

**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2009**

DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

SANTIAGO DE CHILE

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

www.dpp.cl

Índice

1. Presentación	3
2. Resultados de la Gestión año 2009	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	10
3. Desafíos para el año 2010	22
4. Anexos	30
Anexo 1: Identificación de la Institución	31
Anexo 2: Recursos Humanos	37
Anexo 3: Recursos Financieros	42
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009	54
Anexo 5: Programación Gubernamental	59
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	61
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009	70
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	71
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	73
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública	74

1. Presentación

La misión de la Defensoría Penal Pública es proporcionar defensa penal de calidad a imputados de delitos y faltas que carezcan de abogado por cualquier causa, velando por la igualdad ante la ley y el debido proceso, y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de sus representados.

Nuestra institución proporciona servicios de defensa penal en todas las regiones del país a través de las Defensorías Regionales, y desde el inicio del sistema hasta el 31 de diciembre de 2009¹, ha atendido a 1.355.034 imputados a nivel nacional. De dicho total, 1.276.836 se encuentran con sus causas terminadas, lo que equivale al 94,23% de los imputados atendidos, restando 78.198 casos con sus causas en tramitación, lo que representa el 5,78% del total de imputados ingresados.

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 altamente complejos y variables, lo que ha exigido una constante adaptación y sucesivos ajustes por parte de la institución, y nos han obligado a enfrentar permanentemente coyunturas complejas en materia de indicadores de desempeño y de asignación de recursos presupuestarios. Por otra parte, la Defensoría Penal Pública en el año 2009 contó con un presupuesto final de M\$39.381.821, y el gasto devengado al 31 de diciembre ascendió a M\$37.460.299, lo que equivale a una ejecución del 95,1% del presupuesto autorizado.

En cuanto a la ejecución de los contratos de licitaciones, durante el 2009 se asignaron 159.484 causas de las cuales 127.334 de ellas terminaron en el transcurso del mismo año. El principal logro del año 2009, en esta materia, fue el término del modelamiento del nuevo sistema de licitaciones y la aprobación de las bases generales y especiales por el Consejo de Licitaciones a fines de noviembre para cubrir las licitaciones que deberán efectuarse durante el segundo semestre del año 2010.

Durante el año 2009, la Defensoría Penal Pública contó con una dotación de personal efectiva de 615 funcionarios, de los cuales 258 tienen la calidad de planta (42%) y 357 a contrata (58%). Este alto porcentaje se explica en parte pues la propia ley de la Defensoría, la N°19.718, establece que los 145 defensores locales contemplados en ella serán funcionarios a contrata. Además, hay 116 personas que se desempeñan en la modalidad a honorarios a suma alzada, de las cuales 92 cumplen funciones en el Programa de Defensa Penal Adolescente, equipo que estuvo conformado por 54 abogados, 12 asistentes sociales y 26 asistentes administrativos, representando el 79% del personal contratado bajo esta modalidad. Las restantes 24 personas, correspondiente a un 21%, desempeñaron funciones de asesoría especializada en distintas áreas de la institución.

¹ La Reforma procesal penal se instaló gradualmente, completándose dicho proceso al 16 de junio de 2005

Los resultados del Sistema de Control de Gestión fueron altamente satisfactorios, lográndose el 100% de cumplimiento de los ocho indicadores de desempeño vinculados al presupuesto 2009. A la fecha se ha evaluado el cumplimiento del 100% de las metas de Convenio de Desempeño Colectivo, de Plan de Acción y de Programación Gubernamental. Respecto de los resultados del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se validaron los 10 sistemas de gestión comprometidos con un resultado final de un 100% de cumplimiento.

Durante el año 2009 la Defensoría Penal Pública suscribió compromisos con la DIPRES y Ministerio de Justicia por las recomendaciones de la Evaluación Comprehensiva del Gasto. A esta fecha, durante el ejercicio anual, se dio cumplimiento al 100% de los compromisos adquiridos al 31 de diciembre del año 2009.

El compromiso con la calidad del servicio de defensa penal se ha transformado en el sello del trabajo de la Defensoría, transformando las herramientas de gestión en una rica fuente de información para el desarrollo de acciones de mejoramiento, en coordinación con el nivel regional involucrado.

La Defensoría, ha centrado sus desafíos para el año 2010, en las áreas de calidad de la prestación del Servicio de Defensa Penal, el fortalecimiento de la Difusión en términos de materializar el rol protagónico que cabe a la institución en el marco del Sistema de justicia penal, con comprensión y conocimiento por la comunidad en general, el fortalecimiento de la gestión interna, y el mejoramiento del Bienestar laboral de todos aquellos que se desempeñan en la Institución.

Los desafíos planteados para el año 2009 han sido logrados satisfactoriamente, contando hoy con un nuevo sistema de licitaciones de defensa penal que se implementará en el 2010; un ciclo de la calidad en el control de la defensa que ha permitido hacerse cargo de las debilidades detectadas por los mecanismos de control de la calidad de la prestación, con acciones concretas de mejoramiento; un equipo de defensores especializados en defensa juvenil; la incorporación del enfoque de género a las definiciones estratégicas; con acciones emprendidas en el área del desarrollo organizacional, y la implementación de sistemas de medición de carga de trabajo. Todas estas iniciativas son la base estructural que nos permite continuar planteando desafíos en la misma línea de trabajo durante el 2010.

La Defensoría Penal Pública hace entrega de este Balance de Gestión Integral con el convencimiento de haber cumplido responsablemente y en forma oportuna con los compromisos suscritos.

Paula Vial Reynal
Defensora Nacional

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

Para el año 2009 la Defensoría Penal Pública contó con un presupuesto final de M\$ 39.381.821 y un gasto devengado total de M\$ 37.460.299 equivalente al 95,1% 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.

Con estos niveles de aplicación de recursos se ha consolidado el mejoramiento continuo de la gestión financiera, reduciendo al mínimo la desviación entre la planificación de cada año con lo que efectivamente se realiza en los diferentes ámbitos de la prestación de Servicios de Defensa, procurando el óptimo uso de los recursos.

A continuación se presenta un cuadro resumido con la ejecución presupuestaria por subtítulo en M\$:

	Presupuesto final 2009	Ejecución devengada al 31/12/2009	% de Ejecución	Saldo Final.
TOTAL GASTOS	39.381.821	37.460.299	95,1%	1.921.522
Gastos en Personal	18.705.936	18.669.736	99,8%	36.200
Bienes y Servicios de Consumo	5.724.866	5.711.999	99,8%	12.867
Transferencias Corrientes	12.320.374	11.719.170	95,1%	601.204
Adquisición de Activos no Financieros	534.519	531.192	99,4%	3.327
Iniciativas de Inversión	1.303.751	94.274	7,2%	1.209.477
Transferencias de Capital	675.287	621.176	92,0%	54.111
Servicio de la Deuda	116.088	112.752	97,1%	3.336
Saldo Final de Caja	1.000			1.000

La siguiente tabla muestra los porcentajes de ejecución de los años 2008 y 2009, esto con el fin de ratificar la mayor ejecución gradual que se ha tenido año a año:

Subtítulos	% de avance de gasto 2008	% de avance de gasto 2009	Diferencia
Gastos en personal	98%	99,8%	+1,8%
Bienes y servicios	91,3%	99,8%	+8,5%
Transferencias corrientes	92,8%	95,1%	+2,3%
Adquisición de act. no financieros	97,4%	99,4%	+2,0%
Iniciativas de inversión	2,9%	7,2%	+4,3%
Transferencias de capital	99,3%	97,1%	-2,1%
Total	92,8%	95,1%	+2,3%

Como se observa en la tabla anterior durante el año 2009 se ejecutó un 2,3% más del presupuesto que en el año 2008.

En el subtítulo Gastos en personal la ejecución fue óptima no obstante haber registrado un mayor saldo en viáticos. La Defensoría Penal Pública cuenta con una dotación autorizada de 622 cargos, los cuales, en un 99,7% en promedio estuvieron cubiertos durante el año 2009.

En Bienes y Servicios de Consumo el saldo corresponde a parte de un Estudio de satisfacción de usuarios, que se espera terminar durante el primer trimestre del año 2010. Este subtítulo sufrió una importante rebaja, que no permitió la planificación y ejecución de las adecuaciones de los inmuebles de las nuevas regiones de Arica-Parinacota y de Los Ríos.

En Transferencias corrientes un 95,8% corresponde a los anticipos otorgados a los prestadores licitados de servicios de defensa penal, pendientes de devolución al 31 de diciembre, un 4,08% al pago del subsidio fijo de la operación del Centro de Justicia y un 0,09% a peritajes.

En Adquisición de activos no financieros el nivel de ejecución fue muy satisfactorio, el saldo es marginal, y dentro de estos recursos se ejecutaron los presupuestos destinados a la compra de los inmuebles de las sedes de las Defensorías Regionales de Arica-Parinacota y de Los Ríos.

En iniciativas de Inversión se comenzó la ejecución de los proyectos de construcción de las Defensorías Regionales de Concepción y Punta Arenas estimándose su término para el segundo semestre del año 2010.

En Transferencias de Capital se encuentran los recursos destinados al pago del subsidio fijo a la construcción del Centro de Justicia de Santiago, cuyo saldo sin ejecutar corresponde a la variación de la UF al momento de la erogación.

Resultados Recursos Humanos

El quehacer del Departamento de Recursos Humanos y D.O. durante el año 2009, estuvo centrada en mejorar la gestión de las personas de la Defensoría Penal Pública, y en este contexto que desarrollaron acciones en cinco ámbitos de trabajo que son los señalados a continuación:

Política de personas: se inició el trabajo de elaboración de una política de personas a través de una mesa técnica en la cual participan representantes de las dos asociaciones de funcionarios que existen en la DPP, así como representantes de diversos estamentos. Esta mesa continúa su trabajo con el objetivo de contar con una guía de directrices, documentada y difundida, relativa a los lineamientos generales y específicos para la obtención, mantenimiento y desarrollo de las personas al interior de nuestra organización.

Buenas prácticas laborales y clima organizacional: durante el año 2009, y bajo el mecanismo de una mesa técnica, con la participación de representantes de las asociaciones de funcionarios, se logró realizar el primer estudio cuantitativo y cualitativo de clima organizacional, con el objetivo determinar el nivel y estado de las relaciones laborales en cada región del país, construyendo un diagnóstico serio para la toma de decisiones de intervención y mejoras en este relevante ámbito a corto y mediano plazo. Del mismo modo, se construyó una propuesta actualizada de Código de Buenas Prácticas, donde destaca la elaboración de un manual de inducción funcionaria.

Desconcentración de procesos del área de personas: la tercera mesa técnica creada al alero del Departamento de RR.HH y D.O, tuvo como misión elaborar una propuesta de desconcentración regional de procesos y procedimientos, con el fin de mejorar en oportunidad y calidad la gran y variada gama de trámites que se realizan al interior del servicio que atañen administrativamente a cada uno de los funcionarios y funcionarias.

Respecto del desafío de implementar una plataforma informática para la gestión del recurso humano, este no se concretó quedando como desafío para el año 2010.

Programa de prevención de consumo de droga y alcohol: durante el año recién pasado, se retomó el trabajo que se había iniciado con CONACE, pudiendo configurar, un programa de actividades, las que recogen iniciativas tendientes al reconocimiento, apoyo y tratamiento de problemas relativos al consumo de drogas y alcohol y su efecto en la vida laboral.

Concursabilidad: durante el año 2009 se terminó de completar los nombramientos para los cargos del segundo nivel del Sistema de Alta Dirección Pública, proveyéndose por dicho sistema al actual Director Administrativo Nacional, y a los actuales Jefes(as) Departamentos de: Estudios y Proyectos; Evaluación, Control y Reclamaciones; Administración y Finanzas; e, Informática y Estadísticas. De igual modo, durante el mismo período, se logró completar los nombramientos por concurso de provisión del tercer nivel jerárquico en la DPP, esto es, los cargos de Directores(as) Administrativos(as) Regionales y de Jefes(as) de Unidad de Estudio Regional. Finalmente, se realizó el concurso público para la provisión del cargo de Defensor Regional Metropolitano Norte, cuyo período había concluido durante el mismo año.

Se complementaron los perfiles de cargo de toda la institución por competencias laborales, que sirve de base para los sistemas de mejoramiento de la gestión del área de evaluación del desempeño y capacitación, así como también para los procesos de selección. A su vez se elaboraron las mallas curriculares por familias de cargos asociadas a los perfiles de cargo, estableciendo un sistema de detección de necesidades de formación el cual sirvió de base para la elaboración del Plan de Capacitación de la Institución para el año 2010.

Sistema de Licitaciones

El sistema fue capaz de asegurar la provisión de defensa penal pública tal como lo señalaba el desafío planteado y permitiendo responder oportunamente a la necesidad de defensa de todos los ciudadanos que lo requirieron. Durante el año 2009 se realizaron dos nuevos llamados de licitación, para las zonas N°1 de la Región de Antofagasta, N°2 de la Región de Valparaíso, N°1 de la Región de Los Ríos y N° 6 de la Región Metropolitana Norte y por un total de 6.103 causas.

Del total de imputados con causas ingresadas durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2009, el 49,9% de ellos, es decir 159.484 ingresos correspondieron a empresas licitadas, en el año 2008 este porcentaje fue de un 49,5%.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de contratos vigentes por región, el precio promedio al que es pagado una causa, y el porcentaje que representa del total del sistema de defensa penal:

Región	Número de Contratos	Promedio de Precio por causa (\$)	Porcentaje Sistema Licitado
Arica y Parinacota	3	\$ 84.849	61%
Tarapacá	2	\$ 86.351	71%
Antofagasta	7	\$ 81.964	63%
Atacama	7	\$ 83.966	65%
Coquimbo	7	\$ 80.583	44%
Valparaíso	19	\$ 65.475	64%
Libertador Bernardo O'Higgins	8	\$ 58.853	58%
Maule	9	\$ 67.485	51%
Biobío	24	\$ 60.598	66%
La Araucanía	11	\$ 81.003	67%
De Los Ríos	5	\$ 71.180	70%
Los Lagos	9	\$ 82.229	45%
Magallanes y Antártida Chilena	1	\$ 89.970	47%
Metropolitana Norte	12	\$ 50.240	61%
Metropolitana Sur	12	\$ 50.850	52%
Total	136	\$ 67.790	59%

Nuevo modelo de licitaciones

Durante el año 2009 se realizó el diseño del nuevo sistema de licitaciones. Éste modifica la estructura de incentivos y se destacan los siguientes cambios: i) Reintroduce la puntuación de la oferta técnica en el proceso. ii) Sustituye el pago por causa terminada por un mecanismo de pago fijo mensual contra la presentación de un informe de prestación de defensa. iii) Cuenta con un sistema de control y gestión basado en indicadores. iv) Asigna un porcentaje de la defensa de una

determinada zona, que es lo que se licita, diferenciándose del actual sistema que lo hace por un número fijo de causas por llamado y período; v) Finalmente, cuenta con un mecanismo de pago variable, el que, a través de un conjunto de indicadores vincula actividades gestión jurídica, administrativa o directiva con una mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Modelo de medición de la carga de trabajo.

Se desarrolló el denominado “**Sistema de Operación Eficiente**”, que levantó prácticas y sistemas de operación de las diversas Defensorías Regionales.

El modelo de medición de carga de trabajo fue puesto en operaciones en el mes de junio de 2009. Actualmente se encuentra disponible en el denominado sistema de control directivo (SCD), en el cual, los directivos nacionales y regionales de la institución cuentan con una herramienta que muestra la evolución de los indicadores de carga de trabajo, así como, de otros indicadores relacionados con la gestión de defensa en su nivel regional, y hasta el nivel de los prestadores individualmente considerados. Esto permite una mejor entrega de cobertura del servicio a los clientes de la Defensoría Penal Pública.

