestarias por imposibilidad de ejecutar transferencias previa firma de convenios que requieren toma de razón de la Contraloría General

<sup>13</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2011.

de la República. Asimismo se incrementó por la incorporación de recursos para financiar la asignación de desempeño institucional y la reposición de dos vehículos para las Defensorías Regionales Metropolitanas Norte y Sur.

3.- La Venta de activos corresponde los ingresos percibidos por la enajenación de un vehículo de la VIII región que fue remplazado durante el año 2010, pero que en dicho año no alcanzó a devengarse el ingreso por encontrarse en trámite la venta del mismo.

4.- El gasto en el subtítulo Gastos en Personal se ve incrementado por la incorporación de mayores recursos relacionados con el aumento de la tasa a pagar de accidentabilidad a la ACHS y las remuneraciones por el personal adicional autorizado del Programa de Defensa Penal Indígena. Lo anterior a pesar de haber sido rebajado el subtítulo por parte de la Dipres.

5.- La Diferencia en el subtítulo Bienes y Servicios de Consumo, corresponde principalmente porque se aplicó una importante rebaja presupuestaria por parte de la Dipres, restringiéndose algunos gastos de operación en el año 2011.

6.- El gasto de Prestaciones de Seguridad Social que corresponde a las indemnizaciones pagadas a personal que hizo término de sus funciones en cargos de Alta Dirección Pública se generó sólo en el año 2011, de acuerdo a lo establecido en el propio reglamento.

7.- En Transferencias Corrientes la diferencia 2010-2011 se explica principalmente porque en este último año se efectuó una rebaja presupuestaria por parte de la Dipres y que afectó recursos del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública por M\$ 1.350.000.

8.- En Adquisición de Activos no Financieros la brecha entre los años 2010-2011 viene dada por los menores recursos autorizados, ya que la Dipres efectuó rebaja en los ítems de máquinas y equipos además de equipos informáticos.

9.- En Iniciativas de Inversión la diferencia entre el gasto 2010 y 2011 está dada porque en el primer año indicado se terminó de ejecutar los proyectos de construcción de las Defensorías Regionales y Locales de Concepción y Punta Arenas, quedando sólo un último Estado de Pago para el año 2011 en el caso de Punta Arenas. Ambas obras se iniciaron a fines del año 2009 y se concluyeron a fines del año 2010.

10.- En servicio de la deuda se ejecutaron los montos devengados y no pagados al final de los períodos 2009 y 2010, los que fueron menores en este último año.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

<b>Cuadro 3</b>								
<b>Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011</b>								
Su bt.	Ite m	Asig .	Denominación	Presupuesto	Presupuesto	Ingresos y	Diferencia <sup>16</sup>	Notas <sup>17</sup>
				Inicial <sup>14</sup>	Final <sup>15</sup>	Gastos Devengados	(M\$)	
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>41.214.101</b>	<b>38.925.791</b>	<b>39330627</b>	<b>-404836</b>	
8			<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>20.329</b>	<b>20.329</b>	<b>423236</b>	<b>-402907</b>	1
	1		Rec. y Reembolsos por Licencias Médicas	12.370	12.370	320471	-308101	
	2		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.238	1.238	27.105	-25.867	
9	99		Otros	6.721	6.721	75660	-68939	
			<b>APORTE FISCAL</b>	<b>41.193.772</b>	<b>38.905.462</b>	<b>38.905.462</b>		2
	1		Libre	41.193.772	38.905.462	38.905.462		
10			<b>VENTA DE ACTIVOS</b>			<b>1.929</b>	<b>-1.929</b>	3
	3		Vehículos			1.929	-1.929	
			<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>41.216.101</b>	<b>39.186.450</b>	<b>38859685</b>	<b>326771</b>	
21			<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>18.948.224</b>	<b>21.027.252</b>	<b>20922879</b>	<b>104372</b>	4
22			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>5.408.358</b>	<b>5.206.358</b>	<b>5200173</b>	<b>6185</b>	5
23			<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>		<b>52.705</b>	<b>52.705</b>		6
24			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>15.871.769</b>	<b>12.667.764</b>	<b>12.457.100</b>	<b>210.664</b>	
	1		<b>AI Sector Privado</b>	<b>15.400.495</b>	<b>12.667.544</b>	<b>12.456.891</b>	<b>210.653</b>	
		271	Aplicac. Art. Nº 20 Letra h) Ley 19.718	570.954	670.954	657.530	13.424	7
		273	Auditorías Externas	528.163	414.263	309.145	105.118	8
		610	Prog.de Licitaciones Defensa Penal Pública	14.301.378	11.582.327	11.490.216	92.111	9
	2		<b>AI Gobierno Central</b>	<b>471.274</b>				
		001	Programa de Coordinación Reforma Judicial	471.274				10
	7		<b>A Organismos Internacionales</b>		<b>220</b>	<b>209</b>	<b>11</b>	
		001	Asociación Interamericana de Defensorías Públicas		220	209	11	11
29			<b>ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>115.859</b>	<b>156.899</b>	<b>151359</b>	<b>5540</b>	
	3		Vehículos		41.040	35898	5142	12
	4		Mobiliarios y Otros	36.654	36.654	36442	212	
	5		Maquinas y Equipos	10.808	10.808	10797	11	
	6		Equipos Informáticos	20.361	20.361	20342	19	
	7		Programas Informáticos	48.036	48.036	47.880	156	
31			<b>INICIATIVAS DE INVERSIÓN</b>		<b>10.276</b>	<b>10.273</b>	<b>3</b>	13
	2		Proyectos		10.276	10.273	3	
33			<b>TRANSFERENCIAS DE CAPITAL</b>	<b>870.891</b>				14
	2		<b>AI Gobierno Central</b>	<b>870.891</b>				
		1	Programa de Coordinación Reforma Judicial	870.891				
34			<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>1.000</b>	<b>65.196</b>	<b>65.195</b>	<b>1</b>	15
	7		Deuda Flotante	1.000	65.196	65.195	1	
			Resultado	-2.000	-260.659	470942	-731.601	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

