



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Justicia y
Derechos Humanos

Defensoría Penal Pública





Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	10
3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	14
4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	39
.	
Anexo 1: Identificación de la Institución	47
.	
.	
.	
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	52
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	53
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	53
.	
.	
.	
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	54
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	55
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	56

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Desde Ministerio de Justicia y Derechos Humanos nos hemos comprometidos a contribuir al desarrollo del país a través de la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar un mejor acceso y la protección de los derechos de las personas, la reinserción social y la seguridad ciudadana, todo ello en un marco de respeto a los derechos humanos, es el compromiso que asumimos y por lo que hemos venido trabajamos desde el primer día de gobierno.

La labor desplegada, en función de los objetivos trazados, la hemos enfrentado contra un desafío impredecible como lo es la pandemia. Durante estos años, nos hemos enfocado sobre los cuatro pilares fundamentales que han guiado nuestra hoja de ruta institucional, cumpliendo así con el programa de Gobierno, avanzando hacia un Chile justo. Estos ejes son: (i) acceso a la Justicia, (ii) nuevo trato a la niñez, (iii) modernización institucional y (iv) promoción y protección de los derechos humanos.

Esta administración se enfocó en mejorar, con una mirada desde la ciudadanía, la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar el acceso y la protección de los derechos de las personas. Creemos que son ellas, las llamadas a encabezar las transformaciones del sistema de justicia, en base a sus experiencias y necesidades primordiales, fortaleciendo los puntos bajos, para así, brindar un servicio esencial de primera calidad.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental, aun cuando tradicionalmente se ha entendido desde una perspectiva institucional y procedimental, incorporando el derecho a recurrir a tribunales, al debido proceso y a contar con un abogado, actualmente la comprensión de este derecho abarca otras dimensiones, como el empoderamiento legal, contar con servicios legales y judiciales centrados en las personas y la existencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

De acuerdo a esta nueva mirada, se hace imprescindible contar con una institucionalidad más moderna, accesible y coordinada que permita disponer de diversos mecanismos que procuren una efectiva protección de los derechos de las personas y resuelvan sus necesidades jurídicas.

Desde la perspectiva de nuestra institucionalidad, quisiéramos destacar resumidamente, la reactivación de la Reforma Procesal Civil que, a través de un nuevo Código Procesal Civil, una Ley de Mediación y modificaciones al Código Orgánico de Tribunales, va a instalar una nueva Justicia Civil en Chile. En segundo lugar, con el propósito de mejorar y modernizar nuestro sistema judicial, en abril presentamos el Proyecto de Ley que Modifica el Sistema de Nombramiento de Jueces; destacar la presentación, en enero pasado, del proyecto de ley que propone crear el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas que otorga una respuesta unificada y pertinente a las necesidades jurídicas de cada persona, a través de la entrega de asesoría, defensa y representación jurídica otorgada por personal profesional a los grupos más vulnerables de la población. En materia de justicia penal, esperamos presentar prontamente un Nuevo Código Penal, que reemplace al vigente desde 1874, lo que quizás constituirá el hito jurídico normativo más importante en la materia desde entonces.

Aun cuando hemos avanzado en estas importantes reformas, también hemos debido enfrentar los desafíos que la pandemia mundial del COVID-19, ha generado para nuestro sistema de justicia, debiendo resguardar su adecuado funcionamiento.

Por ello, a pocos días de decretarse el primer estado de excepción constitucional por calamidad pública, ingresamos a tramitación el proyecto de ley que Establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, ley publicada el 02 de abril del 2020 y que permitió dar continuidad al servicio de justicia, principalmente, en materias prioritarias como causas de violencia intrafamiliar, o aquellas que involucran vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, entre otras. El establecimiento de un régimen jurídico de excepción permitió autorizar procedimientos judiciales que se tramitan por vía electrónica y la utilización de medios remotos para las audiencias que se requieran, por necesitarse de la intervención urgente del tribunal.

Resulta también relevante resaltar que, en el marco de las acciones adoptadas a raíz de la emergencia sanitaria, se logró, en abril de 2020, la publicación de la ley de Indulto Conmutativo. Ésta permitió que personas condenadas por delitos de baja peligrosidad, pudieran cumplir sus penas bajo arresto domiciliario, cuando correspondan a población de riesgo, tales como adultos mayores, mujeres embarazadas o madres con hijos menores de dos años, objetivo que se logró con éxito, al beneficiarse con esta medida alrededor de 1.800 personas privadas de libertad.

El segundo pilar del trabajo realizado a lo largo de esta administración ha sido generar un nuevo trato a la niñez: su protección y resguardo de sus derechos constituye un eje prioritario en la labor de este Gobierno y, especialmente, del Ministerio de Justicia y Derechos humanos.

Con este propósito hemos desarrollado numerosas iniciativas institucionales a lo largo del país, permitiendo con ello avanzar en el cumplimiento del Acuerdo Nacional por la Infancia, que estableció diversas medidas a cumplir en materia de derechos de los niños, niñas y adolescentes vulnerados.

En materia de protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes quisiera relevar el rol que ha desempeñado el Programa Mi Abogado, el cual ha otorgado representación jurídica especializada e interdisciplinaria a niños y niñas que han sido separado de sus familias producto de haber sido víctimas de una vulneración grave en sus derechos, cumpliendo así, de los estándares impuestos por la Convención de Derechos del Niño.

Esta Defensa Jurídica se realiza bajo una serie de estándares técnicos y exigencias administrativas, que dan cuenta de un alto nivel, y es otorgada a través de una triada compuesta por un abogado, psicólogo y trabajador social, quienes en conjunto asumen su representación jurídica, manteniendo un contacto directo y permanente con ellos. Así, hemos corroborado de manera presencial en cada una de las regiones, el apoyo mediante un trabajo personalizado que traerá a los niños y niñas de nuestro país.

Al finalizar el Sename luego de la creación del Servicio Mejor Niñez y la pronta creación del Servicio de Reinserción Social Juvenil, esperamos -con los muchos cambios introducidos en estos años- que el trato a la niñez vulnerada y vulnerable, así como a los infractores juveniles, haya experimentado una significativa mejoría en la restitución de sus derechos.

En materia legislativa, también hemos realizado esfuerzos relevantes para avanzar en un mayor resguardo de nuestros niños, niñas y adolescentes. En enero del 2019 se promulgó la ley que incorpora nuevos estándares al Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del Sename y modificó el régimen de subvenciones._La aprobación del proyecto de ley que declara imprescriptibles los delitos sexuales contra menores de edad, marcó un hito mayor en materia de protección de la infancia en derecho penal.

En esta misma línea resulta fundamental avanzar en el proyecto de ley que excluye del beneficio de rebaja de condena a quienes hayan cometido crímenes de carácter sexual contra menores de edad. Complementando lo anterior, debemos destacar la implementación de la Ley 21.057, de entrevistas Videograbadas que, con el objeto de proteger en el proceso penal a los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales, establece un nuevo marco normativo que regula la toma de declaraciones y la formulación de preguntas inadecuadas, repetitivas y excesivas

durante el proceso judicial. Finalmente, cabe señalar que uno de los proyectos emblemáticos en la reforma que se lleva adelante en materia de niñez y adolescencia, es el que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y establece modificaciones a la ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, ya que con su aprobación terminaremos de reformar la institucionalidad de la niñez en nuestro país, reforzando la atención especializada que se requiere.

Esta iniciativa plantea un verdadero cambio en la forma en que se aborda la intervención respecto de los jóvenes en conflicto con la justicia, poniendo el énfasis en la especialización tanto de la respuesta del sistema penal como de la intervención propiamente tal. Es por esto que el proyecto no sólo crea un nuevo Servicio, sino que plantea un modelo de intervención en su base orientado a lograr el abandono del delito y la plena integración social, modifica el sistema de financiamiento vigente, introduce modificaciones a la ley de responsabilidad penal adolescente y también introduce modificaciones a las leyes que rigen las instituciones que forman parte del sistema de justicia. Hoy se encuentra en tercer trámite constitucional.

Avanzar hacia un Estado al servicio de las personas, con una especial focalización en las regiones del país, promoviendo reformas, mejoras, proyectos, inversiones e innovaciones necesarias para alcanzar tales propósitos, requiere de un trabajo minucioso y específico con las personas, pues son ellas, quienes nos muestran las fortalezas y debilidad del diario vivir en la modernización institucional del sector justicia.

En este sentido, ha sido fundamental no solo avanzar hacia una justicia más moderna y accesible, sino que, fortalecer y modernizar la gestión de los servicios dependientes y relacionados, para facilitar la vida de las personas, pues entendemos que ambas acciones deben elaborarse conjuntamente para que sean efectivas en la práctica.

Uno de los hitos relevantes en materia de modernización que hemos llevado adelante, lo ejecutamos en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Gracias al compromiso del Gobierno y al trabajo de sus funcionarios, entre 2018 y 2020 fortalecimos la obtención de documentos de manera no presencial. Para ello, aumentamos la cantidad de trámites que pueden realizarse digitalmente y mejoramos todos los canales de atención institucional: página web, aplicaciones móviles e inauguramos más de 195 Tótems de atención a lo largo del país (a los que debemos agregar 105 más que se instalarán este año para totalizar 300), de manera de hacer más accesible la obtención de documentos sin necesidad de acudir a una oficina. En esta línea, alcanzamos 48 trámites digitales y, además, dispusimos de 19 certificados gratuitos para la ciudadanía, ahorrando tiempo y recursos a las personas.

Lo anterior, significó triplicar la emisión de certificados digitales respecto de la atención presencial. Así, durante el año 2019, se emitieron más de 38 millones de certificados en línea y solo 10 millones en oficinas presenciales; y, durante el año 2020, más de 40 millones de certificados en línea y 4 millones presenciales. Esta modernización nos permitió enfrentar de mejor manera la emergencia sanitaria que vive el país, disminuyendo, de este modo, las aglomeraciones en las oficinas.