Auditoría Interna

Durante el año 2009, la Unidad de Auditoría Interna realizó 10 auditorías, de las cuales 4 correspondieron a productos estratégicos de la Defensoría. La distribución fue: en 3 Gubernamentales, 1 Ministerial y 6 Institucionales, ejecutándose el 100% del programa anual. Asimismo, se ejecutó un seguimiento al 100% de los compromisos adoptados por los centros de responsabilidad auditados (117), de los cuales, se logró un 99% de implementación.

Informática

Durante el 2009 se desarrollaron y cumplieron los objetivos trazados en materia de plataforma computacional. Durante el mes de enero se desarrolló la capacitación del sistema MS SharePoint con la participación de la totalidad de los Encargados Informáticos regionales y profesionales del Departamento de Informática y Estadística. Asimismo, en el mes de marzo se puso en producción el sistema informático ARGEDO, creado con la herramienta de MS SharePoint y que permitió integrar en forma centralizada toda la documentación ingresada a las Oficinas de Parte de la Defensoría a nivel Nacional en forma digital, permitiendo a cualquier funcionario efectuar búsquedas inteligente sobre todos los documentos ingresados, incluyendo el cuerpo del mismo.

En materia de acceso a la información se incorpora al módulo de cobro de aranceles en el SIGDP, el conector con la Base de Datos de MIDEPLAN con el objeto de asociar la excepción de pago por servicios de Defensa basado en tramos generados con la puntuación registrada en la Ficha de Protección Social.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

La gestión relacionada con la prestación del servicio de defensa penal, y la gestión interna o de apoyo a la defensa penal, impactaron favorable y directamente a los ciudadanos atendidos, quienes hoy acceden a un sistema de justicia, en oportunidad y calidad.

Respecto del Producto de Prestación de Defensa Penal Pública, se obtuvieron resultados satisfactorios, ya que durante el año 2009 ingresaron 319.326 causas de las cuales se terminaron 253.065, esto es un 79 %. De ellas, 159.209 fueron terminadas en primera audiencia, esto es un 63%, lo cual superó la capacidad instalada de la Defensoría, quien debió asignar causas a defensores licitados quienes terminaron un 50% (78.895 causas), lo cual corresponde a un incumplimiento respecto de la meta que se había planteado la Institución, esto, debido a que sólo 6 regiones (Arica, Coquimbo, Los Lagos, Las Metropolitanas Norte y Sur y Magallanes) se encontraron en el rango de cumplimiento, y 9 regiones no cumplieron por no contar con las condiciones necesarias, situación que persistirá para el año 2010 en que además comienza a regir el nuevo modelo de licitaciones, en que el indicador pierde relevancia.

De 179.645 visitas programadas a imputados en prisión preventiva, se realizaron 168.033 correspondientes a un resultado acumulado de 94%, lo cual da muestras de mejoramiento en la gestión de defensa, además, se ejecutaron 6.734 peritajes de 6.886 peritajes aprobados por el Defensor Regional, lo cual permite evidenciar la adecuada gestión en el proceso que se acerca al 100%.

Respecto del producto de Control y Supervisión de la defensa Penal, se obtuvieron resultados adecuados, por cuanto la cantidad de inspecciones realizadas el año 2009 supera la cantidad proyectada para la meta la cual era de 283, y por otra parte, de los 285 defensores inspeccionados, 270 cumplieron el desempeño de lineamientos de inspección, lo que corresponde a un 95% .

El buen resultado del indicador se debe al buen desempeño mostrado de la muestra escogida de los defensores inspeccionados, los que poseen mayor experiencia y conocimiento en el sistema penal. Respecto de las Auditorías Externas, se evidenció que de 289 defensores auditados, 34 de ellos tuvieron un desempeño inferior al 50%, lo que significa un excelente resultado y que da cuenta de que la misión institucional y su objetivo de calidad, forman parte de la cultura de los defensores penales públicos, quienes poseen un alto compromiso con la Institución, la cual se ve reforzado por la aplicación de los mecanismos de control de la calidad de defensa.

De ésta forma, la Defensoría Penal, ha permitido llegar a sus clientes y usuarios en un 100% de cobertura entregándoles y resguardando un servicio de calidad que cumpla un nivel de estándares de defensa mínimos.

Programa de Mejoramiento de la Gestión.

Se comprometieron diez sistemas, con sus respectivos objetivos de gestión y etapas de desarrollo en Marco Básico y Avanzado para los Sistemas de Auditoría Interna y Control de Gestión. Continuó eximido para el año 2009 el Sistema de Gestión Territorial Integrada.

Durante el año 2009, el programa alcanzó la validación del 100% de los objetivos de gestión, aprobándose los diez sistemas comprometidos.

Convenio de Desempeño Colectivo Año 2009

Dicho convenio fue aprobado por Resolución Exenta N°3152, del 12 de diciembre del 2008, de esta Defensoría Nacional, y comprometió a sus funcionarios distribuidos en 20 centros de responsabilidad, con un total de 80 metas de gestión a cumplir. La Unidad de Auditoría Interna y la Unidad de Auditoría Ministerial evaluaron el cumplimiento de las metas comprometidas, las que fueron validadas en un 100%, razón por la cual la totalidad de los funcionarios que componen cada centro de responsabilidad contó durante el año 2009 con el beneficio de la asignación señalada en el artículo 7 de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones posteriores (ver Anexo N° 7).

Plan de Acción Institucional.

En cumplimiento con las instrucciones impartidas por la Subsecretaría de Justicia, esta Defensoría presentó el Plan de Acción Institucional para el año 2009, incluyendo el cumplimiento de ocho (8) metas, de las cuales cinco (6) se vinculan con los indicadores de desempeño estratégicos y dos (2) tienen el carácter de metas internas. La evaluación satisfactoria del cumplimiento de las metas, dan cuenta del adecuado desarrollo de sus sistemas de recolección y sistematización de la información en el ámbito estratégico, financiero y de resultados.

Programación Gubernamental.

Para el año 2009, la Defensoría Penal Pública presentó tres compromisos de Programación Gubernamental ante la Secretaría General de la Presidencia, División de Coordinación Interministerial, a saber:

- Producto 1.1) Proceso penal finalizado anual para el 70% de los imputados ingresado a la Defensoría Penal desagregado por adulto e imputado Reforma Penal Adolescente (dentro en el año 2009)

- Producto 1.2 . Cuatro (4) informes de descripción de la gestión de defensa penal durante el año 2009, en ámbitos de la prestación del servicio de defensa penal pública, incorporando imputados de la Reforma Penal Adolescente, con la finalidad de identificar los elementos de importancia que explican el comportamiento del sistema de defensa. El informe de gestión incluirá un análisis descriptivo y razonado de temas tales como: 1. comparación de demanda proyectada con demanda real, 2. ejecución de los contratos de licitación
- Producto 2.1) Cuatro informes conteniendo la recolección, almacenaje, gestión y tabulación de los datos que provienen de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la Defensoría Penal Pública.

La Defensoría Penal Pública cumplió con el 100% de los compromisos adquiridos ante la Secretaría General de la Presidencia, División de Coordinación Interministerial, según se demuestra en el Anexo N° 5 del presente Balance, mejorando la evaluación del I trimestre en forma categórica en los trimestres II, III y IV. (Ver anexo 5)

Implementación del Piloto de Defensa Penitenciaria en la Región de Coquimbo.

Con el financiamiento de la Agencia Española de Cooperación (AECID) desde el mes de abril de 2009 y luego de un intenso plan de capacitación, se implementó un plan piloto de defensa penitenciaria en la Región de Coquimbo, que contó con un equipo profesional integrado por dos abogados, dos asistentes sociales y una asistente administrativa, con el fin de dar cobertura a aquellos condenados privados de libertad que se encontraran cumpliendo en un recinto penitenciario de la Región y que hubiesen sido atendidos previamente por la Defensoría. En el marco de este proyecto se ha atendido a 650 personas. De éstas, 576 han resultado ser beneficiarias del piloto de defensa penitenciaria, de los cuales 45 son mujeres y 431 hombres efectuándose a su favor diversas gestiones vinculadas al abono de tiempos de prisión preventiva a condenas, permisos de salida de aquellos dispuestos en el respectivo reglamento penitenciario y la interposición de las acciones judiciales conducentes a la cautela de sus derechos y garantías.

Primera Versión de la Academia de Defensores.

En el año 2009, en conjunto con las Unidades de Estudio Regional, se diseñó un plan de formación continua de defensores denominado “Academia de Defensores Públicos”, que contará con un nivel básico, uno intermedio y otro de especialización. En el mes de septiembre de 2009 se llevó a cabo la primera versión del nivel básico con la asistencia de defensores de todo el país, y participaron como relatores destacados profesores de universidades del país y profesionales de las Unidades de Estudios Regionales y del Departamento de Estudios.

Administración y uso de la información bibliográfica.

Continuando con el trabajo iniciado el año anterior en materia jurisprudencial, durante el 2009 se puso a disposición de los defensores una plataforma web de acceso a toda la información bibliográfica y documental

disponible en la Defensoría, mediante el uso de la aplicación “Sculptor”, disponible para todos los defensores – institucionales y licitados, en la intranet institucional. Mediante dicha herramienta es posible obtener, on line, doctrina y jurisprudencia en materias penales, procesales y otras afines.

Complementariamente, se desarrollaron una serie de estudios destinados a fortalecer la gestión de la defensa penal, entre los que destacan los siguientes Estudios:

-“Abortos e infanticidios: delitos procesados en Chile” (Realizado desde la perspectiva del género).

1. Minutas

-“Imparcialidad del Tribunal Oral en lo Penal: tras la conquista de la garantía”

-“Críticas al artículo 450 del Código Penal”

-“Ley 20.066: determinación de la violencia psicológica, la procedencia de comisión por omisión y los presupuestos de admisibilidad de la legítima defensa”

-“Algunas consideraciones relativas a la aplicación de la ley N° 19.970 sobre ADN y su reglamento”

-“Ley N° 20.273: modifica el Código Penal en lo referente a delitos relacionados con el robo y receptación de cables eléctricos y tapas de cauces”

2. Informes en Derecho

-Cordero, E: “El control jurisdiccional de la actividad de la administración penitenciaria”

-Mañalich, JP: “¿Discrecionalidad judicial en la determinación de la pena en caso de concurrencia de circunstancias atenuantes de la responsabilidad penal?”

-Rodríguez, L y G. Oliver: “Algunos aspectos penales y procesales penales de la Ordenanza de Aduanas”

-Hernández, H: “Abono de prisión preventiva en causa diversa”

-Ríos, L: “Conflicto de competencia entre el Ministerio Público y el Poder Judicial”

-Feliu, Olga. “Determinación de las inhabilidades del Ministerio Público”,

3. Estadísticos

-Se realizaron tres informes estadísticos trimestrales y uno anual (informe sobre el año 2008 que se realiza durante el mes de febrero 2009).

Defensa Juvenil

Durante el año 2009, se concretaron los siguientes productos y resultados originados en el año 2008 en el marco del trabajo de la Comisión Asesora sobre Dotación Institucional y Licitaciones de Defensa Penal Juvenil:

- En línea con la política gubernamental sostenida hasta la fecha relativa a asegurar un servicio de defensa penal especializada a los adolescentes, durante la discusión del Presupuesto exploratorio 2010 la DPP presentó junto con el Ministerio de Justicia una propuesta de modelo mixto de prestación de la defensa penal juvenil, que desafortunadamente no fue aprobado en esta ocasión.
- Se elaboró el estudio denominado “Valoración de los actores del nuevo sistema de justicia penal adolescente acerca de la defensa penal juvenil”, que recogió la percepción de jueces y delegados de SENAME sobre la defensa penal juvenil, arrojando entre sus resultados más importantes el que los defensores penales juveniles son considerados, por un amplio margen, como los actores más especializados del sistema, y son, asimismo, los mejor evaluados en todos los aspectos relativos a la defensa penal especializada de adolescente.

Otro de los desafíos para el 2009, vinculado a lo anterior, consistió en mantener los estándares de atención especializada a los adolescentes y, en lo posible, mejorarlos. La Defensora Nacional celebró un Convenio de Desempeño Individual con el Ministerio de Justicia, comprometiéndose a alcanzar un 50% de cobertura especializada para el período comprendido entre el 4 de julio de 2008 y el 4 de julio de 2009. El informe enviado al Ministerio de Justicia demuestra el cabal cumplimiento de esta meta, pues la cobertura especializada para dicho período alcanzó un 66,7% de los adolescentes ingresados a la Defensoría Penal Pública.

La Evaluación Comprehensiva del Gasto de que fue objeto la DPP el año 2008, señaló que la DPP debía definir el modelo de provisión del servicio de defensa penal adolescente, reflexionando acerca de cuál era la forma más adecuada para lograr la cobertura total del servicio (si mediante externalización total, parcial (mixto) o la provisión directa (modalidad actual), entendiéndose por cobertura total una atención especializada de todos los adolescentes imputados y condenados. Del análisis de dicha recomendación, se acordó con la Dirección de Presupuestos la elaboración de un estudio sobre cobertura óptima de atención especializada de imputados y condenados adolescentes, para el año 2009. El estudio de cobertura óptima fue concluido en Diciembre de 2009, estableciéndose una proyección para los años 2010 a 2012 en todas las regiones del país, así como el presupuesto necesario para las dos alternativas de contratación y externalización.

Se realizaron dos Talleres de sistematización de experiencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas de la defensa penal juvenil, los días 5 y 26 de noviembre de 2009, a la cual asistieron 25 defensores y 12 asistentes sociales. Dicha actividad fue valorada positivamente por la generalidad de los asistentes. Se hizo entrega de un Informe Preliminar con resultados de la actividad, por parte

de la empresa Galerna Consultores, y se encuentra próxima la entrega de un informe final con los resultados de dicho taller.

Se realizaron capacitaciones en temas de responsabilidad penal juvenil en todas las regiones del país, salvo Tarapacá y Aysén, determinándose los contenidos de la capacitación en conjunto con cada región, de manera participativa.

La Unidad de Defensa Penal Juvenil, recibió y respondió un total de 94 consultas de defensores y abogados de Unidades de Estudio de todo el país, relativas a aspectos jurídicos de la ley de responsabilidad penal juvenil. Del total, 93 fueron respondidas dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes, es decir, el 98,8%, cumpliéndose ampliamente la meta establecida por la Unidad e informada en el Sistema de Gestión y Control (SIG).

Estándares básicos. Comisión de Estándares

Se abordó la necesidad de modificación de los estándares actualmente vigentes, con el fin de adecuarlos a la realidad de la prestación, necesidad abordada por una comisión de expertos nombrada por la Defensora Nacional, a través de la Res. Exenta N° 2343, de septiembre de 2009. La comisión trabajó durante el segundo semestre en la estructura de los actuales estándares para el solo efecto de su evaluación, no modificando la conceptualización de estándar, objetivo y meta, y propuso incorporar en la evaluación de desempeño de los defensores penales públicos nuevas temáticas tales como carga de trabajo, defensa de grupos vulnerables, estándar específico para defensa de adolescentes, entre otros.

El año 2009 culminó con la entrega de un informe de estado de avance y propuesta a la Defensora Nacional, en que se plantea concluir su cometido en junio del 2010, el que considerará necesariamente su contrastación con grupos relevantes al interior de la institución.

Cabe hacer presente que por su parte, la Comisión de Calidad concluyó que la modificación de los instructivos (entre otros de delegación, visita de cárcel y traspasos) cuyas propuestas quedaron presentados, no deberían producirse, sino sólo hasta que se encuentre definitivamente establecida la nueva modalidad de estándares básicos de defensa. Con ello, se resguarda que el servicio de defensa penal prestado a los clientes de la Defensoría, cumpla con los estándares mínimos de calidad.