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

Notas:

1.- En el **subtítulo Otros Ingresos** la ejecución fue mayor al presupuesto. . Estos mayores ingresos percibidos corresponden en gran parte a la mayor recuperación de licencias médicas.

2.- En **Aporte Fiscal** se aplicaron rebajas del presupuesto por un monto total de M\$ 2.968.947 que correspondieron a la rebaja aplicada por Dipres, eliminación del presupuesto de transferencias por el pago del Centro de Justicia de Santiago y retiro de excedentes transitorios del Programa de Licitaciones de Defensa Penal.

3.- En **Venta de Activos**, se refleja el ingreso percibido por concepto de la venta del vehículo que se renovó durante el año 2010 en la Región del Biobío, pero que no alcanzó a devengarse su ingreso en dicho año por encontrarse en trámite el proceso de enajenación del mismo.

4.- En **Gastos en Personal** la ejecución alcanzada fue equivalente al 99,5% del Presupuesto final del año 2011. Al presupuesto inicial se le incorporó M\$ 1.358.775 para la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, reasignados del Programa de Licitaciones de Defensa Penal y solicitados en Honorarios para financiar la contratación de los Defensores Penales Juveniles, Asistentes Técnicas y Administrativas, M\$ 653.277 por concepto de modernización en su fracción institucional y M\$ 194.463 por diferencia de reajuste, bonos y aguinaldos. Asimismo, se rebajó el presupuesto inicial en M\$ 74.782 aplicada por la Dipres y M\$ 52.705 para financiar las indemnizaciones a pagar a través del subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social, por el término de funciones de personal con cargos de Alta Dirección Pública. El saldo de M\$ 104.372 del subtítulo obedeció principalmente a los excedentes de la glosa de viáticos nacionales producto de la política restrictiva de gastos en relación a los cometidos funcionarios.

La siguiente tabla muestra los gastos para el año 2011 de las glosas del subtítulo Gastos en Personal:

<b>Comportamiento año 2011 de las Glosas del Subtítulo Gastos en Personal M\$</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Presupuesto Final 2011</b>	<b>Ejecución</b>	<b>% de Ejec.</b>	<b>Saldo</b>
<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	21.027.252	20.922.880	99,5%	104.372
- Sueldos	18.791.465	18.952.474	100,9%	-161.009
- Honorarios	1.463.524	1.448.985	99,0%	14.539
- Trabajos Extraordinarios	140.954	96.214	68,3%	44.740
- Viáticos Nacionales	590.722	413.126	69,9%	177.596
- Viáticos al Extranjero	40.587	12.081	29,8%	28.506

5.- En **Bienes y Servicios de Consumo** la ejecución devengada fue equivalente al 99,9%. Con el decreto N° 495 se rebajó el presupuesto en M\$ 202.000, por concepto de ajuste sectorial aplicado por Dipres. Este Subtítulo contempló dos glosas presupuestarias, una referida a los gastos de capacitación que totalizaron un monto de M\$ 193.185 y la otra relacionada con los gastos de atención a comparecientes por un monto de M\$ 61.113.

6.- En **Prestaciones de Seguridad Social**, que corresponde a las indemnizaciones pagadas a personal que hizo término de sus funciones en cargos de Alta Dirección Pública se canceló un total de M\$ 52.705.