En el ámbito de inversión en infraestructura, destacamos los esfuerzos realizados en Gendarmería de Chile, para seguir mejorando las condiciones de habitabilidad de la población penal del país.

En esta línea, señalar que durante esta administración hemos ejecutado cerca de 100 proyectos, en 73 unidades penales del país, entre las que destacan: mejoramiento de redes eléctricas, conservación de instalaciones sanitarias, habitabilidad de los dormitorios y otras dependencias utilizadas por el personal del servicio.

Desde que, en el 2019, lanzáramos el “Programa +R: más reinserción, mayor seguridad”, hemos trabajado con el objeto de facilitar la capacitación e inserción laboral de personas privadas de libertad en todo el país, para infractores de ley jóvenes y adultos, con el objetivo de entregarles nuevas herramientas que les permitan reinsertarse en la sociedad, mediante la colocación laboral, pero también con el anhelo de disminuir el riesgo de reincidencia delictual de cada uno de ellos.

Al respecto, y gracias a alianzas público privadas, hemos desarrollado durante este período una serie de acciones que privilegian el acceso al trabajo y educación en las cárceles del país, entre las que destaca la implementación del convenio con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, para la adjudicación de becas laborales y la realización de cursos de capacitación intrapenitenciaria en las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Ñuble, Biobío y Araucanía, beneficiando a más de 300 personas.

Debemos señalar que, junto al organismo, también se ejecutaron capacitaciones en determinados oficios, lo que permitió que más de 700 internos fueran parte de esta actividad.

Otra de las instituciones en las que hemos implementado mejoras en materia de modernización en cuanto a su infraestructura, es el Servicio Médico Legal. Desde el año 2018, venimos implementado nuevos centros periciales en el país, aumentando a 42 las sedes médico legales. Estas nuevas instalaciones en Cañete, Los Ríos, Los Lagos y el inicio de las obras para una nueva sede en la región del Maule, la Sede de Chillán en la región de Ñuble, lo han hecho posible.

También fueron ampliadas y remodeladas las sedes regionales la Serena, la Araucanía y Los Lagos. En Temuco, mejoramos los espacios periciales, las áreas de atención y su equipamiento, dotando a la región con un edificio forense de alto nivel. Asimismo, la tecnología de punta fue incorporada, mediante nuevos equipos para los laboratorios de toxicología de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío dotándolos para la detección de sustancias como drogas y medicamentos.

En la actualidad, se encuentran en formulación para etapa de diseño (ingeniería, arquitectura y especialidades) 2 proyectos: Sede Arica en el norte e Illapel en la Región de Coquimbo. Por otra parte, en etapa de ejecución próxima al inicio de obras civiles se hallan 3 iniciativas de inversión con financiamiento directo de la Subsecretaría de Justicia, que involucran las Sedes de Coyhaique en la Aysén, Quillota-La Calera en Valparaíso, y finalmente el Edificio Central del SML Nacional en la Región Metropolitana.

Finalmente, uno de nuestros compromisos más relevantes ha sido la promoción y protección de los derechos humanos, eje prioritario para nuestro Gobierno y Ministerio, enfatizando el desarrollo de políticas públicas dirigidas a grupos de especial protección, como personas con discapacidad; niños, niñas y adolescentes; mujeres; personas privadas de libertad; migrantes; LGBTIQ+; pueblos originarios y personas mayores.

El Plan Nacional de Derechos Humanos representa una herramienta de política pública que incorpora en las distintas reparticiones del Estado, el enfoque de derechos en el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas. La iniciativa fue elaborada en 2017, considerando un proceso de ajuste en 2018, finalizando en un instrumento con 608 acciones comprometidas por 42 instituciones del Estado.

En tal contexto, la Subsecretaría de Derechos Humanos ha consolidado seis reportes de avance del Plan, recopilando información sobre la ejecución de los compromisos. El último ciclo de reporte, desarrollado en noviembre de 2020, reflejó que el 21,5% de las acciones se encuentran finalizadas y el 62,2% en

implementación. Solo un 8,7% no se habían iniciado y de 7,6% no se entregó reporte.

Durante el año 2020, se realizó la evaluación intermedia de la iniciativa, considerando que su implementación finaliza en diciembre de este año. En tal contexto, nuestra institución se encuentra elaborando la segunda versión del Plan, período 2022-2026, considerando tres ejes: (i) derechos universales, (ii) principio de igualdad y no discriminación y (iii) promoción de los derechos humanos, los que se dividirán en capítulos asociados a diversos temas.

Por su parte, el Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas es una política pública que busca consolidar una cultura de respeto de los derechos humanos en la actividad empresarial. La iniciativa fue implementada entre agosto de 2017 y diciembre de 2020, siendo coordinada por la Subsecretaría de Derechos Humanos desde enero de 2019.

La iniciativa contempló 146 compromisos, distribuidos sobre la base de los tres pilares de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas (2011): (i) obligación del Estado de proteger los derechos humanos, (ii) responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos y (iii) acceso a mecanismos de remediación. La iniciativa finalizó con 89 acciones cumplidas (61%), 20 en implementación (14%), 24 (16%) finalizadas sin concretar y 13 (9%) no iniciadas, de un total de 146 medidas.

Como Ministro de esta Cartera de Estado, agradezco la oportunidad de poder colaborar para un Chile más accesible, más justo, con mayores oportunidades, primando la opinión de la ciudadanía en la búsqueda para dar soluciones reales a problemáticas que parecían ser interminables.

Hernán Larraín Fernández
MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La misión de la Defensoría Penal Pública es “proporcionar defensa penal de alta calidad, a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad”. Para ello, cuenta con una Defensoría Regional en cada región del país y dos Defensorías Regionales en la Región Metropolitana.

La dotación efectiva de la Defensoría en 2021 fue de 733 funcionarias y funcionarios institucionales y 524 prestadores licitados y profesionales de apoyo. De los equipos institucionales, el 81 por ciento trabaja oficinas regionales y el 19 por ciento restante en la Defensoría Nacional. Del total, el 48 por ciento son hombres y el 52 por ciento mujeres.

El presupuesto institucional para 2021 alcanzó un gasto devengado al 31 de diciembre de 63 mil 231 millones 306 mil pesos (M\$ 63.231.306), equivalente al 98,3 por ciento de ejecución, con un saldo asociado principalmente al proyecto de inversión para la nueva sede de la Defensoría Regional de La Araucanía y de la Defensoría Local de Temuco. El costo en licitaciones para financiar a los prestadores del subsistema privado alcanzó al 35,9 por ciento del gasto presupuestario anual.

Desde sus inicios, en 2001, y hasta el 31 de diciembre de 2021, la Defensoría Penal Pública ha prestado servicio de defensa y garantizado sus derechos a más de 5 millones 400 mil personas imputadas.

Durante 2021, la institución atendió a un total de 312 mil 125 personas, con una disminución de casi 13 por ciento respecto de los ingresos del año anterior. De ese total, el 17,8 por ciento correspondió a mujeres, el 5,5 por ciento a personas extranjeras, el 3,4 por ciento a personas de etnias originarias y el 3,3 por ciento a menores de edad.

Ese mismo año, el sistema de licitaciones de defensa penal pública requirió la contratación de 470 cupos para equipos de defensa general y 54 para equipos de defensa penitenciaria. De ese total, 237 cupos correspondieron a renovación de contratos que inician su ejecución en 2022 y el resto a continuidad de contratos vigentes.

En total, la ejecución del programa de licitaciones alcanzó a 22 mil 706 millones 256 mil pesos (M\$ 22.067.256), equivalentes al 100 por ciento del presupuesto

vigente del programa. A su vez, el gasto ejecutado en este programa representó el 90,3 por ciento del gasto del subtítulo de 'Transferencias corrientes', que en conjunto representó el 39,8 por ciento del gasto total ejecutado por la institución.

Pese a que la Defensoría sigue funcionando con modalidades de trabajo presencial y a distancia, por prevención sanitaria la Unidad de Licitaciones organizó el examen habilitante para ejercer defensa pública bajo la modalidad online, para lo cual convocó a todos los abogados y abogadas que cumplieran los requisitos y quisieran pasar a formar parte de los equipos de defensa pública. En total, 281 personas rindieron válidamente la prueba de defensa general y otras 82 rindieron la de defensa penitenciaria. En ambos casos el nivel de aprobación fue de 88 por ciento.

En materia de difusión de los derechos de las personas, la Defensoría realizó 357 actividades a nivel nacional, en las cuales se privilegió el contacto con imputados y condenados, personas indígenas o migrantes, niños, niñas y adolescentes, como también con miembros de la sociedad civil y de la comunidad en general. En estas acciones participaron directamente más de 7 mil 400 personas, aunque también se desarrollaron actividades virtuales o en medios de comunicación, las que no permiten precisar con certeza el número final de participantes involucrados.

El programa anual de difusión es parte de los objetivos estratégicos de la institución y de los compromisos suscritos por la Defensoría Penal Pública en la iniciativa de "Justicia Abierta", incorporada inicialmente en el 'Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2018-2020' y sostenida en el 'Quinto Plan de Acción 2020-2022', actualmente en desarrollo, mediante la iniciativa "Derechos Humanos y Justicia Abierta".

A través de este programa, la Defensoría se constituyó como la primera institución pública del sector justicia en ejecutar una política de colaboración, apertura de datos, lenguaje claro, transparencia y participación ciudadana, entre otros temas, aunque para el 'Quinto Plan' se sumaron los poderes Ejecutivo y Legislativo, de modo que Chile es el primer país con iniciativas de Gobierno Abierto que involucran a los tres poderes del Estado.

En el marco del "Proyecto Inocentes", en tanto, se reforzó la difusión de los casos de personas que han estado injustamente encarceladas sin ser culpables de los delitos por los que se les acusó, a través de 87 actividades de difusión, una activa presencia en los medios de comunicación y la visibilización de los casos incorporados en la página web de esta iniciativa (www.proyectoinocentes.cl) y en redes sociales.