Ciclo de la Calidad e ISO 9001

Durante el año 2009 se dio inicio en términos prácticos al ciclo de calidad de la DPP, consistente en detectar –a través de los distintos mecanismos de evaluación de la calidad de la defensa- los aspectos o áreas débiles del que adolece la prestación del servicio, los que una vez conocidos por las distintas autoridades regionales, forman parte de un plan de trabajo con actividades específicas destinadas a mejorar la debilidad detectada, acciones cuyo cumplimiento es evaluado a través de una auditoría externa. En efecto, durante enero del 2009 se celebraron 16 Talleres de la calidad donde se les dieron a conocer a cada Defensoría Regional, los resultados obtenidos en la auditoría externa 2007-2008 y en las inspecciones ejecutadas durante el último año. A su vez, cada región, apoyados por el nivel central comprometió una serie de actividades, con medios de verificación uniformados para todo Chile, con responsables y plazos de cumplimiento, destinadas a repuntar el área observada, compromisos que fueron apoyados y monitoreados en los meses de junio y agosto, siendo definitivamente evaluados a través de la auditoría externa de planes de mejoramiento ejecutada durante el mes de noviembre del 2009.

Inspecciones.

Durante el año 2009, se dictaron resoluciones y oficios tendientes a formalizar la Unidad responsable de la ejecución de las inspecciones, como asimismo efectuar modificaciones al sistema de inspecciones lo que se realizó en dos etapas. La primera de ellas tuvo por objeto ajustar la regulación administrativa de inspecciones y la segunda etapa contempló una serie de cambios al sistema de inspecciones que se aplicarán a contar del año 2010. Es así, que por Resolución N° 2316 de 28 de agosto de 2009, se crea la Unidad de Inspecciones, estableciendo responsables de la unidad, sus integrantes y las funciones de cada uno de ellos. Mediante Oficio 757 de fecha 8 de septiembre de 2009, se realizaron ajustes a la metodología de inspección, tendientes a unificar de manera más objetiva la evaluación que los inspectores realizaban a los defensores. Mediante resolución 3428 de 15 de diciembre, se regula el sistema de inspecciones, normándose la programación de las mismas, el procedimiento a aplicar una vez evacuado el informe de inspección y las consecuencias del resultado de la evaluación de los defensores, todo esto tendiente a perfeccionar el sistema.

El mecanismo de inspección permite conocer la forma en que los defensores penales públicos prestan el servicio, identificando sus principales fortalezas y puntos críticos, a fin de aplicar procedimientos correctivos y de mejoramiento. En el año 2009, se realizaron 172 entrevistas de retroalimentación, cumpliéndose con la totalidad de la meta fijada para el año, que alcanzaba a 172 entrevistas. Se inspeccionó a 285 defensores de un total de 570, cumpliendo la meta de inspeccionar al 50% de defensores con causas en trámite. De los defensores inspeccionados, 45 corresponden a defensores locales, 209 a defensores licitados, 24 a defensores penales juveniles y 5 defensores bajo la modalidad de convenio directo. Dicha inspección significó revisar la gestión

realizada respecto de 4272 imputados , de los cuales 827 corresponden a mujeres alcanzando un 19% del total de imputados cuyas causas fueron revisadas y 373 corresponden a adolescentes.

Auditorías Externas.

Durante el segundo semestre del año 2009, se ejecutaron tres auditorías externas que buscaban extenderse a aquellos aspectos de la calidad no medidos en años anteriores, correspondientes a atención de oficinas, la atención en primera audiencia, la percepción de jueces y fiscales acerca del servicio que entrega la DPP y el cumplimiento de los planes de mejoramiento de la calidad suscritos por las Defensorías Regionales, a propósito de la detección de áreas débiles efectuada por la auditoría externa año 2007-2008, en conjunto con las inspecciones 2008. Los contratos de auditoría ejecutados tuvieron un costo de 300 millones de pesos, siendo suscritos dos de ellos con la U. de Chile, Facultad de Derecho, en convenio de colaboración con la Universidad de Talca, por un monto de \$170.000.000.-, asumiendo la medición del nivel de cumplimiento de los estándares de defensa y de los planes de mejoramiento de la calidad. El tercero fue suscrito con la empresa IPSOS (Chile) por un monto de \$130.000.000.-, quienes abordaron las áreas de atención en oficinas y en primera audiencia, así como la evaluación de jueces y fiscales acerca del desempeño de los defensores.

Todos los estudios tuvieron cobertura nacional, considerando un total de 3389 imputados sujetos a prisión preventiva entrevistados, así como 1243 condenados, lo que se tradujo en la evaluación de desempeño de 289 defensores penales públicos. A su vez, se entrevistó a 2467 imputados cuyas causas terminaron en primera audiencia quedando en libertad y a 2006 usuarios –entre familiares e imputados- que buscaron atención en las oficinas de la DPP, locales y licitadas. Por otra parte, se encuestó a 372 pares, entre jueces de garantía, de Tribunal Oral en lo Penal y fiscales del Ministerio Público.

Los resultados alcanzados en la medición de estándares acerca de la relación beneficiario-defensor indican un promedio nacional de desempeño que alcanza al 69,6% (72,27% en estándar de la dignidad que el año 2008 alcanzó un 67,98 y 66,94% en estándar de la información, que el año 2008 alcanzó un 69,5%); considerando que la base de entrevistados este año correspondió a casi 2.000 imputados más. Por su parte, los resultados de la medición de calidad de la atención arrojaron un 67% de satisfacción neta para el área de atención en primera audiencia y un 81% de satisfacción neta en el área de atención de oficinas, con niveles de error del orden del 5% y confianza de un 95%. En cuanto a la evaluación efectuada por los pares (jueces y fiscales), se desarrolló sobre aspectos tales como conocimiento de la investigación fiscal y antecedentes fácticos; agotamiento de los medios de defensa en audiencias de control de detención y formalización; acatamiento de la voluntad del imputado en las formas de término; preparación en el juicio oral y en materia recursiva y destrezas de litigación y nivel argumentativo entre otras, reflejando una evaluación positiva del desempeño de los defensores públicos, pero haciendo una clara diferencia entre defensores

institucionales, a los que se les asigna una evaluación positiva de un 86%, y defensores licitados, a quienes se les valora positivamente, pero en un orden de un 68%, presentándose la mayor diferencia en la opinión de los jueces de tribunales de juicio oral en lo penal, quienes a propósito del aspecto “destrezas de litigación”, asignan notas negativas al desempeño de los defensores licitados que superan el 10%.

En términos globales, el porcentaje de defensores con nivel de desempeño inferior al 50% de cumplimiento de los estándares básicos alcanzó un 12%.

Informes semestrales de defensores Locales y Licitados.

Todos los defensores, abogados y personas jurídicas que presten defensa penal pública, están obligados a entregar informes semestrales para la mantención del sistema de información general de la Defensoría. Durante el año 2009, se buscó relevar el contenido de los informes semestrales, a fin de potenciar su contenido, haciendo que aquél significara un aporte sustantivo a la gestión de la defensa, considerando para ello la propuesta de desarrollo de una aplicación informática dependiente del SIGDP² que arrojará indicadores de gestión de defensa y resultados de la prestación. Esta materia se incluyó en el Convenio de Desempeño Individual de la Jefa del DECR³, relevando con ello la importancia estratégica que los informes deben tener como mecanismo integrado de control de calidad de la defensa.

Sistema de Reclamos.

Sin perjuicio de procesar los reclamos y cumplir con la meta que para estos efectos impone a la DPP el PMG SIAC, durante el año 2009, se buscó relevar el contenido de las reclamaciones, a fin de gestionar su contenido, para que constituya fuente de información de áreas débiles de la institución y aportando, al igual que los otros mecanismos de control, un aporte sustantivo a la gestión de la defensa. Para esto, al igual que en el caso de los informes semestrales, se elaboró una propuesta de mejora del sistema informático SIGO, que no sólo sirva para procesar el reclamo, como actualmente ocurre, sino como fuente de información estadística útil para la toma de decisiones. Esta materia se incluyó en el Convenio de Desempeño Individual de la Jefa del DECR, relevando con ello la importancia estratégica que los informes deben tener como mecanismo integrado de control de calidad de la defensa.

Por otra parte, durante el año 2009 se fijó como desafío ejecutar una campaña de difusión nacional del derecho que nuestros usuarios poseen a reclamar si no están satisfechos por el servicio recibido por la DPP. Esta campaña se trabajaría en colaboración con la Unidad de Comunicaciones. Esta tarea se logró parcialmente, ya que en 2009 se licitó, diseñó y elaboró un dossier de afiches y dípticos

² SIGDP: sistema Informático de Gestión de Defensa Penal

³ DECR: Departamento de Evaluación control y Reclamaciones.

informativos que alientan a nuestros usuarios a ejercer su derecho a reclamo, sin embargo, la distribución de los mismos, sólo fue posible durante el mes de enero de 2010.

Enfoque de Género.

Un objetivo de la gestión 2009 de la Defensoría Penal Pública fue introducir la perspectiva de género en la formación y capacitación de sus abogados/as, funcionarios/as y auxiliares sobre los derechos de las mujeres, así como ampliar y mejorar el acceso de las mujeres a los servicios de justicia, ya que la realidad muestra que han sido especialmente vulnerables en el resguardo de sus derechos como usuarias del sistema penal, encontrándose en situación de mayor invisibilidad cuando están en conflicto con la ley.

Para ello fue diseñado y distribuido un material de difusión con los derechos de las mujeres usuarias del servicio de defensa penal; además, se ejecutó un módulo de capacitación en defensa penal con enfoque de género basado en el diagnóstico de brechas de género ya efectuado; se mejoró el SIGDP y se incluyó en el reporte de errores los datos sobre violencia intrafamiliar; se diseñaron indicadores de inspección con enfoque de género y se realizaron estudios en materia de legítima defensa en el contexto de violencia intrafamiliar y otro sobre abortos e infanticidios en la Reforma Procesal Penal.

Cobro por servicio de defensa.

El año 2009 el sistema de aranceles mantuvo la política de privilegiar la atención gratuita en aquellas personas de bajos ingresos. A la serie de exenciones incorporadas en el año anterior, como por ejemplo salidas básicas, las causas terminadas en la primera audiencia, y las causas en que el beneficiario es un adolescente, este periodo se incorporó la de aquellos ciudadanos y residentes habituales de los estados miembros del MERCOSUR y de la República de Bolivia, que encontrándose en territorio chileno requieran de los servicios de Defensa Penal Pública y que en igualdad de condiciones podrán gozar de los beneficios que le asisten a un nacional en las mismas circunstancias.

Los tramos de co-pago contemplados en el último Arancel -Resolución N° 3559 de diciembre de 2009, en atención a la capacidad de pago (CP) del beneficiario son los siguientes:

Tramo	Co-pago	Desde CP	Hasta CP
1	0%	\$0	\$320.000
2	42%	\$320.001	\$640.000
3	100%	\$640.001	\$infinito

Nota: Los tramos de copago del año 2009 mantuvieron los mismos valores del año 2008

Durante el 2009, un 99,7% de los beneficiarios quedó exento de pago de arancel, ya sea por características socioeconómicas del imputado, o por causales de exención de pago. En el mismo período, 833 personas quedaron afectas al rango de co-pago

En lo que corresponde a la recaudación por parte de la Tesorería General de la República, en los últimos 12 meses (dic 2008-nov 2009) por concepto de cobro de aranceles de la Defensoría Penal Pública se recaudó la suma de \$ 242.318.021.-

Plan de difusión.

Durante el año 2009, la Unidad de Comunicaciones y Prensa programó en su campaña de difusión nacional la realización de un mínimo de 190 actividades de difusión para público masivo. El principal tema a abordar, y de continuidad con el año anterior, fue la misión de la Defensoría y los derechos de los imputados.

El resultado fue la realización 214 actividades de difusión, destacándose la difusión en colegios, juntas de vecinos, comunidades de inmigrantes y centros de internación, tanto de adultos como de menores.

Difusión de la Gestión Institucional.

Durante el año 2009 la Unidad de Comunicaciones y Prensa realizó 3 productos que difundieron la gestión de la institución: Memoria Anual, Revista (Resumen ejecutivo de gestión) y el librito "Defensoría en cifras". La finalidad fue dar a conocer el rol de la defensa, estadísticas del servicio y ejecución presupuestaria.

Estos productos se entregaron en la cuenta pública de la Defensora Nacional y posteriormente en las cuentas de gestión de las Defensorías Regionales del país. También en encuentros con autoridades nacionales y extranjeras, líderes de opinión, funcionarios de instituciones relacionadas al sector justicia; medios de comunicación y comunidad en general. El gasto total de la producción fue de \$9.353.400.

Otras vías de difusión institucionales han sido la presencia en medios y la mantención de la página web institucional. Una de las nuevas herramientas ha sido la producción de la Revista 93, la que se editará tres veces al año, siempre centrada en un tema orientador para cada ocasión, con la idea de aportar al debate público de las temáticas de mayor interés para la institución y el mundo judicial.

Gestión de Medios de Comunicación

En materia de gestión de medios es importante destacar el trabajo realizado en lo relativo a instalar temas de debate, de interés institucional en los medios de comunicación. Uno de los productos utilizados para materializar esta iniciativa fue la redacción de columnas por parte de la Defensora Nacional, las que fueron publicadas principalmente con el diario La Tercera y el semanario The Clinic.

Durante 2009 se publicaron 16 columnas de la Defensora Nacional y 12 columnas y cartas de otros voceros de la Defensoría Nacional. La iniciativa, que no significó un gasto monetario, permitió visibilizar la opinión de la Defensoría Penal Pública en temas de políticas públicas y de discusión parlamentaria, como por ejemplo los de interceptación de llamados telefónicos por parte del Ministerio Público y la Instalación de brazaletes GPS en imputados como medidas cautelares alternativas a la prisión preventiva.

Relaciones corporativas

De acuerdo a los propósitos del Área de Relaciones Corporativas, durante el año 2009 se llevaron a cabo diversas instancias de vinculación con entidades públicas y privadas. Esta tarea que se vio materializada en firmas de convenios, seminarios, coloquios y mesas de trabajo conjunto, además de la creación del primer Consejo de la Sociedad Civil de la DPP. Este espacio de representación convocó a diversos organismos vinculados al quehacer institucional, respondiendo a los lineamientos gubernamentales de Participación Ciudadana.

En cuanto a las relaciones institucionales y su conexión con el ámbito de la reinserción social, las vinculaciones entre la DPP y diversos organismos se vieron fortalecidas durante este año, lo que permitió concretar distintas iniciativas con públicos y privados a nivel penitenciario. En este sentido, cabe destacar las 43 Plazas de Justicia, Cuentas Públicas y Diálogos Participativos que se desarrollaron durante el año 2009 en penales de todo el país.

3. Desafíos para el año 2010

La Defensoría, ha centrado sus desafíos para el año 2010, en las áreas de calidad de la prestación del Servicio de Defensa Penal, el fortalecimiento de la Difusión en términos de materializar el rol protagónico que cabe a la institución en el marco del Sistema de justicia penal, con comprensión y conocimiento por la comunidad en general, el fortalecimiento de la gestión interna, y el mejoramiento del Bienestar laboral de todos aquellos que se desempeñan en la Institución.

Convenios de Desempeño Individual con Defensores Regionales

Estos desafíos se concretarán con la suscripción de Compromisos de Desempeño con cada Defensoría Regional, quienes comprometerán iniciativas y/o proyectos en las líneas planteadas, los que podrán ser evaluados respecto de su cumplimiento

Diseño, profundización e implementación de defensa especializada.