7.- En Transferencias Corrientes específicamente en **“Aplicación art. 20 letra h) de la Ley 19.718”, (peritajes)**, los recursos ejecutados alcanzaron a los M\$ 657.530 equivalentes al 98%, quedando un saldo menor de M\$ 13.424 que se distribuye en las 16 Defensorías Regionales. El gasto por tipo lo presenta la siguiente tabla:

<b>Nivel de gasto por tipo de Peritaje año 2011</b>		
<b>Tipos de Peritajes</b>	<b>Gasto M\$</b>	<b>% sobre el total</b>
Investigaciones Privadas	39.756	6,0%
Informes en Derecho	3.892	0,6%
Peritajes Sociales	187.110	28,5%
Peritajes Psicológicos	187.992	28,6%
Peritajes Psiquiátricos	90.139	13,7%
Peritajes Medicina Legal Clínica	32.082	4,9%
Peritajes fotográficos	2.994	0,5%
Peritajes Criminalísticos	32.893	5,0%
Peritajes Neurológicos	18.996	2,9%
Peritajes Tránsito	1.594	0,2%
Otros	60.082	9,1%
<b>Sumas</b>	<b>657.530</b>	<b>100%</b>

8.- En **Auditorías Externas** el gasto 2011 alcanzó a los M\$ 309.145 (74,6%), correspondientes a los contratos firmados con la empresa Activa Research S.A. sobre la calidad de la atención prestada adjudicada por un monto de M\$ 100.000, monto ejecutado en su totalidad y con la Universidad de Chile sobre los estándares básicos del servicio de defensa, contratada por un total de M\$ 278.860, quedando un saldo de M\$ 69.715 (25%) que corresponde al informe final derivado de actividades en terreno que no alcanzaron a efectuarse en el año 2011. El resto del saldo corresponde a menores costos de adjudicación.

9.- En el **Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública** el presupuesto inicial fue rebajado en M\$ 1.358.775, para financiar el programa de honorarios para la contratación de Defensores Penales Juveniles, los profesionales y técnicos de apoyo en esta materia. Adicionalmente, se rebajaron recursos por M\$ 1.350.000 decretados por la Dipres y M\$ 10.276 para financiar el último Estado de Pago de la obra de construcción de la Defensoría Regional y Local de Punta Arenas. La ejecución alcanzó a los M\$ 11.490.216 equivalente al 99,2% del presupuesto de 11.582.327.

Cabe señalar que al 31 de diciembre del año 2011 los montos anticipados a Licitados pendientes de devolución, ascendieron a M\$ 4.422, por lo que la ejecución financiera alcanzó a los M\$11.494.638, es decir un saldo de M\$ 87.689, que se deriva del desfase de contratos por entrada en operación de llamados a licitación con el nuevo modelo.

<b>Ejecución año 2011 del Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública</b>			
<b>M\$</b>			
<b>Regiones</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Monto de Anticipos</b>	<b>Total Gasto Financiero</b>
Arica-Parinacota	328.118	0	328.118
Tarapacá	355.410	0	355.410
Antofagasta	756.455	2.385	758.840
Atacama	341.881	0	341.881
Coquimbo	575.709	0	575.709
Valparaíso	1.186.803	0	1.186.803
O'Higgins	821.995	0	821.995
Maule	609.882	2.037	611.919
Biobío	1.231.724	0	1.231.724
La Araucanía	740.043	0	740.043
Los Lagos	608.794	0	608.794
Los Ríos	340.147	0	340.147
Aysén	59.540	0	59.540
Magallanes	129.600	0	129.600
DRM Norte	1.538.106	0	1.538.106
DRM Sur	1.859.565	0	1.859.565
Dirección Nacional (*)	6.444	0	6.444
<b>Totales</b>	<b>11.490.216</b>	<b>4.422</b>	<b>11.494.638</b>

Nota (\*) El gasto corresponde a venta de bases del proceso de Licitación.

10.- En el **Programa de Coordinación de la Reforma Judicial** (Subsidio fijo a la Operación), se rebajó el presupuesto inicial mediante Decreto N°1736, que correspondía a la transferencia que se hacía a la Subsecretaría de Justicia para el pago por la concesión del Centro de Justicia de Santiago, en la parte que le corresponde a la Defensoría Penal Pública. Lo anterior debido a que la Contraloría General de la República postergó la toma de razón de la Resolución que autorizaba dicho traspaso en espera de un firma de convenio entre las instituciones ocupantes de dicho inmueble (Poder Judicial, Ministerio Público y Defensoría Penal Pública) para formalizar el prorrateo correspondiente, trámite que se formalizó a principios del año 2012.

11.- En las Transferencias a Organismos Internacionales, en este caso a la **Asociación Interamericana de Defensores**, se ejecutó el 94,9% por diferencias de tipo de cambio en el pago de las cuotas que se debían a dicha organización que alcanzaron a M\$ 209.