Respecto de los instrumentos de evaluación y control de calidad de la defensa establecidos en la ley institucional, destaca la integración de todos los mecanismos de control en un modelo único y el desarrollo de inspecciones y auditorías de defensa a distancia, dada la continuidad de la pandemia de Covid-19.

Para ello, se aprovecharon los recursos tecnológicos y el big data disponibles en la institución, de modo que durante el año se realizaron 41 inspecciones remotas de defensa, con un total de 615 causas revisadas, además de dos campañas de supervisión remota: una sobre teoría del caso y otra de tipo temático, relativa al cumplimiento de estándares de defensa sobre enfoque o perspectiva de género. En total, las y los profesionales del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) examinaron 2 mil 221 causas durante 2021.

Además, el programa de 'Auditoría externa de pares' seleccionó 34 tribunales del país con mayor porcentaje de ingreso de causas, aunque se incluyó a Coyhaique y Punta Arenas, con volúmenes menores, para completar una evaluación nacional para el período 2021-2022. Ocho abogados externos de reconocida trayectoria se comprometieron a auditar 25 casos por tribunal, aunque hasta fines del año pasado entregaron un avance de 15 evaluaciones por tribunal, con un total de 510 causas revisadas hasta ahora.

La información entregada por todos estos instrumentos a nivel nacional se integró por primera vez con resultados homologables, incorporando datos de 2018, 2019 y 2020, con un total de mil 382 casos y 4 mil 17 hallazgos, que se integraron en un mismo lenguaje y en tres áreas: derechos humanos, relación con el usuario y fundamentación y litigación básica.

Estos resultados se informaron a todas las Defensorías Regionales en los llamados 'talleres de calidad de la defensa' que, a su vez, generaron compromisos para enfrentar los hallazgos y cuya ejecución y seguimiento se mantuvo durante el año.

Los compromisos de gestión institucional del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo se cumplieron en forma óptima, acorde al funcionamiento del sistema de control de gestión, el compromiso de todos los equipos de trabajo, las mejoras desarrolladas en procesos internos y la disposición de herramientas de monitoreo en línea.

Para el periodo 2022-2023 los principales desafíos de la Defensoría serán aportar la visión institucional al inédito proceso constituyente que vive el país y lograr allí una definición de autonomía constitucional para la Defensoría Penal Pública, cautelando la igualdad de armas y equilibrando la estructura de un sistema penal tripartito, integrado además por el Poder Judicial y el Ministerio Público, instituciones ya autónomas constitucionalmente.

Para el mediano y largo plazo, en tanto, se espera reforzar la calidad de la litigación en tribunales -para mantener una mejora continua de la prestación de defensa pública-, consolidar el modelo de defensa en comisarías y, eventualmente, ampliar el programa piloto que actualmente se desarrolla en cinco regiones del país y, por último, mejorar la atención de usuarios, para mantenerla acorde a los niveles de excelencia alcanzados por la institución.

Finalmente, si la Defensoría logra el estatus de autonomía constitucional al que aspira desde su creación, en el largo plazo deberá producirse una reflexión institucional de fondo en torno al funcionamiento del sistema mixto y a los mecanismos de nombramiento y remoción de sus autoridades, con miras a fijar la posición de la defensa pública respecto de los proyectos de ley que darán operatividad a esta definición constitucional de base.

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

- **Área presupuestaria**

La Ley de Presupuestos N°21.289 del 16.12.2020 autorizó a la Defensoría Penal Pública un presupuesto de M\$ 62.264.487 para el año 2021. Esto significó un aumento de un 0,01% por sobre el año 2020, incluyendo, entre otros, recursos para las remuneraciones de la dotación de 735 funcionarios, la mantención de las 524 jornadas de defensores licitados y la continuidad del proyecto de inversión para la construcción de la Defensoría Local de Alto Hospicio.

Posteriormente, el presupuesto inicial fue modificado mediante decretos que rebajaron el monto autorizado, por diferencia de inflator en el cálculo de reajuste de remuneraciones y una rebaja del programa de licitaciones. Por otra parte, se incorporaron recursos por la diferencial de reajuste de remuneraciones de 2021, el bono escolar, el aguinaldo de Fiestas Patrias, el bono institucional de asignación de desempeño y el 'bono Atacama' además de otros gastos como sentencia ejecutoriada y reintegros al fisco. Asimismo, se incorporaron recursos para financiar la ejecución del Proyecto de Reposición Defensoría Regional Araucanía y un aumento para continuar con el proyecto de Construcción de Defensoría Local de Alto Hospicio.

De acuerdo con lo anterior, el Presupuesto Vigente al 31 de diciembre alcanzó a M\$ 64.336.253 con una ejecución de 98,3%, equivalente a M\$ 63.231.306. Dichos recursos permitieron financiar:

- El gasto en personal, que corresponde al 50,1% del gasto total permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata de una dotación autorizada de 735 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias y viáticos nacionales y extranjeros.
- Bienes y Servicios de Consumo: Representó el 7,9% del gasto total, y permitió cubrir la operación de las 17 defensorías regionales, las tres inspectorías zonales (Centro, Sur y Norte) y la Defensoría Nacional, correspondientes a gastos operacionales de la institución, principalmente los de servicios informáticos, servicios básicos, aseo, vigilancia y mantención, además de suministros, pasajes y arriendos de inmuebles. El gasto se distribuyó en un 46% en las distintas defensorías regionales y en un 54% en la Defensoría Nacional, siendo en ésta última

donde se concentran los contratos de suministros y servicios informáticos para todo el país, que representan aproximadamente el 74% de lo gastado en el nivel central.

- El Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública representó el 35,3% del presupuesto total, mediante el cual se proporcionan los servicios de defensa penal a través de abogados privados, contratados por la Defensoría mediante un proceso licitatorio, con una dotación promedio mensual de 524 jornadas de abogados privados (470 jornadas de defensa general y 54 jornadas de defensa penitenciaria).
- Los Servicios Periciales que representaron el 2,4% del presupuesto total y que son solicitados por los defensores penales públicos para comprobación del hecho punible, la participación del imputado y/o la existencia de circunstancias eximentes o modificatorias de la responsabilidad penal. Estos se orientaron a distintas áreas concentrándose la mayor en los de tipo social y psicológico.
- Las Auditorías Externas que representaron el 0,3% del presupuesto total, cuyo objetivo es evaluar tanto la calidad del servicio como el desempeño de los defensores penales públicos, a través del cumplimiento de los estándares de defensa penal pública por los prestadores del servicio y del control de la calidad de la atención prestada.
- El 1,1% estuvo compuesto por el pago de subsidios de operación para el Centro de Justicia de Santiago y pago a organismos internacionales.
- Un 0,9% del presupuesto total corresponde al Subtítulo de Integros al Fisco y corresponde a la devolución a la Tesorería General de la República de los ingresos recibidos por concepto de reembolso de licencias médicas.
- Un 0,7% del presupuesto total corresponde a la ejecución del Proyectos de Inversión de Alto Hospicio y Defensoría Regional de Araucanía.
- El restante 1,3% del presupuesto total corresponde a subtítulos como Prestaciones de Seguridad Social, Otros Gastos Corrientes y equipamiento.

• **Área de Estudios**

Durante el período 2018-2021, se desplegaron esfuerzos orientados a permitir una óptima cobertura de la prestación de defensa penal, desde el inicio del procedimiento con la progresiva incorporación de la reciente defensa en comisarías, hasta la consolidada defensa de condenados privados de libertad con la defensa penitenciaria, pasando desde luego por la prestación de defensa durante todo el proceso penal ahora con una potenciación de la calidad de la misma, mediante la especialización, para brindar una atención acorde a las necesidades de

grupos vulnerables, y además la generación de manuales de actuaciones mínimas, que no solo guíen el desempeño técnico del defensor penal, sino que estandarizan una prestación de servicio uniforme para todo el país, objetivando además los parámetros de actuaciones a medir y fiscalizar desde el ámbito de las auditorías e inspecciones que consagra realizar la Ley de la Defensoría. Los procesos y formatos de capacitación de los defensores de durante el período además experimentaron un importante avance en cuanto a alcance y cobertura de participantes mediante la incorporación de las tecnologías de videoconferencia.

Igualmente, la incorporación de la Unidad de Derechos Humanos significó potenciar tanto la defensa especializada como la general, incorporando el derecho internacional de los derechos humanos como componente transversal a los procesos de gestión, capacitación y argumentación de defensa en estrado, mediante el desarrollo anual de cursos, talleres y seminarios, propendiendo, además, a la equidad y enfoque de género en todos los ámbitos de prestación del servicio.

Asimismo, desde el Departamento de Estudios en estos últimos cuatro años, se logró consolidar la participación institucional de la Defensoría Penal Pública en el Congreso, siendo actualmente un actor invitado permanentemente en la tramitación de los proyectos de ley de incidencia en materia penal y procesal penal, caracterizándose siempre por la activa entrega de información técnica y objetiva sobre las diversas materias del área.

Por su parte el sistema de licitaciones, emprendió mejoras en el modelo satisfaciendo en forma óptima las necesidades para enfrentar la demanda. En los últimos años, los niveles de deserción han disminuido notoriamente llegando al 8%, debido básicamente a las instrucciones institucionales en esta materia y los lineamientos entregados por el Consejo de Licitaciones de Defensa Penal, órgano que aprueba los procesos licitatorios anualmente para su posterior publicación por cada Defensoría Regional. Desde el año 2020 la Defensoría Penal Pública cuenta con nuevas bases de licitación y un proceso automatizado en una plataforma informática para la generación del proceso licitatorio en forma on line. Para el año 2022 se licitarán aproximadamente 100 de las 524 jornadas de equipos de defensa autorizados, lo que equivale a un presupuesto total trianual de M\$2.351.657.-

Representación Judicial y Extrajudicial en todas las Actuaciones y Audiencias. En esta materia para el año 2021 se realizaron avances según lo que se detalla a continuación.