Durante el año 2010 la Defensoría se enfrentará a una profundización del trabajo en defensa especializada comenzada en el año 2009. En efecto, este desafío mejorará la aplicación de las garantías constitucionales y el acceso a la justicia de grupos de la población que se encuentran en mayor condición de vulnerabilidad.

En materia de defensa penitenciaria, se mantendrá por seis meses el piloto de defensa penitenciaria en la Región de Coquimbo, que será financiado en su totalidad con presupuesto de la Defensoría y, con los datos aportados por éste, se evaluará esta experiencia y se diseñará un programa que extienda la defensa en la etapa de ejecución de la sentencia.

Además, se ejecutará un estudio que sistematizará un modelo de defensa especializada mapuche con miras a replicarlos en otras regiones en que se encuentren comunidades indígenas, el que será financiado por la Agencia Española para la Cooperación y el Desarrollo.

Finalmente, será un desafío importante para la Defensoría durante el 2010 la implementación de dos versiones del nivel básico de la Academia de Defensores y dos versiones del nivel intermedio, así como versiones especiales para inspectores y defensores juveniles. Estas actividades permitirán la actualización continua de las habilidades de los defensores y profesionales que prestan defensa. Asimismo se pretende institucionalizar formalmente la Academia, con una estructura que le de continuidad en el tiempo.

Gestión de las Personas

Para el año 2010, la Defensoría Penal Pública tiene como objetivo, en el área de la gestión de las personas, desarrollar y profundizar los lineamientos y directrices relativas a buenas prácticas laborales, principalmente en lo concerniente al mejoramiento del clima organizacional, la prevención del consumo de alcohol y drogas, la inducción funcionaria y la salud ocupacional. Lo anterior, a través de los diferentes instrumentos y programas definidos durante el año 2009 y la integración al equipo del Departamento de RR.HH y D.O de un(a) profesional psicólogo(a).

De igual modo, en materia referida a concursos, se ha contemplado realizar el proceso para proveer las vacantes existentes en la planta de Defensores, así como, los procesos de promoción en la planta de los escalafones técnicos y profesionales. Para el año 2010, también se contempla realizar concursos de provisión para aquellos cargos que terminan su período.

En materia informática, dentro del presupuesto autorizado para el año 2010, se contemplaron los recursos necesarios para la adquisición de nueva plataforma de datos para la administración de recursos humanos, que permitirá hacer más eficiente la gestión de personas, lo que será complementario a la desconcentración de procesos relevantes.

Finalmente, otro gran desafío consiste la preparación para la certificación de los sistemas PMG de Capacitación e Higiene y Seguridad durante el año 2010, lo que facilitará mejorar la calidad de servicio hacia nuestros clientes internos que éstos representan, incorporando estándares en el desarrollo de su quehacer.

Licitación bajo el nuevo modelo

Durante el año 2010 se planea convocar la licitación bajo el nuevo sistema de licitaciones de 199 jornadas de abogados, para hacerse cargo de cerca de 60 mil causas durante el segundo semestre de 2010 y que permitirá cubrir el 17% de la demanda esperada para ese año. El presupuesto con que se cuenta para dicha licitación es de aproximadamente M\$3.715.800. El Consejo de Licitaciones ya ha revisado los montos en su última sesión de 2009, encontrándose el sistema a la espera de la aprobación de las normas y modelos para proceder al llamado licitatorio.

Implementación del nuevo modelo de licitaciones de defensa penal pública, programa de capacitación y difusión e implementación de sistemas asociados

En el año 2010 el desafío mayor que se plantea es la implementación del nuevo sistema de licitaciones.

Ello se inicia con la aprobación de las normas, e implica además, el desarrollo de un ambicioso programa de capacitación a operadores y funcionarios, y de difusión de los nuevos ejes del modelo, a objeto de asegurar una óptima participación de los eventuales operadores. Asimismo, el plan contempla la difusión de las principales características del sistema, así como de los cambios en relación al sistema anterior, a todos los eventuales futuros operadores interesados en participar en el llamado a licitación.

También se plantean importantes desafíos en el diseño de los sistemas informáticos de apoyo al seguimiento e implementación de los contratos licitados, pues cabe recordar el papel fundamental que los indicadores automatizados de control cobran en este nuevo sistema.

Por otra parte, quedará disponibles para los usuarios un manual de pago del sistema de licitaciones que contendrá los procedimientos administrativos para efectuar los pagos mensuales y la liquidación trimestral de pagos variables y un manual de operación del contrato licitado y que incluirá los procedimientos de verificación y control de la instalación de las ofertas, procedimientos para aplicación de multas y sanciones, procedimientos para el término de contratos, criterios para el ingreso gradual de contratos licitados, procedimientos para asignación de causas y manejo de cargas de trabajo.

Análisis y monitoreo del servicio de defensa penal pública

Otro desafío importante planteado por la Unidad de Gestión de Defensa Penal (UGDP) tiene relación con el diseño de un sistema de gestión e información para monitorear y controlar los tópicos fundamentales de la prestación del servicio de defensa penal, y poder proponer así con la suficiente oportunidad las acciones correctivas que deberá llevar a cabo la institución frente a las desviaciones observadas de los indicadores en medición.

Ciclo de calidad.

Se establece como desafío para el año 2010, fortalecer los insumos con los que se efectúa el diagnóstico previo a la planificación de mejora en el ciclo de la calidad, a través de la incorporación de los resultados de los reclamos por prestación de defensa, debidamente sistematizados y de los informes semestrales. Con ellos, y las mediciones que arrojan las auditorías externas en las áreas de desempeño de defensores en conjunto con el juicio de experto en las inspecciones, las mediciones de calidad de la atención tanto en tribunales como en oficinas, se obtendrá una visión integral de todos los aspectos o atributos que constituyen el concepto de calidad del servicio. Por otra parte, se buscará avanzar en la estandarización del registro de las acciones de defensa y de la utilización de mecanismos uniformes de verificación para su posterior medición, mejorando los índices de dignidad e información al cliente.

De este modo, además, se buscará avanzar en la integración transversal de la organización, a través de la acción directa de mejora sobre su gestión por parte de las Defensorías Regionales y del apoyo por parte de las unidades técnicas centrales (Departamento de Evaluación Control y Reclamaciones y Departamento de Estudios) en la detección de falencias, elaboración y seguimiento de los Planes de Mejoramiento Regional.

Auditoría Externa.

Se busca consolidar una metodología que permita eficientar en costos y tiempos de ejecución, las distintas mediciones que se requieren en la evaluación del desempeño de los defensores y de la calidad de la atención, debiendo permitir los tiempos necesarios para introducir las mejoras o acciones de mejoramiento, y su posterior seguimiento y evaluación. De este modo, se cuenta como desafío para el primer semestre del 2010, contar con la herramienta de planificación de la evaluación que considera la convivencia entre la aplicación de los mecanismos de evaluación, la socialización de los resultados, y el tiempo necesario para la introducción de mejoras, que hagan pertinente una posterior apreciación comparativa respecto del estado inicial diagnosticado. Por otra parte, se espera para el año 1 del plan, cuya ejecución se iniciaría el segundo semestre del 2010, efectuar la medición del área, estándares, satisfacción de usuarios y planes de mejoramiento, como elementos básicos del plan trianual de auditoría. Luego, en los años 2 y 3, detectadas las áreas débiles del año anterior, y con los mismos indicadores, se medirá la evolución del servicio durante el período, indagando las causas de la misma. Se intentará, además, abordar si existe impacto entre los planes de mejoramiento de la calidad de la defensa y los resultados de las auditorías externas e inspecciones, ya que de este modo podremos cerrar el ciclo de calidad de modo íntegro. Para estos efectos, según lo informado por el Departamento de Administración y Finanzas, el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones cuenta para el primer año con un presupuesto de M\$ 503.000.

Informes semestrales y final.

En el año 2009, se propuso el contenido de los informes semestrales, estableciéndose que éstos debían considerar datos del SIGDP que fueran accesibles para la construcción del informe. Es por esto que para el primer semestre del año 2010, se programó efectuar ajustes al sigdp, de manera tal que el resultado de los informes semestrales se dé de manera automática. Asimismo, se estableció que la información que se utilice en los informes semestrales coincida con la información que requieren otras unidades de la Defensoría Penal Pública, a fin de no duplicar información, buscándose potenciar el referido instrumento como una herramienta de gestión de la defensa. De este modo, se consideraron como atributos necesarios, algunos indicadores del nivel de término en primera audiencia, desagregados por tipos de salida, como también la carga de trabajo asociada a número de imputados privados de libertad, entre otros. Este aspecto, tal cual se señaló en el punto "Resultados", fue incorporado dentro de los compromisos adquiridos a nivel de Convenio Individual de la Jefatura del DECR.

Es así como, el referido Convenio de Desempeño Individual considera en su año 1, el diseño de la plataforma informática, lo que está en proceso. Posteriormente, en el año 2 se contempla su implementación en las

regiones pares, para luego y una vez evaluado el resultado y su mejoramiento, culminar con el resto del país, esto es, en el año 3, agregar las regiones impares.

Sistema de Reclamos.

Se asume como desafío para el año 2010, contar con un sistema de seguimiento de reclamos, diseñado durante el año 2009, a fin de potenciar el contenido de la información que provenga desde esta área, incorporándola como un insumo en el ciclo de mejora continua. El diseño considera el manejo de información desagregada a nivel regional y local por categoría de reclamos, debiendo incorporar las modificaciones necesarias al sistema SIGO, para su compatibilización. El desarrollo de los cambios informáticos, deberá ejecutarse durante el año 2010, de acuerdo a las prioridades fijadas por el departamento de Informática del nivel central.

Se señala, además, que el manejo de los reclamos por prestación de defensa como insumo para el ciclo de mejora continua, es también parte del CDI de la Jefatura del DECR, por lo que, se reflejarán sus avances en etapas a tres años, también bajo la modalidad de implementación gradual, ingresando las regiones pares en el año 2 y las impares en el año 3.

Inspecciones.

El principal desafío a abordar en esta área dice relación con fortalecer el concepto y valoración del juicio de experto, como aplicación de una técnica cualitativa de evaluación de desempeño. De este modo y como aporte a este ámbito, los inspectores asistirán obligatoriamente a la Academia de Defensores, instaurada por el nivel central en conjunto con las políticas de capacitación y perfeccionamiento supervisadas por el Departamento de Estudios.

Por otra parte, y en la nueva regulación instituida durante el año 2009, se considera un giro fundamental en el objeto de la evaluación, relevando los aspectos sustantivos de la defensa por sobre los aspectos más formales de ésta. Para ello, se determinaron en conjunto con los Defensores Regionales, y unidades técnicas del nivel central una serie de áreas sensibles en la prestación de defensa, que serán materia prioritaria de la evaluación del desempeño de los defensores en el año 2010.

Sistema de Costos

A propósito de la evaluación comprehensiva del gasto, la Defensoría se comprometió con la Dipres a efectuar un estudio para la determinación de los costos de defensa, tanto para las causas de adultos (locales y licitados) como para las causas de Responsabilidad Penal Juvenil (RPJ).

Se debe realizar un estudio de costos que defina la metodología de medición del mismo (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”.

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, adulto licitado y juvenil), es el desafío que el Departamento de Administración y Finanzas se ha propuesto para el año 2010.

Se ha efectuado un diagnóstico sobre los actuales criterios utilizados por las regiones para ejecutar el presupuesto autorizado, concluyéndose que, para un gasto determinado, no existe un criterio único de imputación a los centros de costos definidos por la DPP, situación que de mantenerse distorsiona los resultados del estudio.

Actualmente, se está trabajando en una propuesta sobre criterios de imputación con el propósito de validar a nivel nacional estos criterios. Posteriormente, definiremos la forma de imputación homogénea que permita lograr el objetivo de tener un sistema de costos que pueda determinar, entre otras cosas, el precio por causa de cada uno de los centros de responsabilidad regionales.

Inversión.

Durante el año 2010, se terminarán los proyectos de inversión para la construcción de las Defensorías Regionales de la Región del Bío Bío y de Magallanes. Dichos inmuebles permitirán prestar el servicio de defensa penal a cualquier persona que se le imputen cargos y requiera este servicio en la región.

Lo anterior supone una inversión anual de \$ 1.200 millones en el año 2010. Ambos proyectos se están ejecutando a través de la supervisión técnica de las Direcciones de Arquitectura del MOP en cada región y se ha estimado la culminación de las obras para el mes de septiembre del presente año.

Plan de Difusión.

La Unidad de Comunicaciones para el año 2010, va a potenciar la difusión del rol y los servicios de la Defensoría dando respuesta así a los resultados y recomendaciones que se obtuvieron del estudio de “Satisfacción de Usuarios”.

En este marco, se ampliará el público objetivo destinatario del plan de difusión, entregando información al público directo e indirecto de la Defensoría (imputados y sus familiares). Por ejemplo,

y en consideración al breve tiempo del que disponen, la Unidad reforzará la entrega de información que le brinda el defensor al imputado en la primera entrevista antes de la formalización. A esta iniciativa se sumará como destinatario al público en general tal como se ha realizado en años anteriores.

Talleres de Vocería.

Como parte del plan de capacitación en materias comunicacionales y de gestión de medios de comunicación, uno de los desafíos de la Unidad para este año apunta a potenciar la realización de capacitaciones de media training o talleres de vocería los que estarán destinados a los defensores regionales, institucionales y licitados. El objetivo de estos cursos será capacitar a los usuarios en técnicas y herramientas para enfrentar de mejor forma a los medios de comunicación, en cuanto a ser capaces de instalar en la opinión pública los mensajes de interés institucional.

Para ello, y tomando como punto de inicio la realización de un taller de vocería para directivos de la Defensoría Nacional en noviembre de 2009, durante 2010 la meta apunta a realizar 16 talleres de vocería en regiones los que serán gestionados y producidos por los periodistas regionales respectivos con el apoyo de los profesionales de la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría Nacional.

ISO 9001:2008.

En este ámbito el desafío es lograr la certificación del sistema de auditoría interna y planificación y control de gestión bajo la Norma ISO 9001:2008, según los requisitos del Programa de Mejoramiento para la Gestión (PMG).. En forma simultánea se implementarán los Sistemas de Capacitación e Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo,

Plataforma Informática

Durante el primer semestre de 2010, se efectuará la renovación del Housing de Servidores, lugar de hospedaje de los principales servicios informáticos de la Defensoría. Este nuevo recinto contará con los más altos estándares de seguridad y garantías de continuidad de servicio. El monto estimado asignado a este proyecto para el año 2010 es de M\$120.000.-

En cuanto a Sistemas de Información, durante los primeros meses de 2010, se pondrá en operación la nueva página WEB de la Defensoría, la cual se diseñará y desarrollará con los nuevos estándares y exigencias contenidas en el decreto 100/2006, en especial con la habilitación de acceso de minusválidos, incorporando también un nuevo sitio que albergará el Proyecto Inocente de la Defensoría. El desarrollo de este servicio será externalizado y el costo estimado para este proyecto es de M\$50.000.- El sistema SIGDP se someterá a una mejora continua, bajo estrictos parámetros técnicos, y como desarrollo incorporará una conexión para extracción de datos al sistema principal del Poder Judicial, como también la habilitación del nuevo Modelo de Licitaciones de la Institución.