12.- En el ítem de **Vehículos** del Subtítulo Adquisición de Activos no Financieros la ejecución para el año 2011 alcanzó a los M\$ 35.898, equivalente a un 87,5%. Dichos recursos permitieron financiar la reposición de dos vehículos para las Defensorías Regionales Metropolitanas Norte y Sur y un vehículo siniestrado de la Región de La Araucanía.



13.- En **Iniciativas de Inversión**, no existía presupuesto inicial autorizado por Ley, pero se incorporaron mediante Decreto N° 705 recursos para cancelar el último Estado de Pago de la obra de construcción de la Defensoría Regional y Local de Punta Arenas, finalizada en el año 2010, y que alcanzó a M\$ 10.273.

14.- En **Transferencias de Capital** los recursos contemplados corresponden al Programa de Coordinación de la Reforma (Subsidio fijo a la construcción por el Centro de Justicia de Santiago). En este Programa se rebajó el presupuesto inicial mediante Decreto N°1736, que correspondía a la transferencia que se hacía a la Subsecretaría de Justicia para el pago por la concesión del Centro de Justicia de Santiago, en la parte que le corresponde a la Defensoría Penal Pública. Lo anterior debido a que la Contraloría General de la República postergó la toma de razón de la Resolución que autorizaba dicho traspaso en espera de un firma de convenio entre las instituciones ocupantes de dicho inmueble (Poder Judicial, Ministerio Público y Defensoría Penal Pública) para formalizar el prorrateo correspondiente, trámite que se materializó a principios del año 2012.

15.- En **Servicio de la Deuda** (Deuda Flotante) se pagó la totalidad de los recursos devengados del año anterior por M\$ 65.195 correspondiente a compromisos pendientes de pago al 31 de diciembre 2010.

## c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>18</sup>			Avance <sup>19</sup>	Notas
			2009	2010	2011	2011/2009	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>20</sup> )		1,035	1,056	1,077	102,0%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,540	0,072	0,048	149,5%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1	1	1	100,0%	3
	[IP percibidos / Ley inicial]		0,78%	0,72%	1,03%	141,9%	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		2,51%	7,31%	0,00%	0,0%	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		2,51%	7,31%	0,00%	0,0%	

### Notas:

- 1.- El avance indica que los ajustes en el aporte fiscal en el sentido de disminuir los presupuestos aprobados por Ley, fueron mayores el año 2011 que el año 2010. (Detalle 2009: M\$ 36.382.199/M\$ 35.168.657; 2010: M\$ 39.891.129/M\$ 37.786.316; 2011: M\$41.193.772/M\$38.252.185)
- 2.- Los ingresos percibidos superaron a los presupuestados el año 2011. (Detalle 2009: M\$ 154.492/ M\$ 286.277; 2010: M\$ 20.739/M\$ 288.880; 2011: M\$20.329/M\$423.233)
- 3.- No existe diferencias entre los ingresos propios percibidos versus los devengados.
- 4.- Durante el año 2011 el total de ingresos percibidos fue mayor al del año 2010. (Detalle Ingresos Ley: 2009: M\$ 36.538.691; 2010: M\$ 39.913.868; 2011: M\$ 41.216.101)
- 5.- El saldo final de caja efectivo fue mayor en el año 2011, sin presentar operaciones devengadas. (Detalle 2009: M\$ 71.145/2.834.733; 2010: M\$ 65.195/M\$ 891.965; 2011: M\$0/M\$1.396.290)

<sup>18</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011.

<sup>19</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

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

## d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2011<sup>21</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>				
	<b>Carteras Netas</b>	0	0	0
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
	<b>Disponibilidad Neta</b>	1.358.300	391.240	1.749.540
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.358.300	391.240	1.749.540
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	-392.431	5.801	-386.630
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	101.528	-69.223	32.305
116	Ajustes a Disponibilidades	16	-16	0
119	Trasposos Interdependencias		31.225.647	31.225.647
214	Depósitos a Terceros	-482.883	71.953	-410.930
216	Ajustes a Disponibilidades	-11.092	3.087	-8.005
219	Trasposos Interdependencias		-31.225.647	-31.225.647
	Resultados	965.869	397.041	1.362.910

Nota: El saldo final de caja equivalente a M\$ 1.362.910 corresponde a la suma de la Disponibilidad Neta por M\$ 1.749.540, el saldo final negativo de las cuentas de activo y pasivo de M\$ 386.630 y la Cartera Neta de las Cuentas Presupuestarias, que no muestra saldo. El Saldo presupuestario del período alcanza a los M\$ 397.041, es decir los ingresos percibidos durante el año 2011 fueron mayores a los gastos efectivamente realizados, sin existir compromisos devengados al 31 de diciembre del año 2011.