- Defensa Penal Especializada.

El período comprendido desde el año 2018 hasta la fecha, constituye un período de importante desarrollo de las líneas de defensa penal especializada, que incluyen la defensa penal juvenil, la defensa penal de indígenas, la defensa penitenciaria, la defensa penal de extranjeros y migrantes y la defensa penal de inimputables por enajenación mental. Así, se consolidaron programas de capacitación permanentes en cada una de las áreas y destinados tanto a defensores como a profesionales que apoyan estas defensas. De la misma manera se terminaron de aprobar los Manuales de Actuaciones Mínimas respectivos, con excepción del relativo a la

defensa de adolescentes en la etapa de ejecución que está a la espera de la aprobación del Proyecto de Ley que crea el Servicio de Reinserción Social Juvenil.

En fin, todas las líneas de defensa cuentan, sin perjuicio de niveles de evolución diferentes, con defensores especializados en las correspondientes materias.

Durante el 2021, se continuó con un exigente plan de capacitaciones que, debido a la emergencia sanitaria, fue ejecutado de manera on line desde marzo a diciembre. Sin perjuicio de otras actividades de inducción, las actividades de capacitación en el 2021 fueron las siguientes:

- Capacitación Defensa Penal Salud Mental
- Capacitación Defensa Penal Indígena
- Capacitación Defensa Penal Juvenil
- 2 Capacitaciones Defensa Penal de Migrantes
- Capacitación Defensa Penitenciaria
- Curso para Trabajadores Sociales Juveniles
- Curso para Trabajadores Sociales Penitenciarios
- Curso para Facilitadores Interculturales
- Curso para Unidad de apoyo a la gestión de defensa (UAGD)
- Curso avanzado defensa penal juvenil
- Curso avanzado defensa indígena

Durante el período 2019 y 2020 se incorporaron al área de la defensa juvenil, 11 defensores. En total a nivel país, la defensa penal juvenil es entregada por 61 defensores. Con esta dotación se alcanza una cobertura cercana al 90% de los imputados por defensores especializados.

Durante los meses de julio a diciembre de 2021 se ejecutó un piloto del nuevo modelo en equipos penitenciarios de 6 regiones del país (Tarapacá, DRMS, O'Higgins, El Maule, Ñuble y Aysén), para lo cual se reforzaron los equipos penitenciarios con 6 contratas directas. En el mes de diciembre se decidió la renovación de los pilotos y las contratas. Existe una mesa intrainstitucional del nuevo modelo, donde semanalmente se discuten temas de la ejecución y diseño del modelo.

Para la defensa de migrantes el periodo 2020 se realizó una capacitación del Manual de Actuaciones Mínimas y del Modelo de defensa con el objeto de especializar a defensores que pudieran formar parte de las nuevas oficinas destinadas a la defensa de extranjeros y migrantes. En el mes de julio de 2021 se inició un piloto de la defensa de migrantes y extranjeros en las regiones de Tarapacá y Arica y Parinacota y Calama en la región de Antofagasta, en donde funcionaba una oficina especializada desde 2016. Se fortalecieron los equipos con la contratación de un abogado y trabajador social por cada una de las 3 regiones para la ejecución de este modelo. En atención a la alta carga de trabajo y al alto número de prisiones preventivas recaídas sobre extranjeros, en Arica y Tarapacá, existen defensoras/es que exclusivamente atienden imputadas/os extranjeras/os y defensoras/es preferentes, quienes asumen la defensa de imputadas extranjeras y nacionales si el número de casos lo permite. Semanalmente se reúne una mesa intrainstitucional que incorpora los directivos de las regiones donde se desarrollan los pilotos migrantes.

Durante el 2020 se inició la elaboración del Manual de Actuaciones Mínimas de inimputables por enajenación mental, cuya ejecución se ha iniciado el 2021 con la designación por cada región de los encargados de la defensa de inimputables y los defensores en esa materia. La implementación del Manual de Actuaciones Mínimas fue acompañada con una capacitación dirigida a todos/as los/as defensores/as del país durante los meses de agosto y septiembre, así como también reuniones periódicas con los encargados regionales y Jefes de Estudios, a objeto de monitorear el estado actual de esta defensa especializada, constatando su principales obstáculos y logros. A su vez, se han realizado capacitaciones anuales y regionales destinadas a reforzar los conocimientos de los defensores que defienden a este grupo de la población.

- Defensa Penal.

En materia de capacitaciones, desde 2019 se realizaron cambios importantes que apuntaron a tener una mayor cobertura a nivel nacional, lograr una mayor eficiencia en la gestión de recursos y apuntar a la nivelación de conocimientos de defensores y defensoras.

En este sentido, la modalidad virtual implementada durante el año 2020 y 2021, permitió que la mayoría de las actividades de capacitación se pudieran impartir a defensores y defensoras de todo el país, con el consiguiente impacto en el acceso al conocimiento, principalmente para profesionales de las regiones más alejadas.

Por otra parte, la mayor cobertura y entrega uniforme de los contenidos de capacitación, se debió a la implementación desde 2019, de un sistema de gestión de capacitaciones centralizado a nivel nacional, el que sin descuidar las necesidades particulares de cada región y a través de una mirada institucional global, apostó al refuerzo de los contenidos mínimos para el ejercicio de la defensa penal pública y a la capacitación especializada en los casos que, por la naturaleza de las funciones desempeñadas, así lo demandaba.

Durante el año 2021 se implementó el nuevo sistema de capacitaciones, que nos permitió, por una parte establecer contenidos esenciales para la formación de defensores y una mayor eficacia en la asignación de recursos, pero por otra también nos permitió ejecutar cada actividad de formación en forma telemática, pues había que considerar el escenario en pandemia que no permitía realizarlas de forma presencial, lo que facilitó la asistencia de los equipos de defensa de aquellas localidades más alejadas

En cuanto a las publicaciones, durante 2021 se imprimió el libro “Informes en derecho. Doctrina procesa penal 2020-2021”, que corresponde al número 22 de esa colección y que incluye informes en derecho de los profesores Javier Wilennmann B., Gustavo Balmaceda H., Francisco Maldonado F., Juan Ignacio Piña R., y Jaime Vera V.

- Derechos Humanos:

En el año 2019 y 2020, comenzó a trabajarse con la asesoría de Eurososial, un diagnóstico de la situación de la defensa en las primeras horas de la detención, un diagnóstico y una guía de trabajo que sentó las bases para el modelo de defensa en comisarías que en 2021 y 2022 ha comenzado a materializarse en pilotos. Esto marca un hito en el que hacer institucional en completar la cobertura del servicio de defensa, desde el primer momento de la imputación hasta la compleja ejecución de la sentencia.

Durante el año 2021, se mantuvieron las capacitaciones a los funcionarios de la Defensoría con énfasis en la defensa en primeras audiencias y defensa en comisaría.

En esta misma línea, se llevó adelante el segundo curso de aplicación de estándares de derecho internacional de los derechos humanos en primeras audiencias, en conjunto con la Universidad Alberto Hurtado y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

También en 2021, se trabajó en capacitaciones en derechos humanos y uso de la fuerza a Carabineros de Chile por parte de la Defensoría.

A partir de la suscripción de un convenio de colaboración en enero de 2021 con Carabineros, se pudieron hacer estas capacitaciones, y el trabajo en Unidades Policiales. En efecto, en esta última materia, durante todo el año 2021 se comenzó a aplicar el Modelo de defensa en unidades policiales y la Guía práctica de actuación, que provino del trabajo realizado por una experta de la EuroSocial que asesoró el inicio del este Proyecto de defensa en comisaría, entre 2019 y 2020.

Estos insumos permitieron llevar adelante la implementación de los modelos pilotos de defensa en unidades policiales durante el 2021 y el inicio de 2022, en las regiones Antofagasta, Metropolitana Sur y Norte, O Higgins, Maule y Los Ríos, más un trabajo particular en la materia en Arica Parinacota. Lo anterior dio un saldo de más de 3000 personas entrevistadas en unidades policiales desde agosto a diciembre de 2021.

- Género.

Sabemos que existe un trato desigual hacia la mujer imputada, pues, aunque constitucionalmente se consagra el derecho a la igualdad, existe desigualdad de trato entre hombres y mujeres en el sistema penal. Por ello, y considerando la situación sanitaria del país, las actividades en materia de género y defensa penal se adaptó a la nueva realidad y a la situación de cada zona y personas usuarias.

En el periodo 2018-2021 se desarrolló un plan de difusión en el que se consideró que las mujeres están enfrentadas a una discriminación en el acceso a la información, y por la limitación de aforos, se recurrió a las nuevas tecnologías para poder acercar los servicios. Sabemos que las imputadas son discriminadas: muchas son madres jefas de hogar uniparental, enfrentan el proceso penal solas al ser privadas de libertad, y sus hijos e hijas quedan al cuidado de otras mujeres, por lo que se les entregó información específica sobre sus derechos, y la forma de contacto con familiares y su equipo de defensa.

En el año 2018 se dictó el Manual de Actuaciones Mínimas de Igualdad de Géneros, esto es, un conjunto de actuaciones que deben ser realizadas por quienes ejercen defensa penal, el que fue implementado entre los años 2019-2021 a través de un plan que consistió, entre otras actividades, en un programa de capacitaciones que se desarrolló a través de la plataforma webex en las que se trataron temas nuevos, como las posibles ilegalidades de la detención de mujeres cuando en su privación de libertad o detención se cometieron torturas o tratos crueles inhumanos o degradantes y la sistemática penal de las funas y los delitos contra el honor desde una perspectiva desde los DDHH de las mujeres víctimas de violencia de género. Además, se hicieron actividades de refuerzo sobre el Manual. Por otro lado, con el objeto de controlar el cumplimiento del manual se realizó una inspección focalizada centrada en la primera entrevista, las primeras audiencias, y la adecuación de la teoría del caso y/o estrategia de defensa con enfoque de género. Asimismo, se aumentó el material bibliográfico y jurisprudencial disponible en materia de género y defensa penal, con énfasis en la entrega directa a quienes la prestan.