Para el segundo semestre del 2010 se invertirá en la adquisición de una herramienta informática de Planificación y Control de Gestión o Cuadro Integral de Mando para disposición de todos los Directivos de la Defensoría, que permita facilitar en todo momento y en forma gráfica la información de indicadores, metas y estándares de gestión pre definidos y comprometidos con las respectivas unidades y divisiones de la Defensoría. El monto proyectado para la adquisición de este proyecto se estima en M\$25.000.- No menos importante, será la habilitación de un Sistema de Administración de RRHH, el que permitirá el registro de información asociado al control, gestión y administración de todas las actividades de este Departamento, con un monto destinado de aprox. M\$ 80.000

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009,

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, velando por la igualdad ante la Ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de nuestros representados.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	<p>La proposición 2009 se presenta con un crecimiento neto de \$ 71.097 millones respecto de 2008, lo que es un 14,2 % superior a la Ley de Presupuestos 2008. Los principales contenidos son:</p> <p>OPERACIÓN NORMAL (\$ 256.989 millones)</p> <p>El proyecto de Ley de Presupuestos para el año 2009 contempla un incremento de un 1,9 % y considera los recursos necesarios para la operación normal del Ministerio y sus servicios dependientes. El incremento corresponde al diferencial de la aplicación de la Ley N° 20.212 por \$ 5.965 millones y rebajas de gastos por una vez por \$ 1.191 millones.</p> <p>PROGRAMAS PENITENCIARIOS (\$ 70.262 millones)</p> <p>Finalmente, cabe destacar, el incremento de \$ 1.062 millones para el Registro de Condenados (244,7%).</p>
2	<p>PROGRAMAS DE INVERSION (\$ 48.022 millones)</p> <p>Este programa contempla un incremento de un 107,2 % con respecto al año 2008 y considera recursos por los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$ 35.102 millones para los proyectos de construcción directa de las cárceles de Antofagasta y Concepción. • \$ 12.117 millones para proyectos sectoriales de inversión. De este monto, \$ 5.091 millones corresponden a proyectos de arrastre de la Subsecretaría de Justicia, Registro Civil y Defensoría Penal Pública, \$ 6.176 millones para nuevos proyectos de inversión relacionados con cárceles y \$ 850 millones para la continuidad de los recursos para reparaciones de emergencia en el SENAME y Gendarmería de Chile. • \$ 803 millones destinados a programas de reposición de vehículos.
3	<p>UNIDAD REFORMAS JUDICIALES (\$ 777 millones)</p> <p>Se contemplan recursos de continuidad para el funcionamiento de esta unidad, encargada de coordinar la eficiente implementación y seguimiento de las reformas judiciales.</p>
4	<p>REFORMA PROCESAL PENAL (\$ 64.444 millones)</p> <p>Considera recursos para la construcción de tribunales para la Reforma Procesal Penal por \$ 6.604 millones, producto de los mayores compromisos de arrastre de estos proyectos.</p> <p>Asimismo, contempla recursos adicionales por \$ 956 millones (11,7%), por efecto de año completo de personal para el reforzamiento de Gendarmería de Chile, el cual se ha visto impactado en sus funciones, en lo relacionado con el traslado de la población penal, la preparación de los informes presentenciales, al personal para el Centro de Justicia de Santiago y fortalecimiento de los centros de reinserción social.</p>
5	<p>ASISTENCIA JURIDICA (\$ 18.951 millones)</p> <p>Considera recursos adicionales para las Corporaciones de Asistencia Judicial por \$ 6.782 millones (56,9%). 2009 se considera un incremento de \$ 14.112 millones (25,1 %).</p>
6	<p>El presupuesto consulta recursos por \$ 64.528 millones para el pago de los subsidios de las cárceles concesionadas, los programas de rehabilitación y programas de fortalecimiento del sistema tradicional, dentro de los que cabe destacar el Subsidio a la contratación de condenados por \$ 632 millones.</p> <p>Asimismo, se contemplan recursos adicionales por \$ 2.991 millones para financiar la asignación profesional del personal de Gendarmería que no pertenece al escalafón profesional y \$2.744 millones para reposición de colchones ignífugos, el sistema de radiocomunicación y el sistema electrónico de identificación AFIS.</p>

PROGRAMAS DE MENORES (\$ 91.674 millones)

El proyecto de Ley de Presupuestos para el año 2009 contempla un incremento de un 6,9%. Dentro de este programa se consultan \$ 1.400 millones adicionales para el Sistema Nacional de Mediación por el fortalecimiento de los tribunales de familia (59,8%) y \$ 944 millones para los Gendarmes en los centros de SENAME (62,4%).

7 Se consulta además, la continuidad de los recursos incorporados a SENAME por el compromiso del protocolo de la Ley de presupuestos para el año 2008 por \$ 2.499 millones.

Adicionalmente, se han otorgado recursos por impacto de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente para:

- Subvenciones, para ampliación de cobertura e implementación de las nuevas medidas \$ 1.374 millones
- Recursos para recuperar el nivel normal de operación de los centros, producto del incremento de niños, niñas y adolescentes atendidos \$ 3.228 millones

FORTALECIMIENTO SERVICIO MEDICO LEGAL (\$ 5.733 millones)

El proyecto de Ley de Presupuestos para el año 2009 contempla un incremento de un 11,2%. Considera recursos de continuidad para:

- 8
- Programa de derechos humanos \$ 2.548 millones
 - Proceso de acreditación del Servicio (tercera etapa) \$ 388 millones
 - Outsourcing informático \$ 709 millones
 - Fortalecimiento por tribunales de familia \$ 431 millones
 - Plan piloto de tercer turno para levantamiento de fallecidos \$ 161 millones

OTROS PROGRAMAS (\$ 14.419 millones)

El presupuesto 2009 considera recursos para la realización de otras iniciativas destinados a los siguientes programas:

- 9
- Fortalecimiento de Seremías \$ 519 millones
 - Programa de Defensa Laboral, mediante el cual se está haciendo operativa la Reforma Laboral \$ 7.003 millones
 - Mejoramiento de remuneraciones en el Servicio de Registro Civil \$ 2.189 millones
 - Ampliación cobertura de oficinas en el Registro Civil \$ 343 millones
 - Asignación turnos tanatológicos y sexológicos Servicio Médico Legal \$ 324 millones
 - Déficit de gastos de operación en Gendarmería de Chile \$ 3.988 millones
 - Implementación gobierno electrónico Superintendencia de Quiebras \$ 53 millones

- 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 del cumplimiento de estándares básicos, el desarrollo de peritajes y la adecuada atención de comparecientes a juicios y audiencias.
3	Asegurar el funcionamiento del sistema de licitaciones de defensa penal, a través del uso eficiente del marco presupuestario disponible y conforme a las directrices emanadas del Consejo de Licitaciones de la defensa penal pública.

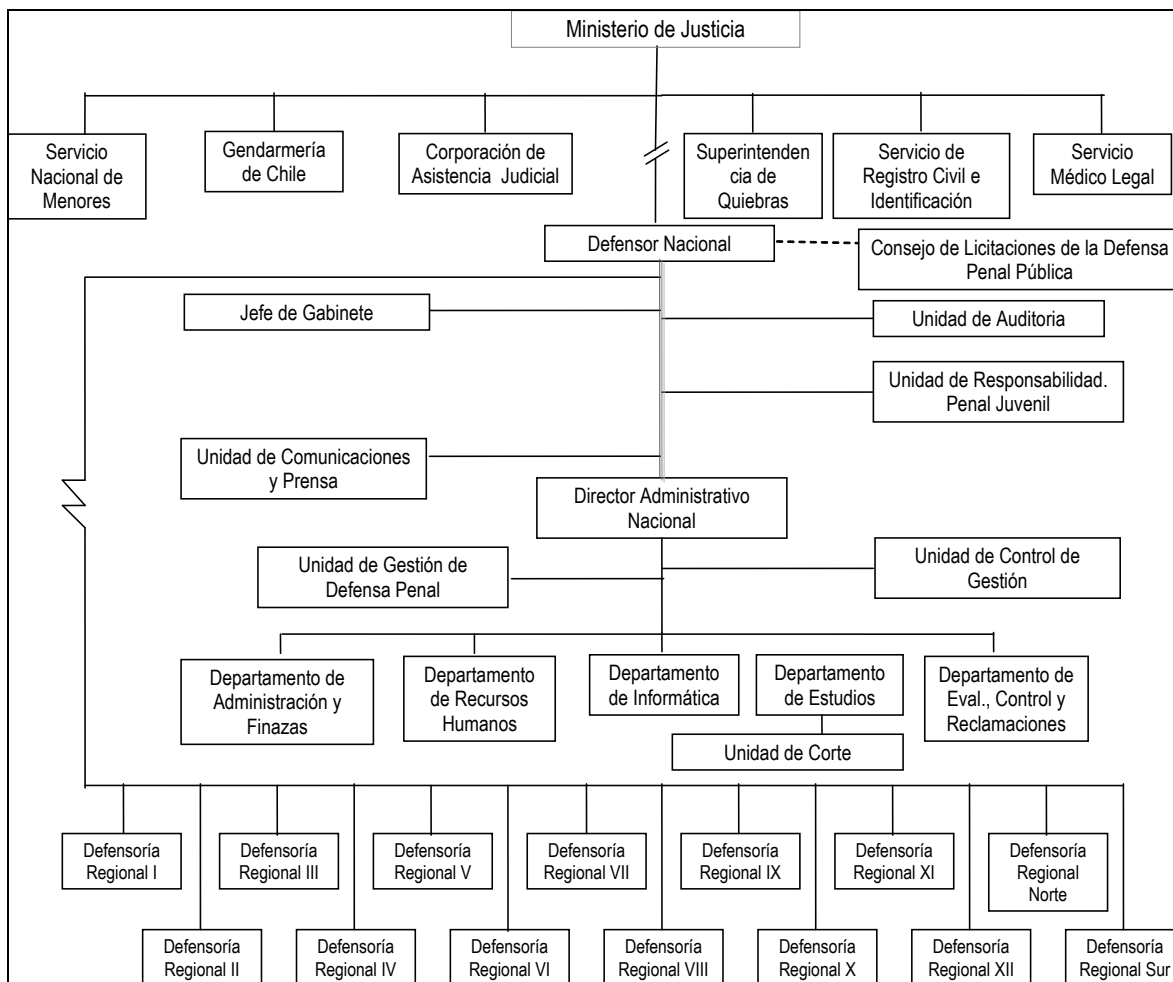
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<i>Prestación del servicio de defensa penal pública.</i>		
1	<ul style="list-style-type: none"> • Representación en Tribunales de personas imputadas o acusadas en un proceso penal acorde con la voluntad y los intereses del imputado. • Atención de comparecientes a audiencias y juicios, durante la prestación de la defensa penal ante los intervinientes en el sistema de enjuiciamiento criminal. • Atención y orientación a imputados que tengan la medida cautelar de prisión preventiva. • Las pericias que se deban ejecutar según la estrategia de defensa y la línea de investigación. • Causas adjudicadas a abogados privados. 	1, 2, 3
<i>Control y supervisión del servicio de defensa penal pública.</i>		
2	<ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones • Auditorías externas • Informes semestrales y finales de las personas naturales y jurídicas que prestan defensa penal pública • Informes de reclamaciones de los beneficiarios de la defensa penal pública 	2

- 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	Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia
3	Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera un familiar por cada imputado).
4	Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos
5	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 un académico con más de 5 años de docencia universitaria, en las áreas de Derecho Procesal Penal o Penal.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



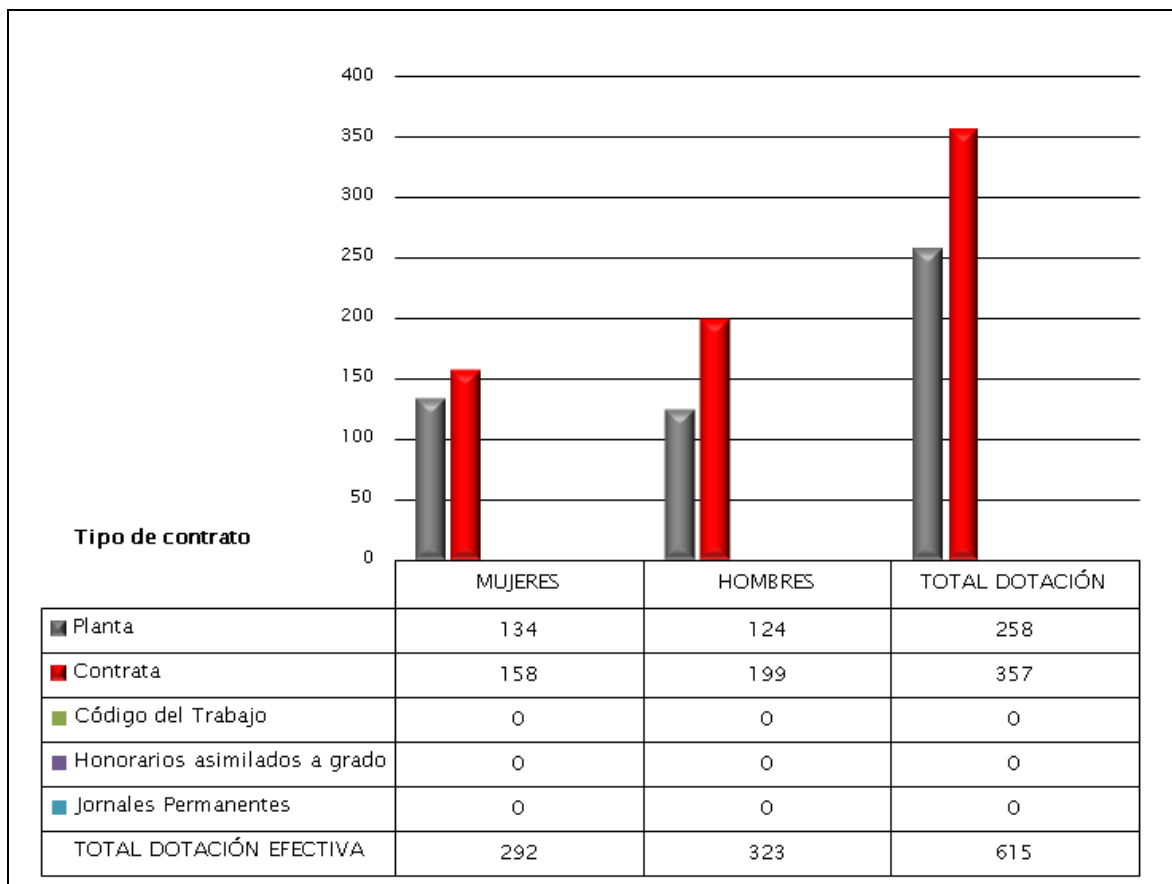
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Defensora Nacional	Sra. Paula Vial Reynal
Director Administrativo Nacional	Sr. Luis Delgado Valledor
Jefe de Gabinete	Srta. Sandra Haro Colome
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Sr. Víctor Varas Palma
Jefe de Departamento de Recursos Humanos	Sr. Sebastián Rivas Anguita
Jefe de Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Sra. Verónica Encina Vera
Jefe de Departamento de Estudios y Proyectos	Sr. Gonzalo Medina Schülz
Jefe de Departamento de Informática y Estadísticas	Sr. Eduardo Vargas Casanova
Defensor Regional de Tarapacá	Sr. Arturo Zegarra Williamson
Defensor Regional de Antofagasta	Sr. Pedro Casanueva Werlinger
Defensor Regional de Atacama	Sr. Francisco Nehme Carpanetti
Defensor Regional de Coquimbo	Sr. Jaime Camus del Valle
Defensor Regional de Valparaíso	Sr. Eduardo Morales Sepúlveda
Defensora Regional de O'Higgins	Sr. Alberto Ortega Jirón
Defensor Regional del Maule	Sr. Hernán Fuentes Acevedo
Defensor Regional del Bío Bío	Sr. Georgy Schubert Stüder
Defensor Regional de la Araucanía	Sr. José Martínez Ríos
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
Defensora Regional Metropolitana Sur	Sr. Claudio Pavlic Véliz
Defensor Regional de Los Ríos	Sr. Erwin Neumann Montecinos
Defensora Regional de Arica y Parinacota	Sr. Claudio Gálvez Giordano