<sup>21</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.



**f) Transferencias<sup>22</sup> (No aplica a la Defensoría Penal Pública)**

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 <sup>23</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2011 <sup>24</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>25</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>26</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## g) Inversiones<sup>27</sup>

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>28</sup>	Ejecución Acumulada al año 2011 <sup>29</sup>	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 <sup>30</sup>	Ejecución Año 2011 <sup>31</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (4) - (5)	

Construcción Defensoría Regional y Local en Punta Arenas	812.539	771.257	95,0%	10.276	10.273	3	
--	---------	---------	-------	--------	--------	---	--

### Iniciativas de Inversión:

#### Defensoría Regional y Local en Punta Arenas

Durante el año 2010, se terminaron de ejecutar y se entregaron a explotación de la Defensoría Regional y Local en Punta Arenas, edificio ubicado en calle Carrera n° 450, Punta Arenas, con una superficie de 587.50 M2.

El edificio fue construido por la empresa Salfa en un plazo de 322 días corridos, mediante un convenio entre la Defensoría Penal Pública y La Dirección de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas y entregado a explotación el 29 de Octubre de 2010.

Sin embargo, en el año 2011 fue necesario incorporar presupuesto para pagar el último Estado de Pago pendiente por dicha obra.

<sup>27</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

<sup>28</sup> Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

<sup>29</sup> Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2011.

<sup>30</sup> Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2011.

<sup>31</sup> Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2011.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2009	2010	2011				
				Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados vigentes ingresados hasta el año t-1 con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes ingresados en el año t-1	(Número de imputados ingresados con causas vigentes al 31 de diciembre del año t-1 con proceso penal finalizado durante el año t/Número de imputados con causas vigentes ingresados al 31 de diciembre del año t-1)*100				
Enfoque de Género: No				(71890.0/86345.0)*	(0.0/0.0)*	(69016.0/81376.0)*	(73371.0/87347.0)*			

<sup>32</sup> Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

<sup>33</sup> Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011 .

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2009	2010	2011				
				79.4%	79.3%	79.5%				
				(247934.0/312354.0)*100	(283314.0/357428.0)*100	(250000.0/314500.0)*100				
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados ingresados en el año t	(número de imputados con proceso penal finalizado en el año t/número de imputados ingresados en el año t)*100	%	79.3%	H: 78.8	H: 78.6	H: 79.5	SI	100%	
				(253065.0/319326.0)*100	(207319.0/263137.0)*100	(234406.0/298200.0)*100	(196250.0/246883.0)*100			
				H: 0.0	M: 82.5	M: 82.6	M: 79.5			
				Hombres: (40615.0/49217.0)*100	(48908.0/59228.0)*100	(53750.0/67617.0)*100				
	Enfoque de Género: Si	Mujeres:		M: 0.0	100	100	100			
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t, respecto del total de imputados en prisión preventiva en el año t.	(N° de imputados en prisión preventiva correctamente visitados por un defensor penal público en el año t/N° de imputados en prisión preventiva en el año t)*100	%	95.3%	97.4%	96.0%	SI	101%		
				0.0%	(7097.0/7444.0)*100	(6255.7/6423.2)*100				(7200.0/7501.0)*100
				(0.0/0.0)*100	0	0				0
				H: 0.0	H: 95.4	H: 97.5				H: 96.0
				(6349.0/6653.0)*100	(5553.3/696.8)*100	(6451.0/721.0)*100				
				0	0	0				
				M: 0.0	M: 94.6	M: 96.7	M: 96.0			
	Enfoque de Género: Si	Hombres:		(0.0/0.0)*100	(748.0/791.0)*100	(702.4/726.3)*100	(749.0/780.0)*100			
		Mujeres:		100	1.0*100	6.3*100	0.0*100			



## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2009	2010	2011				
Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 14 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t	(Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 14 días en el periodo t/Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t)*100	%	89.9%	0.0%	99.9%	94.4%	SI	106%	1
	Enfoque de Género: No			(1009.0/123.0)*100	(0.0/0.0)*100	(1158.0/159.0)*100	(1285.0/361.0)*100			
Generación y difusión de información de defensa penal	Promedio de actividades de difusión por líneas de acción dirigidas a la comunidad por Defensoría Regional durante el año t	Número de actividades de difusión por líneas de acción estratégicas realizadas durante el año t por Defensorías Regionales/Numero de Regiones del país	número	N.M.	0/0	11número o 182/16	11número o 176/16	SI	103%	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2009	2010	2011				
				Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles	(N° de imputados menores de edad atendidos por defensores penales especializados en Responsabilidad Penal Adolescentes en el año t/Número total de imputados adolescentes del año t)*100				
Enfoque de Género: No				(23489.0/33318.0)*	(0.0/0.0)*	(25545.0/33926.0)*	(22165.0/31000.0)*			

**Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:**

100  
%

**Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:**

0  
%

**Porcentaje de cumplimiento global del servicio:**

100 %

**Notas:**

1.- El excelente desempeño se debe al trabajo de coordinación y seguimiento focalizado en el "plazo" que realizan los intervinientes del proceso, en las etapas de presentación del reclamo, de solicitud de informe al defensor reclamado, entrevista del reclamante en los casos correspondientes, en la preparación de la resolución por la Asesoría Jurídica a propuesta del Defensor Regional, y por último, la notificación de la resolución a quien presentó el reclamo. No obstante el buen desempeño y valorando el compromiso por el cumplimiento de plazos, se observa como dificultad que la presión por cumplir este plazo ya considerado breve para tramitar reclamos complejos, puedan mermar la calidad de la respuesta de los mismos, considerando que los reclamos son un espacio que permite conocer expectativas del cliente respecto de la calidad del servicio prestado, luego su análisis no debe perder este enfoque integral y se surcribiran compromisos en orden a resguardar una respuesta de calidad, además del control del plazo

**Anexo 5: Compromisos de Gobierno  
No aplican en la DPP desde el año 2010**

**Anexo 6 Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>34</sup>**

Informe primer semestre de 2011 (01 de julio al 31 de diciembre 2011)

**Programa/Institución:** Evaluación Comprehensiva del Gasto Defensoría Penal Pública  
**Ministerio:** MINISTERIO DE JUSTICIA  
**Servicio:** DEFENSORIA PENAL PÚBLICA  
**Año:** 2008  
**Calificación:** Egresado

Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Incorporar en el Formulario A1 del 2010, el objetivo estratégico: Fortalecer la difusión de la labor de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco de la Reforma Procesal Penal y del nuevo Sistema de Justicia Criminal Adversarial, el producto estratégico: ¿Generación y difusión de información de gestión y apoyo a la prestación del servicio de defensa penal? y el subproducto estratégico relacionado con la entrega de servicios para un público más amplio, destinado a informar sobre los roles que ejerce la Defensoría, su importancia en la nueva legislación penal, la trascendencia de la defensa penal juvenil y su vinculación con los derechos del niño, entre otros temas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>
<p>2. Incorporar en la matriz comprehensiva de la Defensoría, el listado de actividades relacionadas con el nuevo objetivo, producto y subproducto estratégico relacionado con la difusión de información. También deberán incorporarse indicadores para la medición de su desempeño.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2011)</p>

<sup>34</sup> Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

<p>1. Realizar un Taller de revisión de indicadores de gestión institucionales (actuales y propuestos por la consultora) que cuente con la presencia de los Directivos de la Institución del nivel central y representación del nivel regional y realizar un Informe de Pertinencia de Indicadores (actuales, propuestos por la consultora)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)</p>
<p>2. Realizar un estudio de costos que defina la metodología de medición del costo (directo e indirecto) por causa, desagregando por tipo de costo (por ejemplo: costo administrativo) tanto para defensa de adulto como para la defensa juvenil. La aplicación de esta metodología deberá entregar información para la cuantificación de indicadores de eficiencia propuestos en el Informe de Pertinencia de Indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2011)</p>
<p>3. Iniciar el registro de las operaciones contables conforme a los resultados del estudio y diseñar una aplicación informática complementaria al SIGFE que permita generar información sobre ?costo por causa? desagregado en costos de producción y gastos de administración, diferenciado por tipo de causa (adulto local, adulta licitada y juvenil).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2011</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2011)</p>
<p>4. Revisar y concordar con DIPRES la matriz de evaluación comprehensiva del gasto de la Defensoría e indicadores que incorporen los cambios propuestos en la recomendación, considerando el Informe de Pertinencia de Indicadores de Pertinencia de Indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>
<p>5. Cuantificar indicadores de desempeño incluidos en matriz de evaluación comprehensiva del gasto de la Defensoría que cuentan con información para ello.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2011)</p>
<p>6. Incorporar los indicadores de desempeño de la Defensoría definidos en la matriz de evaluación comprehensiva en el Sistema de Información de Gestión (SIG) de esta institución, según corresponda.</p> <p>El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través de la revisión del Sistema de Planificación/Control de Gestión del P.M.G. de la Defensoría y de los indicadores enviados en el proceso de formulación presupuestaria de cada año (Formulario H), de aquellos indicadores que corresponda.</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2010)</p>