Finalmente, en el año 2020 se dictó el procedimiento que sanciona el maltrato laboral, y acoso sexual y laboral para quienes trabajan o desempeñan laborase para la DPP. Con posterioridad se implementó un plan de trabajo que consideró las brechas y necesidades detectadas en una encuesta realizada en 2020. Entre 2020 y 2021 se hicieron capacitaciones para quienes toman las denuncias y acompañan a las víctimas, pero también se implementó una campaña comunicacional para informar sobre las conductas sancionadas y para reforzar el compromiso institucional con la erradicación de estas conductas.

- Seguimiento Legislativo.

Para orientar mejor sus decisiones, la Defensoría Penal Pública requiere contar con información sistemática y oportuna sobre las iniciativas legislativas que inciden en el ámbito penal, procesal penal y de ejecución de penas, dado que aquello es necesario para evaluar y analizar debidamente el impacto que las mismas pueden generar en el ejercicio sustantivo de la defensa, la vigencia de sus garantías y el funcionamiento de la institución. Durante el año 2021 el seguimiento de estos proyectos, así como la participación de representantes de la Defensoría Penal Pública en las diversas instancias legislativas en que fue invitada a dar a conocer su opinión sobre las materias en discusión, debió adecuarse a las nuevas formas de trabajo a distancia impuestas por la evolución de la pandemia COVID-19 y a las condiciones propias de un estado de excepción. Con esta modalidad de trabajo se pudo seguir entregando el aporte de nuestra visión institucional en las diversas instancias de tramitación legislativa en que se requirió la opinión técnica de la defensa penal pública, especialmente en las comisiones especializadas en materias constitucionales, de seguridad ciudadana, seguridad pública y derechos humanos, tanto en la Cámara de Diputados como en el Senado. Asimismo, esta información facilitó una pronta reacción de la defensa penal pública ante las modificaciones legales aprobadas y los desafíos que ellas representan para la asesoría técnica a los imputados, en un trabajo coordinado con las otras áreas del Departamento de Estudios (DEP), contribuyendo a la elaboración de minutas explicativas y a las actividades de capacitación.

Es así como se logró una participación activa en proyectos de ley que se han consagrado como leyes de la República, como también en otros que aún siguen en tramitación. Cabe destacar entre los proyectos de ley, los siguientes:

- Proyecto de Ley sobre modificaciones al sistema de justicia post Covid (Boletines 13.752-07/13.651-07 refundidos)
 - Proyecto de Ley sobre Indulto a presos del estallido social (Boletín N° 13.941-17)
 - Proyecto de ley que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de mejorar la persecución del narcotráfico y crimen organizado (Boletines 13.588-07/11.915-07/12.688-07/12.776-07)
 - Proyecto de ley que modifica el Código Penal para reforzar la protección penal a la infancia y a otras personas que indica (Boletines N° 14.107-07 y 14.123-07, refundidos)
 - Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia (Boletín 13.991-07)
 - Proyecto de Ley que modifica diversos textos legales en materia de ejecución de sanciones penales (Boletín 12.213-07)
 - Proyecto de Ley que modifica el Código Penal para agravar la pena aplicable al delito de homicidio simple, boletín N° 14.090-07, refundido con los boletines N°s. 14.091-07, 14.092-07, 14.100-07 y 14.121-07, que modifican el decreto ley N°321, de 1925, que establece la libertad condicional para las personas condenadas a penas privativas de libertad, con el objeto de determinar mayores exigencias para la obtención de la libertad condicional.
 - Proyecto de ley que moderniza los delitos que sancionan la delincuencia organizada y establece técnicas especiales para su investigación (Boletín 13.3982-25 y 11950-07, refundidos)
 - Proyecto de Ley que modifica diversos cuerpos legales para mejorar las garantías procesales, proteger los derechos de las víctimas de los delitos sexuales y evitar su revictimización (Boletín 13.688-07)
-
- Defensa en las Cortes.

La Unidad de Corte el año 2021, sostuvo la defensa de todas las causas patrocinadas por la Defensoría Penal Pública ante la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional. Asimismo, como parte de las labores desplegadas por la Unidad, se organizaron cinco capacitaciones y doce talleres orientados a la actualización de jurisprudencia y estrategias de defensa, estas se realizaron mediante plataforma telemática para todos y todas las defensoras de Chile,

- Material de Jurisprudencia:

Se emitieron 12 boletines con actualización mensual de jurisprudencia de la Corte Suprema, minutas semestrales de jurisprudencia de la sala penal de la Corte Suprema sobre recurso de nulidad y de jurisprudencia de la sala penal de la Corte Suprema sobre acción constitucional de amparo. Una Minuta de recopilación de fallos del Tribunal Constitucional, y sobre Abonos de tiempo a condena.

- Licitaciones de defensa penal

El período comprendido desde el año 2018 hasta la fecha, constituye un período de importante desarrollo del sistema de licitaciones, ya que se emprendieron mejoras en el modelo satisfaciendo en forma óptima las necesidades para enfrentar la demanda. En los últimos años, los niveles de deserción han disminuido notoriamente llegando al 8%, debido básicamente a las instrucciones institucionales en esta materia y los lineamientos entregados por el Consejo de Licitaciones de Defensa Penal, órgano que aprueba los procesos licitatorios anualmente para su posterior publicación por cada Defensoría Regional. Desde el año 2020 la Defensoría Penal Pública cuenta con nuevas bases de licitación y un proceso automatizado en una plataforma informática para la generación del proceso licitatorio en forma on line. Para el año 2022 se licitarán aproximadamente 100 de las 524 jornadas de equipos de defensa autorizados, lo que equivale a un presupuesto total trianual de M\$2.351.657.-

El programa de licitaciones forma parte del sistema mixto público-privado de prestación de defensa penal pública. De acuerdo con la Ley N° 19.718 que creó la Defensoría Penal Pública, las licitaciones de defensa penal son procesos públicos para seleccionar a personas jurídicas o abogados particulares que, vía contrato, presten defensa penal pública a personas imputadas o condenadas hasta la completa ejecución de la pena, de acuerdo con la naturaleza de la prestación.

En el año 2021 se adjudicaron un total de 187 equipos de defensa, por un total de \$24.195.134.448 millones. Con una dotación efectiva de 524 abogados privados.

Se licitó el 38,7% del total de jornadas del Programa de Licitaciones, el gasto representó un 35,6% del presupuesto en el programa, logrando una adjudicación del 92%.

Este año el proceso fue automatizado a través de una única plataforma, pudiendo las regiones contar con información rápida y oportuna para gestionar el proceso licitatorio en cada zona regional, según cobertura requerida.

El sistema contempló desde la creación e identificación de la licitación hasta la elaboración de los contratos adjudicados con la respectiva emisión de las resoluciones y por último la etapa automatizada de la acreditación de las instalaciones.

Pese a que la DPP se encuentra con trabajo a distancia, la Unidad de Licitaciones igualmente llamó a rendir las pruebas de evaluación técnica -también llamadas 'examen habilitante'- bajo la modalidad on line, para todos los abogados que cumplieran requisitos y quisieran pasar a formar parte de los equipos de defensa licitados de la DPP, proceso inédito que terminó de manera exitosa y replicable según la necesidad que se presente.

Para el 2021 se rindieron un total de 281 pruebas de defensa general y 82 de defensa penitenciaria, ambas con un nivel de aprobación del 88%.

- Centro de Documentación

En materia de acceso a información como apoyo a la prestación de defensa, se culminó con éxito, la marcha blanca del nuevo sistema web de consulta bibliográfica, lo que permite consultar y/o acceder a información especializada para defensores y otros usuarios.

En cuanto a la gestión de contenidos, El Centro de Documentación incrementó el volumen de jurisprudencia disponible en Lexdefensor, a la vez que se dio continuidad a la visibilización del trabajo en conjunto con las unidades de estudios regionales, editando, indicando, vinculando publicando y/o actualizando un volumen aproximado de 33 boletines regionales y/o temáticos, los cuales están accesibles desde la web del CEDOC DPP. Asimismo, se fortaleció el contenido digital de acceso abierto a través del catálogo web del Centro de Documentación.

- Política Internacional

El periodo 2018-2021 en materia internacional ha sido un período de gran desarrollo y consolidación en los distintos proyectos que lleva adelante. Sin embargo, la pandemia ha impactado en el trabajo en este ámbito al haberse tenido que suspender los viajes asociados a los distintos proyectos. En este sentido un gran desafío ha estado marcado por poder seguir adelante con los proyectos de manera virtual. De esta manera el trabajo fue reprogramado para poder seguir avanzando por medio de capacitaciones on line en diversas materias hacia las defensorías y proyectos que la institución ha tenido comprometido y que se han podido desarrollar de manera exitosa sin detener los proyectos en curso.

En el ámbito internacional la Defensoría logró posicionarse como un referente fundamental en las instancias internacionales y en particular en AIDEF que es la mayor instancia de participación internacional, al ser elegida Secretaría Ejecutiva de la Asociación. Esto le da un rol fundamental en la coordinación y en la participación en el ámbito de los Derechos Humanos en el sistema Interamericano al ser el ente que se relaciona con la CIDH y con la Corte IDH directamente. Por otra parte, se desarrollaron diversos proyectos con Euro social directamente los que han tenido un gran impacto a nivel interno, especialmente en el ámbito penitenciario y en relación con la participación de los defensores en el diseño de la intervención en las primeras horas de las detenciones. Se realizaron proyecto de colaboración especialmente con Ecuador y República Dominicana tanto en el ámbito de la gestión como de la capacitación en litigación oral, en género, en defensa indígena y en defensa penal juvenil.