Anexo 2: Recursos Humanos

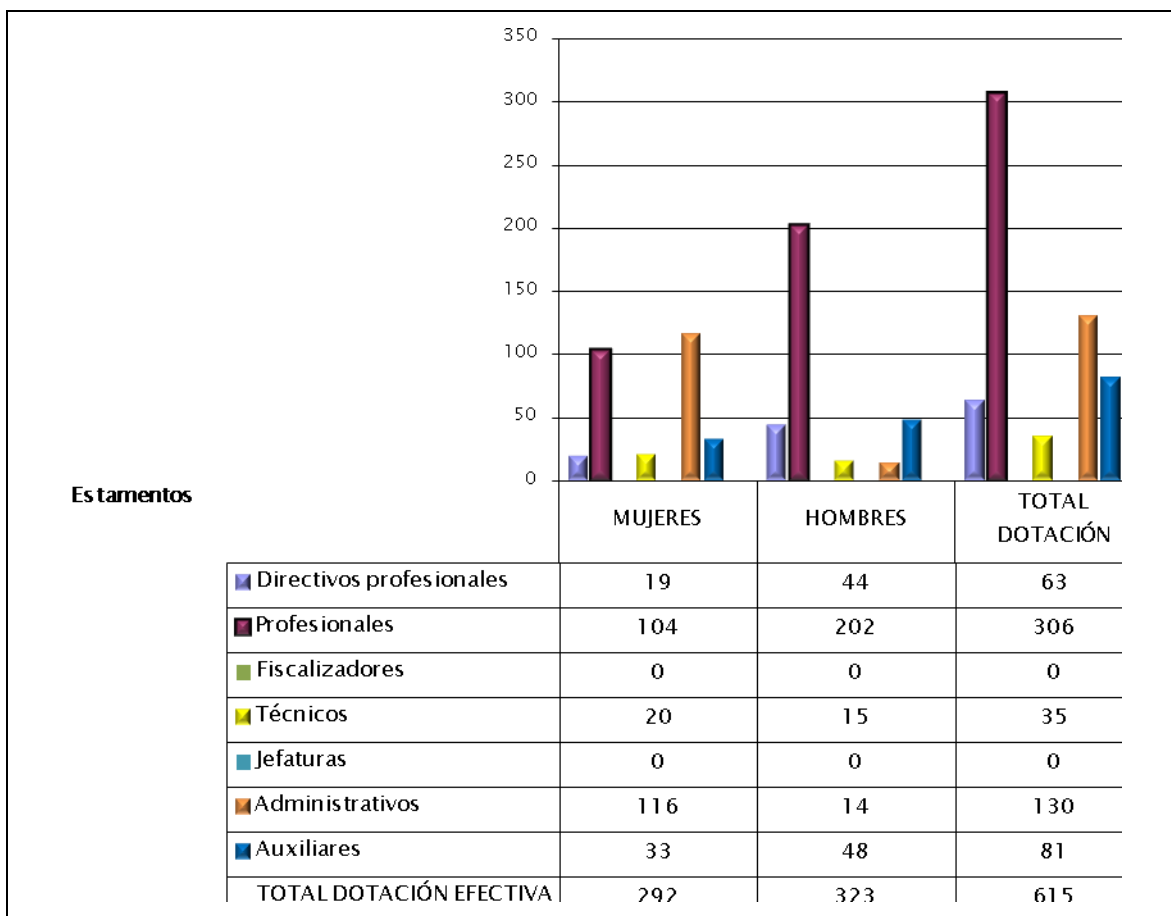
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009⁴ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

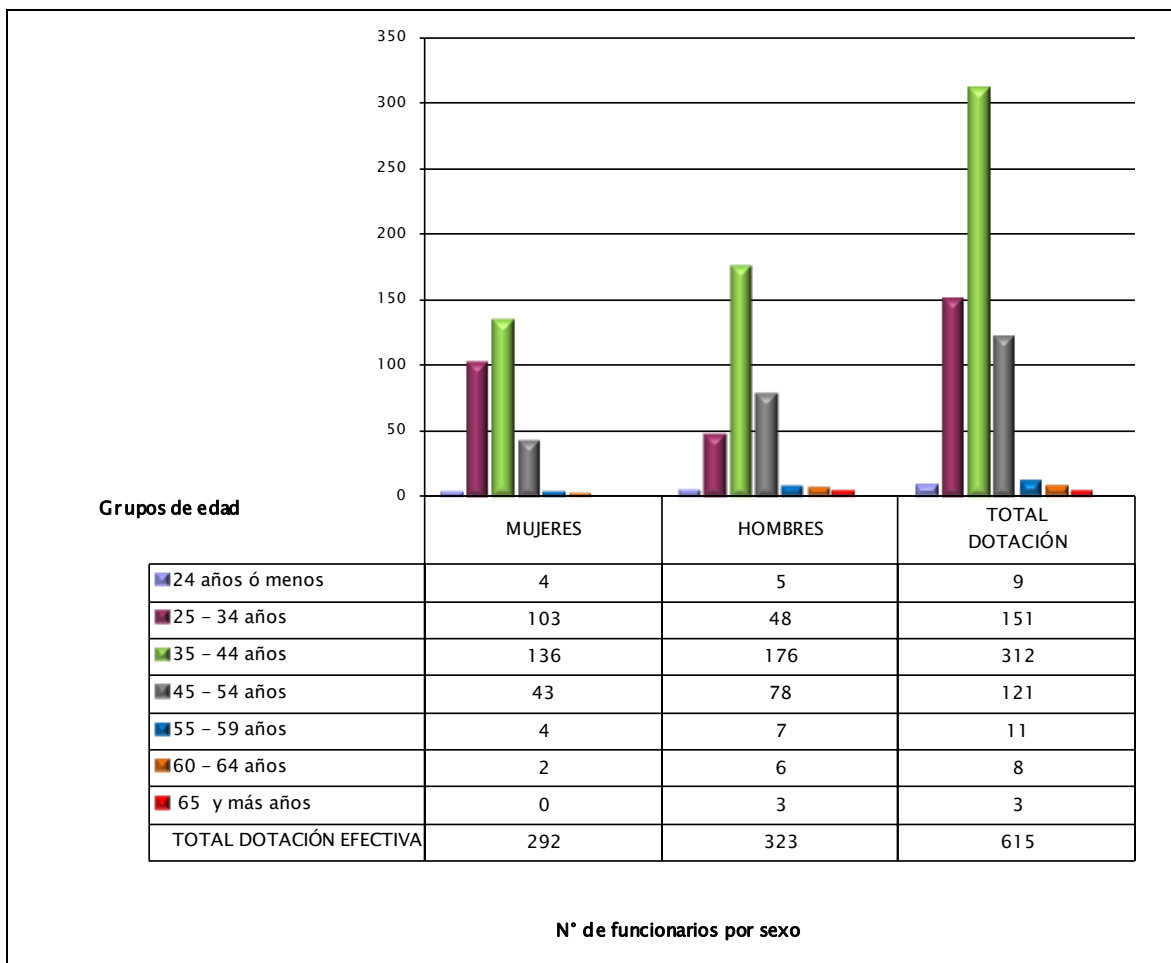


4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	2,0	1,7	111,1	
2. Rotación de Personal					
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	11,1	2,9	382,8	
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	-	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	-	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	-	
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	-	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	11,1	2,9	382,8	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	1,8	3,6	50,0	

5 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

6 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. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
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	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	7,1	6,7	94,4	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	102,8	103,4	100,6	
4.2 Porcentaje de becas ⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	6,0	1,5	25,0	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	9,9	11,0	111,1	
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	6,6	7,4	89,2	
6. Evaluación del Desempeño⁸					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99,5	98,5	100,6	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0,3	0,5	60,0	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,2	0,3	66,7	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0	0,3	0,0	

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁹	M\$	
TOTAL INGRESOS	34.548.479	35.989.934	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	286.710	279.412	1
APORTE FISCAL	34.244.496	35.703.657	2
VENTA DE ACTIVOS	17.273	6.865	3
TOTAL GASTOS	34.536.331	37.460.299	
GASTOS EN PERSONAL	16.345.005	18.669.736	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.138.162	5.711.999	5
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.168.014	11.719.170	6
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	232.462	531.192	7
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	26.184	94.274	8
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	622.455	621.176	9
SERVICIO DE LA DEUDA	4.049	112.752	10
RESULTADO	12.148	-1.470.365	

Notas:

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

2.- El Aporte Fiscal se vio incrementado para el financiamiento de la operación de las nuevas regiones de Arica-Parinacota y de Los Ríos, Aplicación de leyes (N° 20.212) y proyectos de Inversión.

⁹ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

- 3.- La Venta de activos corresponde a la enajenación de los vehículos que fueron reemplazados durante el año 2008 y 2009.
- 4.- El Gasto en el subtítulo Gastos en Personal se ve incrementado por la Aplicación de Leyes (N° 20.212, N° 20.255), mayores porcentajes de modernización, financiamiento de las nuevas dotaciones de Arica-Parinacota y de Los Ríos, diferencia de reajuste de las remuneraciones.
- 5.- La Diferencia en el subtítulo Bienes y Servicios de Consumo, corresponde en gran medida a la mejor gestión en la ejecución de recursos y en menor medida a los nuevos montos otorgados a las regiones de Arica-Parinacota y de Los Ríos.
- 6.- En Transferencias Corrientes la diferencia 2008-2009 se explica principalmente por la menor ejecución en el Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública, producto de que las adjudicaciones realizadas a finales del año 2008 fueron a precios por causa menores a las que existían en los convenios anteriores.
- 7.- En Adquisición de activos no financieros la brecha entre los años 2008-2009 viene dada por los recursos otorgados para la compra de los inmuebles de las Defensorías Regionales de Arica-Parinacota y de Los Ríos.
- 8.- En iniciativas de inversión la aplicación de recursos de ambos años corresponde a los proyectos de Construcción de las Defensorías Regionales y Locales de Concepción y Punta Arenas, cuya gestión y ejecución se ha ido retrasando en el tiempo por declararse desierta las licitaciones y declaración de quiebra del contratista. A finales del año 2009 se encuentran en plena ejecución y se espera terminar durante el primer semestre del año 2010.
- 9.- En Transferencias de Capital la diferencia es marginal y los recursos ejecutados corresponden al pago del subsidio fijo a la construcción del Centro de Justicia de Santiago.
- 10.- En servicio de la deuda se ejecutaron los montos devengados y no pagados al final de los períodos 2007 y 2008.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Su bt.	Ite m	Asig .	Denominación	Presupuesto	Presupuesto	Ingresos y	Diferencia ¹²	Notas ¹³
				Inicial ¹⁰	Final ¹¹	Gastos Devengados		
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
TOTAL INGRESOS				36.536.691	35.858.149	35.989.934	-131.785	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	16.432	16.432	279.412	-262.980	1
	01		Rec. y Reembolsos por Licencias Médicas	11.798	11.798	237.519	-225.721	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.180	1.180	31.433	-30.253	
09	99		Otros	3.454	3.454	10.460	-7.006	
APORTE FISCAL				36.382.199	35.703.657	35.703.657		2
	01		Libre	36.382.199	35.703.657	35.703.657		
10			VENTA DE ACTIVOS	138.060	138.060	6.865	131.195	3
	02		Edificios	133.812	133.812		133.812	
	03		Vehículos	4.248	4.248	6.865	-2.617	
TOTAL GASTOS				36.537.691	39.380.821	37.460.299	1.920.522	
21			GASTOS EN PERSONAL	16.402.254	18.705.936	18.669.736	36.200	4
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.980.670	5.724.866	5.711.999	12.867	5
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.821.686	12.320.374	11.719.170	601.204	
	01		Al Sector Privado	12.330.973	11.844.447	11.267.778	576.669	
		271	Aplicac. Art. N° 20 Letra h) Ley 19.718	544.546	558.138	557.550	588	6
		273	Auditorías Externas	503.734	300.000	300.000		7
		610	Prog.de Licitaciones Defensa Penal Pública	11.282.693	10.986.309	10.410.228	576.081	8
	02		Al Gobierno Central	490.713	475.927	451.392	24.535	
		001	Programa de Coordinación Reforma Judicial	490.713	475.927	451.392	24.535	9
29			ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	551.125	534.519	531.192	3.327	
	02		Edificios	393.433	393.433	392.774	659	10
	03		Vehículos					
	04		Mobiliarios y Otros	39.149	22.543	22.376	167	
	05		Maquinas y Equipos	10.308	10.308	10.131	177	
	06		Equipos Informáticos	62.421	62.421	62.255	166	
	07		Programas Informáticos	45.814	45.814	43.656	2.158	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	105.669	1.303.751	94.274	1.209.477	11
	02		Proyectos	105.669	1.303.751	94.274	1.209.477	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	675.287	675.287	621.176	54.111	12
	02		Al Gobierno Central	675.287	675.287	621.176	54.111	
		001	Programa de Coordinación Reforma Judicial	675.287	675.287	621.176	54.111	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	116.088	112.752	3.336	13
	07		Deuda Flotante	1.000	116.088	112.752	3.336	
Resultado				-1.000	-3.522.672	-1.470.365		

10 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

11 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

Notas:

1.- En el **subtítulo Otros Ingresos** la ejecución alcanzó a los M\$ 279.412 sobre un presupuesto vigente de M\$ 16.432. Dichos montos corresponden en gran parte a la recuperación de licencias médicas.

2.- En **Aporte Fiscal** si bien es cierto la incorporación de recursos alcanzó el total del presupuesto final, este subtítulo sufrió una rebaja en el año de M\$ 678.542, la que se financió con saldo inicial de caja.

3.- En **Venta de Activos**, la planificación contemplaba la venta de los inmuebles de Lo Prado y La Florida, actividad que no alcanzó a materializarse dentro del ejercicio presupuestario a la espera de la autorización para la enajenación de dichos inmuebles.

4.- En **Gastos en Personal** la ejecución alcanzó a los M\$ 18.669.736 equivalentes al 99,8% del Presupuesto final del año 2009. Al presupuesto inicial se le incorporó M\$ 1.295.929 para la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, solicitados en Honorarios para financiar la contratación de los Defensores Penales Juveniles, Asistentes Técnicas y Administrativas, M\$ 535.000 por concepto de modernización en su fracción institucional, M\$ 612.656 por diferencia de reajuste, bonos y aguinaldos, M\$ 136.016 por restitución de rebaja aplicada, y M\$ 104.081 por diferencia de reajuste mes de diciembre y bonos y aguinaldo del último mes del año. La rebaja en este subtítulo fue de M\$ 380.000.

La siguiente tabla muestra los gastos para el año 2009 de las glosas del subtítulo Gastos en Personal

	Ppto. Final 2009	Ejecución	% de Ejec.	Saldo por Ejec.
GASTOS EN PERSONAL	18.705.936	18.669.736	99,8%	36.200
- Sueldos	16.766.932	16.761.027	100,0%	5.905
- Honorarios	1.420.170	1.419.997	100,0%	173
- Trabajos Extraordinarios	109.004	103.970	95,4%	5.034
- Viáticos Nacionales	409.830	384.742	93,9%	25.088

Nota: Sueldos incluye viáticos al extranjero

5.- En **Bienes y Servicios de Consumo** la ejecución devengada del Subtítulo alcanzó los M\$ 5.711.999 equivalente al 99,8%. Con decretos N° 450, N° 850 y N°573 se rebajó el presupuesto en M\$ 180.209, M\$ 50.000 y M\$ 56.315 respectivamente, por concepto de ajuste sectoriales. Con

decreto N° 851 se incrementó en M\$ 30.720 por Estudios de arrastre del año 2008. Este Subtítulo contempló dos glosas presupuestarias, una referida a los gastos de capacitación por un monto de M\$184.504 y la otra relacionada con los gastos de atención a comparecientes.