<p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2010</p>	
<p>7. Diseñar sistema informático de seguimiento y monitoreo que permita la cuantificación de indicadores de desempeño definidos en la matriz comprehensiva de la Defensoría sujeto a la disponibilidad de recursos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2011</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2011)</p>
<p>8. Cuantificar los restantes indicadores de desempeño incluidos en matriz de evaluación comprehensiva del gasto de la Defensoría.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2011</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2011)</p>
<p>1. Reformular los estándares de defensa de manera de poder definir la conducta esperada de los defensores, asegurando la calidad de la defensa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>
<p>2. Diseñar indicadores de desempeño que permitan medir (en base a los estándares planteados) resultados por tipo de defensor.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>
<p>3. Cuantificar los indicadores de resultados por tipo de defensor y analizar su comportamiento en relación a los estándares definidos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2011</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2011)</p>
<p>1. Realizar un estudio -a nivel nacional- de cobertura óptima de atención especializada de adolescentes imputados y condenados, con una proyección de los recursos presupuestarios necesarios para su implementación. Presentar los resultados de este estudio.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>

<p>2. Presentar modelo de provisión del servicio de defensa penal juvenil aprobado por la Defensoría y debidamente costeadado para el 2011.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>
<p>3. Realizar mediciones de variaciones de cobertura como resultado de la aplicación del nuevo modelo y aplicar los ajustes que correspondan.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2011</p>	<p><u>Calificación:</u> Cancelado</p>
<p>1. Elaborar los Términos Técnicos de Referencia y licitar el estudio Propuesta metodológica para la realización de las auditorías externas. Se espera que el estudio incorpore elementos como los medios de verificación, ponderadores, tipos de causas, etc. de manera de hacer comparables las mediciones año a año.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)</p>
<p>2. Informar sobre los resultados del estudio ?Propuesta metodológica para la realización de las auditorías externas? y elaborar el Plan trienal de auditoría externa acogiendo la metodología recomendada por este estudio.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>
<p>3. Reportar los resultados de la auditoría externa realizada con la aplicación de la metodología recomendada por el estudio ?Propuesta metodológica para la realización de las auditorías externas?.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2011</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2011)</p>
<p>1. Conformar una Comisión de Desarrollo Organizacional integrada por representantes de los funcionarios y del nivel directivo regional y central. Esta Comisión coordinará la revisión y rediseño de la estructura organizacional de la Defensoría.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)</p>
<p>2. Realizar un diagnóstico y evaluación de la estructura organizacional de la Defensoría.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>

Diciembre 2009	
3. Elaborar un manual de funciones para las Unidades Administrativas y de staff de la Defensoría Nacional y de las Defensorías Regionales y Locales, validado por la Comisión.  <u>Fecha de Vencimiento:</u>  Junio 2010	<u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)
4. Elaborar un manual de procesos de gestión ligados directamente a la provisión de los productos estratégicos, validado por la Comisión.  <u>Fecha de Vencimiento:</u>  Junio 2010	<u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)
1. Sistematizar y estudiar los sistemas de asignación de causas utilizados en todas las regiones del país, realizando difusión de los resultados, compartiendo las experiencias de manera de identificar buenas prácticas que sean socializadas y replicadas, y que permitan mejorar la gestión al respecto.  <u>Fecha de Vencimiento:</u>  Diciembre 2009	<u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)
2. Generar un sistema integrado de medición y monitoreo de la carga de trabajo de los defensores que sirva de utilidad para la optimización en la distribución de causas entre defensores locales y licitados.  <u>Fecha de Vencimiento:</u>  Diciembre 2009	4 <u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)
1. Diseñar una nueva ficha de registro de reclamos.  <u>Fecha de Vencimiento:</u>  Diciembre 2009	<u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)
2. Diseñar y realizar una campaña de difusión para que los imputados tengan conocimiento de la posibilidad de realizar un reclamo y de cómo se debe realizar éste.  <u>Fecha de Vencimiento:</u>  Diciembre 2009	<u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)
3. Realizar las modificaciones necesarias al SIGO (Sistema Informático de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) de acuerdo con los cambios realizados a la ficha de reclamos, de manera de asegurar que éste permita registrar y sistematizar anualmente esta información y que sirva de insumo para otros sistemas de control como auditorías e inspecciones.	A través de Oficio DN N° 764 de fecha 16 de septiembre de 2010, la.  <u>Calificación:</u> Cumplido

<u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010	(Diciembre 2010)
4. Elaborar un informe que realice un benchmarking entre regiones, investigado las razones que existen en las regiones que presentan mayor porcentaje de reclamos y el tipo de estos reclamos, a fin de proponer planes de acción a nivel regional.  <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010	Comentario Junio 2011:  Comentario Diciembre 2010:  <u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2011)
1. Diseñar un Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa a partir de los resultados de las auditorías externas.  <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009	<u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)
2. Realizar talleres de calidad en cada Defensoría Regional, en donde se compartan los hallazgos de la auditoría y se de a conocer las áreas deficitarias asociadas a la prestación del servicio de defensa en la región.  <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009	<u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)
3. Realizar suscripción del Plan de Mejoramiento por parte de las Defensorías Regionales, donde se comprometan acciones concretas para mejorar las áreas deficitarias.  <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009	<u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)
1. Diseñar un Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa a partir de los resultados de las inspecciones que incluya: entrevistas a defensores inspeccionados; seguimiento a los defensores inspeccionados con no conformidades; entrega trimestral al defensor regional respectivo, de un resumen consolidado del resultado de las inspecciones, de los lineamientos y de la calificación de los defensores inspeccionados; entre otras actividades que contemple este Plan.  <u>Fecha de Vencimiento:</u>	<u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)