- Contribución a la implementación del Modelo de atención a usuarios

Con fecha 21 diciembre 2020 y en concordancia con el modelo de atención de usuarios y el sistema de calidad de la Defensoría, se publicó el nuevo Manual del Sistema de Información de Atención de Usuarios (SIAU), permitiendo la sistematización de la normativa existente, con un enfoque orientado a la

satisfacción de nuestros usuarios, tanto internos como externos. Para lo anterior se diseñaron y establecieron diversos protocolos de actuación en materia de atención usuaria, especificando la forma en cómo deben ser atendidos nuestros usuarios a través de los distintos canales de atención de los que disponemos, ya sea en forma presencial o remota.

Con lo anterior, la atención de usuarios se posicionó como un tema relevante de la gestión institucional durante el periodo 2020, logrando, en época de pandemia, mantener el contacto permanente con todos aquellos usuarios que requerían información.

Por su parte, a fines del año 2021, se decidió implementar un sistema de atención vía call center, a objeto de entregar un servicio telefónico a los usuarios de defensa penal que cuente con mayor orden, sistematización y coordinación interregional. El sistema de call center se encuentra actualmente en desarrollo y se prevé que en 2022 se realice la implementación de un pilotaje y el sistema definitivo.

- **Área de evaluación, control y reclamaciones**

Durante el periodo 2021, se continuó con la ejecución de los mecanismos de control que gestiona, especialmente; los centrados en los instrumentos de evaluación cualitativa.

- **Inspecciones de Defensa.**

Durante el año 2021, se realizaron bajo la modalidad remota las siguientes inspecciones:

Inspecciones	Causas Revisadas	Resultados Obtenidos			
		Conforme a Estándares	Reparos Menores	Reparos Mayores	Desempeño Insuficiente
41	615	29%	37%	32%	1%

Ante la imposibilidad de realizar las inspecciones de defensa como estaban programadas, la Unidad de Inspecciones propuso y ejecutó dos campañas de supervisión remota en:

a. Supervisión teoría del caso

Se realizó la revisión de los sistemas informáticos de apoyo a la defensa para, al tenor de los diversos antecedentes que figuraban en la carpeta digital determinar, concluir si existía ingreso efectivo de una teoría del caso, y si ésta era pertinente, a la defensa de los intereses y derechos del imputado y/o imputada.

2021			Comparativo 2020 - 2021			
Causas Examinadas	Con teoría del Caso (Homologable)	Con teoría del Caso (Homologable)	Porcentaje sin teoría del caso 2021	Porcentaje sin teoría del caso 2020	Porcentaje No pertinente de las con teoría del caso 2021	Porcentaje No pertinente de las con teoría del caso 2020
1.521	73%	27%	27%	28%	8%	9%

a. Inspección temática con enfoque de género

Con el objetivo de verificar por parte de los y las prestadores(as) del servicio de defensa, el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Actuaciones Mínimas en Materia de Igualdad de Géneros, verificando si la estructuración de la labor de la defensa fue realizada con perspectiva de género en todos aquellos casos que resultaba procedente. Se analizaron e informaron 83 causas, correspondientes a 86 imputadas en prisión preventiva al 19 de abril de 2021. Dentro de las principales conclusiones generales se destaca:

- Falta de cumplimiento del MAM de Género,
- En Peritajes, se concluyó que éstos no son solicitados para levantar información relacionada con la temática contenida en el punto 11 del MAM de Género.
- Respecto a la solicitud del plazo de investigar, ninguno de ellos fue sostenido sobre la base de alegaciones de género.

Durante el año 2021, el total de causas examinadas, considerando inspecciones de defensa, Teoría del Caso y Género alcanzó a 2.221.

• Auditoría externa de Cumplimiento de Estándares (Pares)

En el año 2021 se inició un nuevo trabajo de auditoría externa de pares, en esta ocasión se revisó de modo simultaneo todo el país, focalizado en dos etapas del proceso penal; Primeras audiencias y etapa de investigación. Durante el 2021, cada auditor entregó un avance de su trabajo. De este modo, a la fecha ya mantenemos información integrada respecto de la calidad de la defensa a nivel Nacional en 510 causas, identificando las áreas débiles que deben ser abordadas. Los hallazgos levantados demuestran que algunas conductas deficientes se mantienen, tales como:

- Falta de alegaciones en materia de ilegalidad de la detención;
- Falta de generación de prueba de descargo;
- Falta de actividad recursiva de la defensa en relación a medidas cautelares;
- Falencias de defensa técnica

- **Integración de hallazgos en inspecciones y auditoría de pares**

Durante el 2021, de acuerdo a lo programado se concluyó con la finalización del proyecto de integración de Inspecciones de Defensa y Auditoría de Cumplimiento de Estándares (Pares). En efecto se lograron integrar los resultados de ambos mecanismos de control, lo que permite presentar resultados relacionados de instrumentos cualitativos distintos. Se consideró la información proveniente de ambos mecanismos por primera vez de todo el país (2018, 2019 y 2020), con un total de 1.382 casos y 4.017 hallazgos, los que se integraron en un mismo lenguaje, identificando las conductas infractoras en los incumplimientos detectados, las cuales se sistematizaron y agruparon en cinco etapas procesales.

- **Supervisión de contratos y pagos**

Con el objetivo de evaluar tanto la gestión de pagos de las Defensorías Regionales con los prestadores externos, como el nivel de cumplimiento de los contratos de servicios de defensa penal, se analizaron dos áreas:

a) Revisión convenios directo en mercado público

De acuerdo con hallazgos de la Contraloría General de la República (CGR) a las Defensorías Regionales, se revisó la publicación en el portal mercado público de la información de los convenios directos y contratos en el portal mercadopublico.cl. En resumen, los principales hallazgos fueron:

- El 44% no logro cumplir con del plazo legal para hacer la publicación en el portal mercado público.
- Un 20% no se cumple con la fecha de inicio de los contratos, lo que implica que se está entregando un servicio cuando aún no se ha formalizado los actos jurídicos respectivos.
- Un 17% no se presenta Concordancia en los Valores de las Órdenes de Compra y los Contratos, esto afecta en la programación presupuestaria de la región y el servicio.

b) Revisión estados de pagos

El presente año se completó la revisión de estados de pago iniciado el año 2020. En total se 748 estados de pagos. Se determinó en esta revisión que los resultados son muy satisfactorios, mostrando las defensorías regionales un alto nivel de cumplimiento de la normativa, tanto en el sistema SEGFAC como en el nuevo sistema de administración de contratos licitados.

- **Planes de acciones regionales 2021**

Durante 2021, y considerando que la totalidad de las regiones suscribieron compromisos de acciones a finales del año 2020, con el objetivo de mejorar la

calidad de la defensa, en relación a los hallazgos comunicados el año anterior, se determinó un mecanismo de “aseguramiento del proceso”. Al cierre de este periodo, todas las actividades comprometidas por las regiones, se realizaron, debiendo ahora evaluarse la efectividad de aquellas, en relación a las diversas mediciones que mantiene la institución.

- **Talleres de calidad de la defensa (DECR-defensorías regionales)**

Durante 2021 se ejecutaron regularmente los llamados ‘Talleres Regionales de calidad de la defensa’, organizados por el DECR con los equipos directivos regionales, las defensorías locales de cada región y los equipos de defensores públicos y asistentes convocados por las defensorías regionales. El ciclo de talleres 2021, fue desarrollado de manera remota. Las materias tratadas en esta oportunidad de los talleres fueron:

- Salidas favorables
- Gestión de hallazgos integrados:
- Avance en los Planes regionales

Otras Actividades comprometidas para 2021:

- **Política Internacional**

Respecto a este punto se continuaron las actividades de manera remota dado las restricciones producto de la pandemia de COVID, en resumen, lo ejecutado es lo siguiente:

- Proyecto República Dominicana: El proyecto se extendió en su ejecución manteniéndose aun para 2022 actividades vinculadas al cierre. Esto se debió tanto por la pandemia y las dificultades de concreción de algunas actividades presenciales o bien de adquisición e implementación de tecnología. El seguimiento en los productos en que era posible se mantuvo en el periodo, lográndose importantes avances en lo relacionado a la estructura del sistema de calidad.
- Proyecto Ecuador: En el primer semestre de 2021, se concretó la ampliación de este proyecto, hasta mediados del 2022. Hasta la fecha se encuentran logrados: el Diagnóstico, el Plan de Mejora del Sistema de Calidad, con énfasis en el sistema informático. Se continúan desarrollando reuniones periódicas con el equipo de Ecuador, mediante video conferencias.
- Proyecto El Salvador: Concluyo sus dos fases más el proyecto denominado de Enlace, entre las dos fases. En ellas se llevaron a cabo los productos centrados en levantamiento procesos e identificación de proyectos prioritarios. Con ellos se mejoró sustancialmente su sistema informático, alineándolo con la realidad de los procesos

- **Auditorías Externas**

Esta área fue la más afectada producto de los efectos de la Pandemia de COVID 19, producto de las restricciones presupuestarias, las Auditorías Externas no se llevaron a cabo. Esto afectó a:

- Auditoría en 1° audiencia y Asistente Virtual
- Auditoría en Etapa Intermedia y JO
- Auditoría en línea del proceso de prestación de defensa, a través del desarrollo de una herramienta informática al efecto.
- Auditoría en base a datos de Audios

- **Área de Difusión**

Generación y difusión de información sobre defensa penal pública

La Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) de la Defensoría Nacional trabaja coordinadamente, junto a las defensorías regionales y sus periodistas, para llevar a cabo, entre otras iniciativas, un plan de difusión anual y nacional dirigido a la comunidad -en general- y a las y los usuarios de defensa pública, en particular.

El plan es diseñado con los aportes del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, con los lineamientos que surgen de los objetivos estratégicos de la institución, como la necesidad de que la comunidad conozca la misión institucional y que se resguarden los derechos humanos de las personas que representamos, particularmente de aquellas que cumplen condenas privativas de libertad -quienes son atendidas con enfoque de género- y con la presencia institucional en las organizaciones ciudadanas y civiles, especialmente con aquellas que pueden transmitir los mensajes institucionales sobre educación en derechos.