6.- En Transferencias Corrientes específicamente en “*Aplicación art. 20 letra h) de la Ley 19.718*”, (*peritajes*), los recursos ejecutados alcanzaron a los M\$ 557.550 equivalentes al 99,9%. El presupuesto de esta asignación se vio incrementado en M\$ 30.000 para financiar mayor demanda de los servicios de Defensa Penal que requerían pericias. El gasto por tipo lo presenta la siguiente tabla:

Tipos de Peritajes	Gasto \$	% sobre el
Investigaciones Privadas	22.092.000	3,96%
Peritajes Sociales	207.446.210	37,21%
Peritajes Psicológicos	168.118.000	30,15%
Peritajes Psiquiátricos	65.135.264	11,68%
Peritajes Medicina Legal Clínica	15.092.892	2,71%
Peritajes fotográficos	2.000.000	0,36%
Peritajes Criminalísticos	10.763.000	1,93%
Peritajes Neurológicos	14.546.300	2,61%
Peritajes Transito	1.227.778	0,22%
Otros	51.128.322	9,17%
Sumas	557.549.766	100%

7.- En Auditorías externas el gasto 2009 alcanzó a los M\$ 300.000 (100%), correspondientes a los contratos firmados con IPSOS Chile por un monto de M\$ 130.000 y con la Universidad de Chile por un monto de M\$ 170.000. El presupuesto inicial se rebajó en M\$ 188.555 para financiar aumento en los gastos del programa de Licitaciones y peritajes.

8.- En el Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública el Presupuesto el presupuesto inicial fue rebajado en M\$ 1.295.929, para financiar el programa de honorarios para la contratación de Defensores Penales Juveniles, los profesionales y técnicos de apoyo en esta materia. Adicionalmente, y con cargo al SIC se incorporaron M\$ 860.339 como respaldo de los anticipos pendientes de devolución entregados a los oferentes de Servicios de Defensa Penal y M\$ 139.206 con decreto N° 1491 del mes de noviembre por estimación de déficit. La ejecución alcanzó a los M\$ 10.410.228 equivalente al 94,8% del presupuesto de 10.986.309. Cabe señalar al 31 de diciembre los montos anticipados a Licitados pendientes de devolución, asciende a los M\$ 575.778, por lo que la ejecución financiera alcanzaría a los M\$ 10.986.006, es decir un saldo de M\$ 303.

A continuación se presenta un cuadro de la ejecución regional.

Centro de Costo	Gasto en Licitaciones en M\$
Arica-Parinacota	254.736
Tarapacá	455.951
Antofagasta	629.353
Atacama	379.689
Coquimbo	435.176
Valparaíso	1.177.266
O'Higgins	615.780
Maule	574.901
Bío Bío	1.156.051
La Araucanía	815.256
Los Lagos	693.342
Los Ríos	330.714
Aysén	0
Magallanes	149.980
DRM Norte	1.462.402
DRM Sur	1.279.631
Total Regiones	10.410.228

9.- En el **Programa de Coordinación de la Reforma** (Subsidio fijo a la Operación), se realizaron las transferencias a la Subsecretaría de Justicia en los meses programados de mayo y noviembre por un monto total de de M\$ 451.392. La diferencia no ejecutada corresponde a variación en la estimación del valor de la UF.

10.- En el Subtítulo **Adquisición de Activos no Financieros** la ejecución para el año 2009 alcanzó a los M\$ 531.192, equivalente a un 99,4%. Dichos recursos permitieron financiar entre los conceptos más importantes la adquisición de 2 Inmuebles para las Defensorías Regionales de las nuevas regiones de Los Ríos y de Arica y Parinacota.

11.- En **Iniciativas de Inversión** el presupuesto Ley de M\$ 105.669 se vio incrementado con decreto 247 del 20 de junio en M\$ 1.198.082. Los recursos corresponden a los Proyectos de Concepción y Punta Arenas por M\$ 642.553 y M\$ 661.198, respectivamente. En el caso de Concepción el MOP se ejecutó un monto de M\$ 94.274. En el caso de Punta Arenas, el cierre del proceso de licitación privada fue el 26 agosto, se presentaron ofertas 4 empresas. La apertura económica se efectuó el 01 Septiembre. Con fecha 21 de septiembre, se aprobó adjudicación según proceso 3269232 a la empresa Constructora SALFA S.A. Rut 93.659.000-4 e ingresado a la CGR para toma de razón según Ordinario N° 1111 de 22.09.09. No se ejecutó recursos durante el año 2009.

12.- 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 el mes de mayo y noviembre se realizaron las transferencias a la Subsecretaría de Justicia por un monto de M\$ 621.176, elevándose la ejecución presupuestaria al 92%. La diferencia no ejecutada corresponde a variación en la estimación del valor de la UF.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁴			Avance ¹⁵ 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁶)		1,020	1,006	1,019	101,3%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,090	0,107	0,540	19,9%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1	1	1	100%	3
	[IP percibidos / Ley inicial]		0,65 %	0,88 %	0,78 %	88,9%	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0,16 %	2,74 %	2,51 %	91,5%	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0,16 %	2,74 %	2,51 %	91,5%	

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 2009 que el año 2008.
- 2.- El año 2009 no se pudo llevar a cabo la venta de inmuebles por lo que influyo en forma importante en el indicador
- 3.- No existe diferencias entre los ingresos propios percibidos versus los devengados.
- 4.- y 5.- Durante el año 2009 el saldo final de caja efectivo fue mayor que el año 2008.

14 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

15 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.

16 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009¹⁷				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
	Carteras Netas	0	-1.399.220	-1.399.220
115	Deudores Presupuestarios	0	35.989.934	35.989.934
215	Acreedores Presupuestarios	0	-37.389.154	-37.389.154
	Disponibilidad Neta	3.778.903	-816.849	2.962.054
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	3.778.903	-816.849	2.962.054
	Extrapresupuestario neto	455.050	-582.371	-127.321
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	892.104	-271.965	620.139
116	Ajustes a Disponibilidades			0
119	Trasposos Interdependencias		28.218.872	28.218.872
214	Depósitos a Terceros	-434.626	-308.607	-743.233
216	Ajustes a Disponibilidades	-2.428	-1.799	-4.227
219	Trasposos Interdependencias		-28.218.872	-28.218.872

Nota: El Saldo del presupuestario del período alcanza a los M\$ -1.399.220, es decir los ingresos percibidos durante el año 2009 fueron menor a los gastos efectivos. El saldo final de caja corresponde a M\$ 2.834.733 correspondiente a la suma de la disponibilidad por M\$ 2.962.054 y el saldo final negativo de las cuentas de activo y pasivo.

¹⁷ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

Transferencias¹⁸ (No aplica a la Defensoría Penal Pública)

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final 2009 ²⁰ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²¹	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 ²²					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

19 Corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

21 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

22 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

f) Inversiones²³

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁴	Ejecución Acumulada al año 2009 ²⁵	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 ²⁶	Ejecución Año 2009 ²⁷	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Construcción Defensoría Regional y Local en Concepción	666.031	119.752	17.9%	642.553	94.274	548.279	
Construcción Defensoría Regional y Local en Punta Arenas	784.535	123.337	15.7%	661.198	0	661.198	

Iniciativas de Inversión

1 Nombre: Construcción Defensoría Regional y Local en Concepción

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: En el marco de de la Reforma Procesal Penal, la Defensoría Penal Pública requiere construir un inmueble para el funcionamiento definitivo de la Defensoría Regional de la VIII región y la Defensoría Local de Concepción, que debe prestar el servicio de defensa penal a cualquier persona que se le imputen cargos y requiera este servicio.

Beneficiarios: 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

23 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

24 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

25 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2009.

26 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2009.

27 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2009.

las respectivas Cortes, en su caso, y que carezca de abogado de todas las comunas de la VIII Región, es decir, 1.861.582 habitantes.

2 Nombre: Adquisición y ampliación Defensoría Regional y Local en Punta Arenas

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: En el marco de de la Reforma Procesal Penal, la Defensoría Penal Pública requiere construir un inmueble para el funcionamiento definitivo de la Defensoría Regional de la XII región y la Defensoría Local de Punta Arenas, que debe prestar el servicio de defensa penal a cualquier persona que se le imputen cargos y requiera este servicio.

Beneficiarios: 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 de todas las comunas de la XII Región, es decir, 150.826 habitantes.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 10										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2007	2008	2009	2009			
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	%		0%	79%	79%	SI	100%	
					(0/0)*100	(253065/319326)*100	(238759/302227)*100			
	Enfoque de Género: No				S.I.					
Control y supervisión del servicio de defensa penal pública	Porcentaje promedio de cumplimiento de lineamientos de inspección de defensores inspeccionados en el año t.	(N° de Defensores que cumplen promedio de Evaluaciones de desempeño de defensores inspeccionados en el año t./N° de defensores penales públicos inspeccionados en el año t.)*100	%		0%	95%	90%	SI	105%	
					(0/0)*100	(270/285)*100	(243/270)*100			
	Enfoque de Género: No				N.C.					

28 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

29 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009 .

Cuadro 10

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁸	% Cumpli-miento ²⁹	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Prestación del servicio de defensa penal pública	Porcentaje total de causas terminadas en primera audiencia respecto del total de causas terminadas por defensores penales públicos locales y licitados en el año t	(N° de causas terminadas en la primera audiencia por defensores penales locales y licitados en el año t/Número de causas totales terminadas en el año t)*100	%	56%	0%	63%	61%	SI	97%	
	Enfoque de Género: No			(104757/187526)*100	0% (0/0)*100	(159209/253065)*100	(145000/238759)*100			
Control y supervisión del servicio de defensa penal pública	Porcentaje de defensores penales públicos inspeccionados en el año t, respecto del número de defensores penales públicos vigentes en los últimos 12 meses.	(N° de defensores penales públicos inspeccionados en el año t/N° de defensores penales públicos vigentes en los últimos 12 meses)*100	%		50%	50%	51%	SI	98%	
	Enfoque de Género: No			N.C.	(282/561)*100	(285/570)*100	(283/552)*100			

Cuadro 10

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁸	% Cumpli-miento ²⁹	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Prestación del servicio de defensa penal pública	Porcentaje de cumplimiento de visitas a cárcel correctamente cumplidas a imputados en prisión preventiva respecto a las visitas programadas según estándar básico de defensa en el año t	(número de visitas a cárcel correctamente cumplidas a imputados en prisión preventiva en el año t/número de visitas programadas según estándar básico de defensa en el año t)*100	%	83%	89%	94%	91%	SI	103%	
				(11100/13411)*100	(140980/157809)*100	(168033/179645)*100	(153790/169000)*100			
	Enfoque de Género: No			0	100	100	100			
Prestación del servicio de defensa penal pública	Porcentaje de peritajes ejecutados respecto de los peritajes aprobados en el año t	(N° de peritajes ejecutados en el año t/N° de peritajes aprobados en el año t)*100	%	89%	97%	98%	98%	SI	100%	
				(6495/7289)*100	(5475/5629)*100	(6734/6886)*100	(6370/6500)*100			
	Enfoque de Género: No									
Control y supervisión del servicio de defensa penal pública	Porcentaje de defensores auditados en el año t con nivel de desempeño inferior al 50% de cumplimiento de los estándares básicos de defensa penal respecto del total de defensores auditados en el año t	(Número de defensores auditados con nivel de desempeño inferior al 50% en el año t/Número de defensores auditados en el año t)*100	%	16%	0%	12%	15%	SI	129%	2
				(49/316)*100	(0/0)*100	(34/289)*100	(41/270)*100			
	Enfoque de Género: No			100		100	100			

Cuadro 10

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁸	% Cumpli-miento ²⁹	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Prestación del servicio de defensa penal pública	Porcentaje de causas terminadas en la primera audiencia por defensores licitados en el año t respecto del total de causas terminadas en la primera audiencia en el año t.	(N° de causas terminadas en la primera audiencia por defensores licitados en el año t/N° de causas totales terminadas en la primera audiencia en el año t)*100	%	60%	50%	50%	45%	NO	91%	1
				(67786/12344)*100	(70782/142766)*100	(78895/159209)*100	(65250/145000)*100			
	Enfoque de Género:			00	00	00	00			
	No			00	00	00	00			

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	90 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	10 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

1.- Los resultados evidencian un buen desempeño en la prestación del servicio de defensa atribuible al compromiso, y estabilidad de los defensores penales públicos durante el año 2009, no presentándose eventos que ocasionen la rotación de ellos (Ej. Término de contratos y su consecuente traspaso de causas). Además, los resultados de las Auditorías son afectados además del desempeño de los defensores, por las siguientes variables: Composición de la muestra escogida para el levantamiento de defensores a auditar, Cantidad de estándares de defensa evaluados, Cantidad de Defensores Auditados, Nivel de rotación de defensores, (Ej. ingreso de abogados con menos experiencia). Adicionalmente, las Auditorías son aplicadas por empresas externas contratadas mediante licitación pública, aplicadas a muestras de defensores que pueden variar año a año, lo que dificulta la exactitud de la proyección. El año 2008 la auditoría se aplicó en un periodo de términos de contrato, hecho que no se repitió el año 2009.

1.- La meta se proyectó, considerando la contribución de las Defensorías Regionales Metropolitanas, que por sus características operacionales permitirían una mayor intervención en la gestión del indicador, que contemplaba la entrega de la mayor parte de primeras audiencias a defensores institucionales. El modelo no fue posible de aplicar en su totalidad, ya que, por razones de cobertura (programación de audiencias por parte de jueces y mayor cantidad de salas que dotación de defensores), e incremento de primeras audiencias por el tipo de delitos judicializados, se aumentó el universo de primeras audiencias, superando la dotación de defensores institucionales, debiendo recurrir a los defensores licitados para mantener la cobertura de defensa. Factores externos declarados en los supuestos, (política de persecución penal del Ministerio Público que impacta la demanda), incrementaron los términos en primera audiencia (denominador) en todo el país, superando la capacidad instalada (dotación institucional).

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 9							
Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
Prestación de Defensa Penal	Porcentaje de Reclamos de defensa resuelto en el año 2009, respecto a los reclamos presentados en el año 2009	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos} / N^{\circ} \text{ de reclamos presentados}) \times 100$	%			99%	1

Notas:

1.- Indicador correspondiente al Convenio de Desempeño Colectivo de equipos regionales.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10			
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ³⁰	Producto ³¹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³²
1. Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través de defensores locales institucionales y defensores licitados.	1.1) Proceso penal finalizado anual para el 70% de los imputados ingresados a la Defensoría Penal desgregado por adulto e imputado Reforma Penal Adolescente (dentro en el año 2009)	1	<p><u>1º Trimestre:</u> BAJO</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> ALTO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p>
	1.2 . Cuatro (4) informes de descripción de la gestión de defensa penal durante el año 2009, en ámbitos de la prestación del servicio de defensa penal pública, incorporando imputados de la Reforma Penal Adolescente, con la finalidad de identificar los elementos de importancia que explican el comportamiento del sistema de defensa. El informe de gestión incluirá un análisis descriptivo y razonado de temas tales como: 1. comparación de demanda proyectada con demanda real, 2. ejecución	1	<p><u>1º Trimestre:</u> BAJO</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> ALTO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p>






30 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

31 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

32 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Cuadro 10

Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009

Objetivo ³⁰	Producto ³¹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³²
	de los contratos de licitación		
<p>2. Asegurar la calidad de las prestaciones del servicio de defensa penal pública, a través del cumplimiento de estándares básicos, el desarrollo de peritajes y la adecuada atención de comparecientes a juicios y audiencias.</p>	<p>2.1) Cuatro informes conteniendo la recolección, almacenaje, gestión y tabulación de los datos que provienen de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la Defensoría Penal Pública.</p> <p>Las solicitudes más frecuentes son</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamos en general. - Reclamos por defensa. - Reclamos por arancel. - Información general. - Felicitaciones. - Causa judiciales plazos establecidos (20 días siguientes a la fecha de corte). 		<p><u>1º Trimestre:</u> MEDIO </p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> ALTO </p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p></p>

Anexo 6: Informe Preliminar³³ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁴ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

Programa / Institución: Evaluación Comprehensiva del Gasto Defensoría Penal Pública

Año Evaluación: 2008

Fecha del Informe: viernes, 26 de febrero de 2010 10:11:53

Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

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.