Diciembre 2009	
<p>2. Construir una base de datos "historial del defensor", que considere las inspecciones realizadas desde el año 2002 a la fecha, la fecha de la actividad, el nombre del inspector que la realizó, el nombre del defensor inspeccionado y los informes de inspección asociados a su persona. Incorporar estos resultados en la "hoja de vida del defensor".</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2010)</p>
<p>1. Diseñar el nuevo sistema de licitaciones en él se propondrán modificaciones a las pautas de calificación de las propuestas y los defensores que éstas presentan, y presentar a DIPRES para una revisión de los recursos involucrado y análisis según disponibilidad presupuestaria. Entre otras, deberán realizarse las siguientes modificaciones:</p> <p>a. Incorporar al examen de los defensores que participan de una licitación, elementos que midan la capacidad de desenvolvimiento en la litigación.</p> <p>b. Incorporar en la evaluación de los defensores, la experiencia de los abogados en el nuevo sistema.</p> <p>c. Incorporar mecanismos que permitan flexibilizar el incremento o disminución de asignación de causas.</p> <p>d. Incorporar incentivos a la calidad de la defensa, tanto a abogados individuales como a empresas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2009)</p>
<p>2. Enviar el nuevo Sistema de Licitaciones para su aprobación al Consejo de Licitaciones y a las demás instancias pertinentes que intervienen en su aprobación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2010)</p>
<p>1. Implementar la herramienta informática del nuevo sistema de aranceles, considerando la Ficha de Protección Social de MIDEPLAN.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2011)</p>

<p>2. Capacitar a los defensores públicos y licitados en el uso del nuevo sistema de aranceles.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2011)</p>
<p>3. Poner en marcha del nuevo sistema de aranceles en regiones.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2011)</p>
<p>1. Diseñar un instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2010)</p>
<p>2. Reportar y analizar los resultados obtenidos a partir del nuevo instrumento de medición de satisfacción de los usuarios y realizar los ajustes en las áreas que corresponda y según los problemas detectados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2011</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2011)</p>

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

### I. IDENTIFICACIÓN

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

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	<b>Calidad de Atención a Usuarios</b>	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Menor	10.00%	100	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Menor	10.00%		✓
		Sistema Seguridad de la Información			O		Menor	10.00%		✓
	<b>Planificación / Control de Gestión</b>	Equidad de Género	O				Mediana	20.00%		✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	50.00%		✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :							100.00%			

### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El Servicio se exime del Sistema de Descentralización ya que si bien cuenta con productos que aplican perspectiva territorial, estos no justifican el desarrollo de este Sistema.

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>35</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>36</sup>
Dirección Administrativa Nacional	19	5	100%	8%
Departamento Estudios	15	5	100%	8%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	30	6	100%	8%
Departamento Administración y Finanzas	20	5	100%	8%
Departamento Recursos Humanos	15	4	100%	8%
Departamento Informática y Estadísticas	10	4	100%	8%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	14	5	100%	8%
Defensoría Regional de Tarapacá	18	5	100%	8%
Defensoría Regional de Antofagasta	25	5	100%	8%
Defensoría Regional de Atacama	22	5	100%	8%
Defensoría Regional de Coquimbo	22	5	100%	8%
Defensoría Regional de Valparaíso	40	5	100%	8%

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

<sup>36</sup> Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

<b>Cuadro 12</b>				
<b>Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011</b>				
<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Número de personas por Equipo de Trabajo</b>	<b>N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas<sup>35</sup></b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo<sup>36</sup></b>
Defensoría Regional de O'Higgins	25	5	100%	8%
Defensoría Regional del Maule	29	5	100%	8%
Defensoría Regional del Biobío	42	5	100%	8%
Defensoría Regional de La Araucanía	33	5	100%	8%
Defensoría Regional de Los Ríos	15	5	100%	8%
Defensoría Regional de Los Lagos	27	5	100%	8%
Defensoría Regional de Aysén	23	5	100%	8%
Defensoría Regional de Magallanes	20	5	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Norte	66	5	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	68	5	100%	8%

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

La Defensoría no tiene ningún proyecto de Ley en tramitación.