Durante 2021 el plan incorporó actividades orientadas a la comunidad general y otras dirigidas a grupos específicos de población particularmente vulnerables, como jóvenes -infractores y no infractores de ley-, usuarias y usuarios privados de libertad (imputados y condenados), personas de pueblos originarios y personas migrantes o extranjeras, entre otros colectivos.

Aunque la meta prevista suponía la realización de 280 actividades de difusión a nivel nacional, en total se realizaron 357, con un porcentaje de cumplimiento de 127 por ciento y un alcance total de 7 mil 446 personas. En detalle, se realizaron 201 actividades con la comunidad general, de las cuales 103 tuvieron que ver con atención de usuarios, 55 se desarrollaron en recintos policiales -a propósito del nuevo piloto de defensa pública en comisarías- y 43 fueron encuentros con la comunidad.

En temas de defensa especializada, en tanto, 45 actividades involucraron a niños, niñas y adolescentes, 38 a personas privadas de libertad representadas por la defensa pública, 33 con imputados y/o condenados privados de libertad, 10 con mujeres que permanecen internas junto a sus hijos o hijas menores de dos años, 14 dirigidas a personas de pueblos originarios y 16 a personas migrantes.

- **Área Informática**

En línea con la agenda digital impulsada por el Gobierno de Chile, la Defensoría se ha enfocado en aplicar transformación digital a los procesos de negocio y de soporte de la institución, buscando sistematizar, automatizar y optimizar su quehacer.

Los pilares de esta transformación son:

- Interoperabilidad, a través de iniciativas interinstitucionales de carácter colaborativo, con el fin de intercambiar datos mejorando la calidad de éstos, entre las que se cuentan: Tramitación electrónica, Creación automática de causas, Creación asistida de causas vía controles de detención, Consulta histórico de causas, Acreditación de defensores y Herramientas de inteligencia artificial para audiencias de control de detención (Asistente Virtual).
- Menos papeles, a través de proyectos como Carpeta Digital, Gestor Documental Digital y Automatización de Licitaciones de Defensa.
- Integración de sistemas, a través del proyecto Portal Único para facilitar y unificar el acceso a diversas aplicaciones institucionales.
- Inteligencia de negocios, a través del proyecto Power BI, para facilitar la obtención rápida y sencilla de datos provenientes de los sistemas institucionales para su análisis e interpretación, de manera que puedan ser aprovechados para la toma de decisiones y se conviertan en conocimiento para los responsables a nivel regional y nacional.

En el periodo 2018-2020 la Defensoría ha implementado las siguientes iniciativas:

Año	Iniciativa
2018	<p>Carpeta Digital</p> <p>Servicio en línea que permite acceder a una nube privada que concentra todos los documentos que se adjunten a una causa, agilizando la disponibilidad de dichos documentos en un solo lugar de manera fácil y concentrada.</p>
2018	<p>Plataforma Power BI</p> <p>Se pone a disposición herramientas tecnológicas de uso intuitivo para los usuarios, que les permitan obtener información de forma autónoma, rápida y simple, a través de una interfaz fácil de usar; logrando de esta forma acelerar los procesos de gestión de Defensa y/o el control de ella, dependiendo del uso que se dé a la información obtenida.</p>

2019	<p>Gestor Documental Digital</p> <p>Considera tratamiento digital en todas las etapas de la gestión de documentos, incluyendo visación y firma electrónica avanzada, para dar cumplimiento al instructivo presidencial de Tramitación Digital en la política de Cero Papel, tanto desde un computador de escritorio o notebook como desde dispositivos móviles.</p>
2020	<p>Mediante Oficio Institucional DN N°276 de fecha 11-06-2020, se informó a todos los servicios públicos el envío digital de comunicaciones oficiales desde la Defensoría a través de la plataforma "DocDigital".</p>
2020	<p>Automatización de Licitaciones de Defensa</p> <p>Permite gestionar los pagos a contratos de prestación del servicio de defensa penal pública, donde el prestador ingresa en el sistema los anexos exigidos con datos en línea con el SIGDP, se revisan digitalmente los antecedentes, y se emite la orden de pago por parte del Director Administrativo Regional correspondiente, permitiendo con ello perfeccionar nuestros procesos, disminuir el tiempo de revisión, garantizar la trazabilidad como también asegurar la accesibilidad a lo largo del tiempo.</p>

En cuanto al año 2021, la cartera de proyectos fue clave para soportar la operación, monitoreo y mejoras institucionales en procesos internos y calidad de atención de la prestación de defensa penal.

Para ello, se prepararon y ejecutaron los siguientes planes y programas anuales de trabajo: a) Plan de Desarrollo de Sistemas Informáticos, con 10 proyectos ejecutados en un 80%, algunos de los cuales fueron replanteados por necesidades institucionales, además se implementaron otros 4 proyectos;

b) Plan de Operación de Servicios Tecnológicos, con 10 proyectos ejecutados en un 100%;

c) Plan de Desarrollo de un Sistema institucional de gestión de causas, con 5 actividades ejecutadas en un 80%, debido a que si bien el proyecto fue aprobado técnicamente no se autorizó el presupuesto solicitado;

d) Programa de Gestión del Cambio por Transformación Digital, con 4 actividades ejecutadas en un 100%;

e) Programa de Fortalecimiento de la Ciberseguridad, con 5 actividades ejecutadas en un 100%; y

f) Programa de Difusión de Informes con Power BI, con 4 actividades ejecutadas en un 100%.

Debido a la emergencia sanitaria no fue posible realizar Talleres de Capacitación presenciales en regiones, por lo que el personal del Departamento se concentró en habilitar y mantener funcionando las herramientas tecnológicas que ocupan todos los funcionarios de la institución en la modalidad de trabajo a distancia, realizando algunos talleres en modalidad remota para la herramienta Office 365 en forma piloto para las regiones de Coquimbo y Biobío.

Se inició la etapa de operación de los servicios asociados a nuevos contratos: Licenciamiento Microsoft desde el 01-01-2021; Telefonía Móvil completamente en operación desde el 01-03-2021; Energía Eléctrica Ininterrumpida (UPS) desde el 01-05-2021; Licenciamiento Oracle desde el 01-05-2021; y Licenciamiento Antivirus desde el 01-05-2021. También se desarrolló el proceso de contratación del servicio de Housing, Seguridad y Monitoreo, el cual se adjudicó mediante licitación pública; y se realizaron diversas mejoras en aspectos de seguridad de la plataforma tecnológica.

Se actualizaron los Manuales de Políticas y Procedimientos Tecnológicos y de Seguridad de la Información.

En cuanto a iniciativas de transformación digital, se continuó con la implementación de las siguientes etapas del proyecto de Automatización del Pago a Licitados, todas muy relevantes para el quehacer de la Defensoría, permitiendo:

- Mantener jornadas autorizadas y convenios directos transitorios, mantener asignación presupuestaria de cada llamado y emitir reporte de proyección de gasto por contrato licitado o convenio directo, zona y tipo de defensa.
- Controlar los términos de cada contrato para la planificación de futuros llamado de licitación; mantener licitaciones por zonas, jornadas requeridas, duración y presupuesto del contrato; crear el set de pago atinente a un llamado de licitación; declarar desierta una licitación y generar convenio transitorio.
- Apoyar la evaluación de antecedentes administrativos, técnicos y económicos; preparar ranking de ofertas y proponer adjudicación; crear contratos en SIGDP con nómina de abogados, asistentes y abogados de reemplazo; y registrar los requisitos administrativos como la garantía y el certificado de habilidad.
- Efectuar monitoreo y control de los contratos, con reportes de ejecución y proyección del gasto.

Al cierre del año 2021, la Defensoría cumple con un 100% de digitalización de los cuatro trámites que pone a disposición de los usuarios, cuyo detalle es el siguiente:

- CONTÁCTENOS / OIRS: opción disponible en parte superior derecha de la página web institucional, desde donde se llega a Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas, permitiendo enviar reclamos, sugerencias, felicitaciones entre otras opciones.
- MI DEFENSOR: sección Mi Defensoría de la página web institucional, opción "Conoce a tu abogado defensor".

- **MI CAUSA:** sección Mi Defensoría de la página web institucional, opción "Consulta información sobre tus causas en trámite".
- **AGENDA CON TU DEFENSOR:** sección Mi Defensoría de la página web institucional, Opción "Toma una hora de atención con tu defensor".

• **Área de Gestión de personas**

En bienestar personal y laboral de los funcionarios, gestión que tiene como principal insumo una encuesta anual que se aplica para conocer las percepciones de los funcionarios en torno al impacto que ha tenido el trabajo en contexto de pandemia.

En este sentido podemos señalar las siguientes acciones:

- a) Actualización del plan de trabajo conjunto entre las áreas de Bienestar y Calidad de Vida y la de Desarrollo Organizacional, ambas a cargo de las acciones relacionadas con el Plan de Resguardo Institucional (PRI) y del cuidado de la salud mental de los equipos y que ha implicado acciones conjuntas en materia de diagnósticos; coordinación con equipos de gestión de personas regionales; actividades para la salud mental; entretenimiento, y para el acondicionamiento físico.
- b) Implementación de acciones para la contención emocional y de los equipos y apoyo al Plan de Resguardo Institucional.
- c) Acompañamiento psicológico individual como parte del plan de resguardo institucional.
- d) Creación de convenios de colaboración con escuelas y organismos de Psicólogos.

La Defensoría Penal Pública se encuentra trabajando para elaborar un convenio de colaboración que permita a sus funcionarios y funcionarias acceder a programas de atención psicológica a precios más accesibles. Actualmente, nos encontramos en reuniones con diversos organismos (entre ellos universidades, ONG's, centros de atención para la salud mental, etc.), con el fin de acordar algún convenio que permita cumplir el objetivo descrito.