Compromiso cumplido en un 100%. Se incorporó Fortalecer la difusión de la labor de la DPP en el Formulario A1 Definiciones Estratégicas, como tercer objetivo estratégico. Pág. 2 del documento.

Medios de Verificación:

Formulario A1 Definiciones Estratégicas de la Defensoría Penal Pública

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 y propuestos por la institución como resultado del Taller).

Compromiso cumplido en un 100%. Se realizó un taller de trabajo con presencia del nivel Directivo y representación regional (Defensores Regionales), en dónde se revisó la pertinencia de indicadores, diferenciando su utilidad para fines de gestión interna, cuando son de tipo estadístico.

Medios de Verificación:

Acta Taller de revisión y propuesta de indicadores de gestión, a nivel directivo nacional. La fecha de realización del taller, fue el 4 de junio de 2009.

Se adjunta presentación realizada en el taller

Anexo de resultado del taller de indicadores vigentes y

33 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

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

Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	aspiraciones.
<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>Compromiso cumplido en un 100%. Se realizó el estudio de cobertura óptima de atención especializada de adolescentes imputados y condenados.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> ESTUDIO COBERTURA ÓPTIMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE ADOLESCENTES IMPUTADOS Y CONDENADOS 2010-2012. DICIEMBRE DE 2009 Defensoría</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>Compromiso cumplido en un 100%. Se realizó una licitación pública para la contratación del servicio de auditoría externa, el cual incluye en las Bases generales en el punto 33.2.2 y 34.2 (pág. 25) el Diseño de una metodología para aplicar el Plan trianual de auditorías externas.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Res. Ex. 1686/2009 que aprueba Bases Administrativas y Técnicas para la contratación del servicio de Auditoría Externa. Res Ex. 2212/2009 que adjudica la contratación del servicio de auditoría externa. Res Ex 2378/2009 que aprueba contrato de servicios para la contratación de la Auditoría Externa</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>Compromiso cumplido en un 100%. La Comisión se constituye en el mes de junio de 2009, lo cual se constata a través de las publicaciones en intranet. Posteriormente, se realizaron reuniones de trabajo en distintas subcomisiones y producto de ello surgieron estudios de clima laboral, manual de inducción y un código de buenas prácticas. Este último se enviará en CD, debido a la imposibilidad de anexarlo a este sistema.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Constitución de la Comisión de Desarrollo organizacional. Publicación en intranet Noticia Intranet Estudio de clima organizacional. Producto de la Comisión de desarrollo organizacional Noticia intranet resultados encuesta de clima organizacional. Producto de la Comisión de desarrollo organizacional Propuesta Código de Buenas prácticas laborales en la DPP. Producto de la Comisión de desarrollo organizacional Acta N° 1 Comisión de Desarrollo Organizacional Acta N° 1 Comité Técnico de desconcentración y tecnología Noticia intranet Comisión preventiva de alcohol y drogas en la DPP Propuesta de desconcentración procesos de RR.HH. Producto de la</p>

Cuadro 11
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	Comisión de Desarrollo organizacional
2. Realizar un diagnóstico y evaluación de la estructura organizacional de la Defensoría.	<p>Compromiso cumplido en un 100%. Se realizó un estudio de diagnóstico y evaluación de la estructura organizacional. El estudio estuvo a cargo de la empresa Deloitte.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diagnóstico Organizacional DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA Informe Final Septiembre, 2009.</p>
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.	<p>Compromiso cumplido en un 100%. Se realizó un estudio denominado "Modelo Operación Defensa Penal Eficiente", el cual incluye un capítulo de asignación de causas. Dada la imposibilidad de ingresar el archivo, se enviará en CD.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento que muestra en imágenes el Estudio Modelo de operación Defensa Penal Eficiente.</p>
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.	<p>Compromiso cumplido en un 100%. Se desarrolló el módulo de carga de trabajo en el sistema informático Control Directivo. Se realizó un diseño lógico, su implementación, capacitación y difusión por parte de la Dirección Administrativa Nacional, durante el primer semestre del año 2009.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diseño lógico del Módulo de carga de trabajo en el Sistema informático Control Directivo Minuta estado de avance implementación módulo de gestión de carga de trabajo en el Sistema de Control Directivo, a mayo de 2009. Difusión del Director Administrativo Nacional respecto a la puesta en marcha del sistema de Control directivo y sus módulos de carga de trabajo e indicadores de gestión.</p>
1. Diseñar una nueva ficha de registro de reclamos.	<p>Compromiso cumplido. El Depto. de Evaluación, Control y Reclamaciones desarrolló un diseño lógico para el módulo de reclamos del sistema SIGO, el cual incluye una nueva ficha de registro de reclamos en el Sistema Informático para la Gestión OIRS, oficinas información, reclamos y felicitaciones. El requerimiento fue enviado al Depto. de Informática para su implementación.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memorando N° 365 del Depto. de Evaluación, Control y</p>

Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Reclamaciones, con el diseño lógico del módulo de reclamos, el cual incluye una nueva ficha de registro de reclamos en el Sistema Informático para la Gestión OIRS</p>
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.	<p>Compromiso cumplido en un 100%. Se licitó el servicio de diseño y diagramación de material gráfico para la Difusión del Derecho a Reclamar en Defensa. Se adjunta además, el producto, un díptico que servirá como material de difusión.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución Exenta N° 1710/2009 que adjudica la contratación del servicio de diseño y diagramación material gráfico de difusión de derecho a reclamar. Diseño Dptico de difusión del derecho a reclamar en defensa.</p>
1. Diseñar un Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa a partir de los resultados de las auditorías externas.	<p>Compromiso cumplido. Producto de la Auditoría Externa, el Depto. de Estudios y Proyectos y Depto. de Evaluación y Control, suscribieron planes de mejoramiento de la Defensa con todas las Defensorías Regionales, los cuales fueron formalizados a través de memorando firmados por ambas Jefaturas.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memo N° 47 Defensoría Regional de Tarapacá. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 34 Defensoría Regional de Antofagasta. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 43 Defensoría Regional de Atacama. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 44 Defensoría Regional de Coquimbo. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 31 Defensoría Regional de Valparaiso. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 32 Defensoría Regional de O'Higgins. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 38 Defensoría Regional de Maule. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 46 Defensoría Regional de Bio Bio. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 33 Defensoría Regional de Araucanía. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 45 Defensoría Regional de Los Lagos. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 36 Defensoría Regional de Aysén. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa Memo N° 42 Defensoría Regional de Magallanes. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p>

Cuadro 11

Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Memo N° 35 Defensoría Regional Metropolitana Norte. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 37 Defensoría Regional Metropolitana Sur. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 41 Defensoría Regional de Arica Parinacota. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p> <p>Memo N° 39 Defensoría Regional de Los Ríos. Plan de Mejoramiento de la calidad de la Defensa</p>

Compromiso cumplido en un 100%. Se realizaron talleres de evaluación de la calidad de la Defensa en todas las Defensorías Regionales, dando cuenta de los resultados de los hallazgos de las Inspecciones. Los medios de verificación incluyen un Acta de la reunión y la presentación de los resultados de la evaluación.

Medios de Verificación:

Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Tarapacá.

Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Tarapacá

Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Antofagasta.

Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Antofagasta.

Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Atacama.

Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Atacama.

Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Coquimbo.

Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Coquimbo.

Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Valparaíso.

Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Valparaíso.

Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de O'Higgins

Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de O'Higgins.

Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional del Maule

Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional del Maule.

Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Bio Bio

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.

Cuadro 11

Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Bio Bio
 Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de la Araucanía
 Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de la Araucanía
 Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de los Lagos
 Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de los Lagos
 Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Aysen
 Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Aysen
 Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Magallanes
 Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Magallanes
 Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional Metropolitana Norte
 Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional Metropolitana Norte
 Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional Metropolitana Sur
 Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional Metropolitana Sur
 Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional Arica Parinacota
 Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional Arica Parinacota
 Acta de reunión de evaluación de la calidad de la defensa, correspondiente a la Defensoría Regional de Los Ríos
 Presentación del taller de evaluación de la calidad de la defensa de la Defensoría Regional de Los Ríos

3. Realizar suscripción del Plan de Mejoramiento por parte de las Defensorías Regionales, donde se comprometan acciones concretas para mejorar las áreas deficitarias.

Compromiso cumplido en un 100%. Se realizó la suscripción de los Planes de Mejoramiento de las Defensorías Regionales, a través de Memorando del Depto. de Estudios y Proyectos y del Depto. de Evaluación, Control y Reclamaciones.

Medios de Verificación:

Memo N° 47 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Tarapacá
 Memo N° 34 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Antofagasta
 Memo N° 43 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la

Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	defensa, para la Defensoría Regional de Atacama Memo N° 44 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Coquimbo Memo N° 31 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Valparaíso Memo N° 32 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de O'Higgins Memo N° 38 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional del Maule Memo N° 46 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Bio Bio Memo N° 33 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Araucanía Memo N° 45 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Los Lagos Memo N° 36 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Aysen Memo N° 42 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Magallanes Memo N° 35 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Metropolitana Norte Memo N° 37 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Metropolitana Sur Memo N° 41 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Arica Parinacota Memo N° 39 aprueba Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa, para la Defensoría Regional de Los Ríos

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.

Compromiso cumplido. Se realizó en términos de utilizar los resultados de las modalidades de control, en esta etapa de las inspecciones y auditorías externas en el denominado ciclo de la calidad, el que se estructuró de la siguiente manera:

1. Ejecución del plan de inspecciones y auditoría externa
2. Consolidación de resultados en los talleres regionales
3. Propuesta a las Defensorías Regionales de Plan de Mejoramiento respectivo, asociadas a las áreas débiles identificadas través de los resultados de las inspecciones y Auditoría externa
4. Seguimiento de los planes de mejoramiento
5. Realización de una auditoría externa para verificar objetivamente el cumplimiento de los planes de mejoramiento.

Medios de Verificación:

Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Tarapacá. Memorando N° 47
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la

Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

Defensoría Regional de Antofagasta. Memorando N° 34
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Atacama. Memorando N° 43
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Coquimbo. Memorando N° 44
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Valparaíso. Memorando N° 31
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de O'Higgins. Memorando N° 32
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional del Maule. Memorando N° 38
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Bio Bio. Memorando N° 46
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Araucanía. Memorando N° 33
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Los Lagos. Memorando N° 45
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Aysen. Memorando N° 36
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Magallanes. Memorando N° 42
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional Metropolitana Norte. Memorando N° 35
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional Metropolitana Sur. Memorando N° 37
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Arica Parinacota. Memorando N° 41
 Plan de Mejoramiento de la Calidad de la Defensa, para la Defensoría Regional de Los Ríos. Memorando N° 39

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:

a. Incorporar al examen de los defensores que participan de una licitación, elementos que midan la capacidad de desenvolvimiento en la litigación.

b. Incorporar en la evaluación de los defensores, la experiencia de los abogados en el nuevo sistema.

c. Incorporar mecanismos que permitan flexibilizar el incremento o disminución de asignación de causas.

d. Incorporar incentivos a la calidad de la defensa, tanto a abogados individuales como a empresas.

Compromiso cumplido. Se diseñó un nuevo sistema de licitaciones, partiendo por la aprobación del Consejo de Licitaciones al nuevo modelo, posteriormente con la elaboración y aprobación de las Bases Administrativas y Especiales, las cuales incorporan en su contenido, los compromisos suscritos en la Evaluación Comprehensiva del gasto de la DPP.

Subcompromiso a) Examen de defensores: Incluido en Bases Especiales, punto 1.3 Examen evaluación técnica en el nuevo proceso penal. pag 4

Subcompromiso b) Evaluación de defensores y experiencia: Bases Especiales punto 3.2.1 e.1 "Subfactor experiencia" (pág. 10), en Bases Administrativas Generales punto 6.1 d) "Experiencia y calificación de los profesionales que postulan"

Subcompromiso c) Mecanismos flexibilización aumento o disminución de asignación de causas: Bases Administrativas Generales punto 2.11 "Porcentaje de causas sobre las que se

Cuadro 11
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>presentan propuestas al ofertar"(pag 5) Subcompromiso d) Incentivos a la calidad de la defensa: Bases Administrativas Generales, punto 7.9 b) Pago variable</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diagnóstico análisis de la operación del actual modelo de Licitación de la Defensoría Penal Pública. Presentación del nuevo modelo de operación del sistema de Licitaciones, al Consejo de Licitaciones. Acta N° 50 Consejo Nacional de Licitaciones de la Defensoría, en la cual consigna en el punto N° 5 (pág. 5) la aprobación del nuevo sistema de licitaciones. Bases Administrativas Generales para Licitación de Defensa Penal. Resolución Exenta N° 335 del 10 de diciembre de 2009. Dada la imposibilidad de anexar el archivo completo, sólo se adjuntan las páginas que consignan los compromisos cumplidos. Bases Especiales para la Licitación de la Defensa Penal. Resolución Exenta N° 336 del 10 de diciembre de 2009.</p>

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

Programa de Mejoramiento de la Gestión

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Recursos Humanos	Capacitación				O				Mediana	8.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O				Alta	20.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				Menor	5.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Mediana	8.00%	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana							O	Mediana	6.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial										
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Alta	20.00%	✓
		Compras y Contrataciones del Sector Público							O	Menor	5.00%	✓
		Enfoque de Género				O				Mediana	8.00%	✓
Marco Avanzado	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna	O							Alta	10.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión	O							Alta	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :										100.00%		

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
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 ³⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁶
Dirección Administrativa Nacional	25	6	100%	8%
Departamento Estudios	17	5	100%	8%
Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	29	6	100%	8%
Departamento Administración y Finanzas	19	5	100%	8%
Departamento Recursos Humanos	16	5	100%	8%
Departamento Informática y Estadísticas	10	3	100%	8%
Defensoría Regional de Arica y Parinacota	14	4	100%	8%
Defensoría Regional de Tarapacá	17	4	100%	8%
Defensoría Regional de Antofagasta	25	4	100%	8%
Defensoría Regional de Atacama	22	4	100%	8%
Defensoría Regional de Coquimbo	24	4	100%	8%
Defensoría Regional de Valparaíso	43	4	100%	8%
Defensoría Regional de O'Higgins	28	4	100%	8%

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

36 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 12

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009

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 ³⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁶
Defensoría Regional del Maule	31	4	100%	8%
Defensoría Regional del Bio Bio	47	4	100%	8%
Defensoría Regional de La Araucanía	33	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Ríos	15	4	100%	8%
Defensoría Regional de Los Lagos	27	4	100%	8%
Defensoría Regional de Aysén	25	4	100%	8%
Defensoría Regional de Magallanes	20	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Norte	74	4	100%	8%
Defensoría Regional Metropolitana Sur	76	4	100%	8%

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

La Defensoría no tiene ningún proyecto de Ley en tramitación

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (No aplica DPP)

No aplica este instrumento en la Defensoría Penal Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2009

Propuestas FMGP 2009 a implementarse año 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010

2. FONDO MODERNIZACIÓN 2008

Propuestas adjudicadas FMGP 2008

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2008

Propuestas FMGP 2008, implementadas en 2009 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2009

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2009

Productos o componentes a implementar año 2009	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Producto 1			
Producto 2			

Producto 3			
Producto N			

Propuestas FMGP 2008, a implementar en 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta FMGP 2008 a implementarse en 2010	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010