- e) Cursos de capacitación en programación y asesoría técnica de parte de Mutual de Seguridad

Se trata de jornadas ampliadas (unidades todo el país) o bien para equipos de trabajo específicos, relacionados con la implementación del Plan de Resguardo, y cuyo objetivo ha sido preparar a los equipos para prevenir contagio de Covid 19, mediante conocimiento normativo, como de conductas de autocuidado.

- f) Cursos capacitación por convenio de colaboración con Campus Servicio Civil, denominado "Calidad de vida y ambientes laborales".

Este curso está contenido en un Programa de Formación más amplio y que es gracias al convenio suscrito con el servicio civil y que tiene su fundamento en formar a los funcionarios públicos en materia de gestión de personas con el fin de fortalecer el servicio público.

2.- Gestión de innovación

En el marco de la ejecución por segundo año del “Programa de reconocimiento institucional”, se realizó un nuevo llamado a todos los funcionarios y funcionarias de la institución a participar en el eje destinado a la innovación. La iniciativa buscó reconocer iniciativas innovadoras y a quienes hayan liderado o participado en su desarrollo en el ejercicio de sus funciones, fortaleciendo la atención de usuarios, el desarrollo de las personas, la gestión de defensa penal o mejorando procesos administrativos. Durante el proceso de postulación 2021 se recibieron nueve proyectos, que fueron presentados por distintos equipos regionales, en los cuales destacaron ideas concretas que apuntaban a entregar soluciones prácticas y replicables a distintas situaciones y problemáticas levantadas y que generaron efectos positivos para la institución, los propios equipos ejecutantes y, en muchos casos, para nuestros usuarios y sus familias.

Es importante mencionar que algunas de estas iniciativas, ¡fueron presentadas al “Concurso de innovación Funciona!”, organizado por el Servicio Civil, y que durante 2022 la institución espera continuar impulsando acciones en materia de innovación.

3.- El fortalecimiento de Triadas Directivas, con el objetivo de fortalecer su capacidad de liderazgo y empatía para con los equipos, en contextos complejos

En la Defensoría se considera clave el rol que directivos y jefaturas desempeñan en el desarrollo de la institución y la gestión de personas, asumiendo el desafío de conducción de los equipos de trabajo en coherencia con los objetivos y desafíos institucionales.

En sintonía con ello, durante el año 2021 se realizó una nueva versión del “Programa de triadas directivas”, que consideró la participación de ocho regiones y los respectivos equipos directivos regionales. En total, 24 participantes, que profundizaron y potenciaron el trabajo colaborativo entre los miembros de cada equipo directivo, así como el liderazgo efectivo de sus equipos para impulsar y conducir los desafíos e iniciativas estratégicas de la Defensoría.

4.- Gestión de Capacitación, como eje estratégico que permite dar continuidad a la formación técnica a distancia a nuestros equipos de defensa.

La ejecución del PAC 2021 contempló la realización de 211 actividades de capacitación con 9528 participantes que corresponde a 610 funcionarios capacitados y con la ejecución del 98% del presupuesto asignado.

5.- Desarrollar un programa de calidad de vida que contemple una dimensión cultural social, deportiva y de salud, enfocándonos siempre en el bienestar personal de cada funcionario(a).

A partir de la emergencia sanitaria desde el año 2020, se produjo un gran impacto en las distintas esferas de la vida laboral y cotidiana de todas las personas. En lo que tiene directa relación con nuestra institución, resultó clave elaborar una estrategia que permitiera afrontar las necesidades en materia de salud física y psicológica de todos quienes conforman la Defensoría. Con todo, ha venido a plantear un gran desafío tanto en términos del resguardo de los trabajadores; de adaptación de los procesos de trabajo, y de todo lo relacionado al fortalecimiento de los equipos con el fin de contribuir a los objetivos estratégicos institucionales y cumplimiento de los estándares de servicio brindado a nuestros usuarios.

Por lo anterior, la institución elaboró y ejecutó un Plan de Resguardo que, entre todas las medidas, incluyó, las siguientes acciones:

a) Actualización del Programa de Autocuidado y Bienestar Institucional

Los logros en esta línea de trabajo, que por primera vez nace del trabajo mancomunado y colaborativo de las áreas de Bienestar y la de Desarrollo Organizacional, coincide con el inicio de la pandemia y se ha realizado a la fecha.

Entre otras acciones, se diseñaron e implementaron distintas acciones para el resguardo a los funcionarios del Covid-19, para reforzar herramientas de autocuidado y mantener el equilibrio vida-trabajo, entre ellas los 10 Talleres de Autocuidado que se desarrollaron entre los meses de noviembre y diciembre y que permitieron capacitar a 24 personas, y les ofrecieron a éstas, un espacio de reencuentro y para compartir experiencias.

b) Acompañamiento psicológico individual

En este sentido, se atendieron un total de 10 casos de funcionarios y funcionarias que solicitaron apoyo psicológico u orientación para afrontar alguna condición de salud particular. El proceso de acompañamiento y contención se realizó vía telefónica y en promedio, se realizaron 3 contactos, una vez por semana con cada funcionario.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Los resultados de la provisión de los productos estratégicos de la Defensoría, correspondiente a los indicadores de desempeño Formulario H para los años 2018-2021, son los que siguen:

1. Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con audiencia de revisión de medida cautelar de prisión preventiva efectuada dentro de los 90 días corridos en el periodo t

En el periodo se ha ido mejorando la revisión de la medida cautelar de prisión preventiva desde un 40% el año 2018, un 49.4% el año 2019 y un 56.4% en el año 2020, favorecido por la condición de pandemia. En efecto, también durante el año 2021, se aumentó a un 60%, ya que se realizaron 16907 audiencias de revisión de medida cautelar por solicitud de los defensores penal públicos, de un universo de 28158 imputados que se encontraban en ciclos de prisión preventiva de hasta 90 días.

Entre los factores que explican el buen desempeño se encuentra la prioridad que han dado los tribunales a la audiencia de revisión de medida cautelar de prisión preventiva para descongestionar los recintos penitenciarios y reducir el riesgo de contagio de los imputados en los centros penitenciarios

Varios centros de Gendarmería presentaron contagio y en esos casos, los defensores aumentaron la presentación de revisiones por razones de seguridad y de salud del imputado.

Se destaca el uso de plataformas informáticas que permiten monitorear la solicitud de revisión en el plazo de 90 días a nivel regional, local y por defensor.

2 Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior

Este indicador que apunta a que los imputados sean juzgados en un plazo razonable, durante el cuatrienio, presenta un desempeño que ha mejorado continuamente. En el año 2018 se alcanzó un 50.7%, el 2019 un 60.8% y el 2020 un 64.4%. Manteniendo la trayectoria, en el año 2021, de 58950 imputados con audiencias de revisión de plazo de investigación se logró que, en 40.082 casos, se cerrara la investigación, equivalente a un 68%.

Durante el año en el escenario de pandemia en que se estableció un régimen jurídico de excepción (Ley 21.226 del año 2020) se aumentó las suspensiones y las programaciones de audiencias y se dieron con tiempos

más laxos, disminuyendo el universo. Esta ley se mantiene hasta septiembre de 2021 cuando la Ley 21.379 la modifica y complementa para reactivar y dar continuidad al sistema de justicia. Si bien se prorroga la vigencia de la Ley 21.226 hasta noviembre de 2021, se exceptúan los artículos 4° y 6° que permiten la reanudación de los términos probatorios suspendidos durante la vigencia del estado de excepción constitucional por catástrofe.

3 Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t

La Institución ha sido eficaz en el incremento de la defensa especializada juvenil, que se traduce en un aumento de cobertura año a año. En efecto, en el año 2018 se alcanzó un 83%, en el año 2019 un 86,4% y en el año 2020 un 89.2%. Por último, en el año 2021 ingresaron 8765 imputados adolescentes, respecto de los cuales un 92% esto es 8076 de ellos, fueron atendido por defensores especializados en defensa juvenil.

En el último año, se produjo una baja en la demanda de las causas con imputados juveniles, lo que encuentra su explicación en las medidas sanitarias aplicadas en pandemia y que aplicaron permisos restrictivos a la población, pero que afectaron en mayor medida al grupo objetivo de jóvenes comparados con otros grupos etarios, en especial en los ámbitos de interacción social que ese grupo frecuenta. En segundo lugar, la baja en la demanda permite a las defensorías maximizar su desempeño de su dotación de defensores especializados, lo que permite alcanzar mejores niveles de cobertura.

4 Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t

Esta línea de defensa especializada también ha presentado mejoras desde el año 2018, gracias a los esfuerzos de capacitación que ha emprendido la Institución y que han permitido disponer de un mayor contingente de defensores especializados en materia indígena, respondiendo óptimamente a los incrementos de demanda de los primeros 3 años.

En el año 2018 se alcanzó un 79.4% de cobertura, y aumento el año 2019 a 89.1%, manteniéndose en un 87.3% en el año 2020. En el año 2021, de un total de 10402 imputados indígenas ingresados, un 91.4% esto es 9505 fueron atendidos por defensores especializados indígenas.

Los efectos restrictivos de las medidas sanitarias para el control del COVID y que implica una baja en la demanda lo que le permite a la mayoría de las Defensorías Regionales maximizar su cobertura con su dotación de defensores especializados. También hay que considerar la especialización impartida en la Academia Indígena de la Defensoría Penal Pública, que entrega nuevos defensores especializados en defensa indígena, lo que facilita gestionar los factores antes mencionados, como también, la alta rotación que presentan estos defensores especializados. Otro factor de relevancia es la implementación de plataformas computacionales que permiten gestionar las causas de imputados indígenas, por medio de un intenso

monitoreo que facilita administrar y optimizar la cobertura de la demanda. En este sentido, cabe destacar la buena coordinación alcanzada por los equipos regionales con apoyo de estas plataformas y que contribuye a los resultados alcanzados.

5 Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t

La tasa de término del proceso penal, ha presentado continuas bajas en el cuatrienio que han resultado aún más marcadas en los últimos 2 años a causa de la Pandemia.

Producto de la mayor dilación en plazo por cambios legales y agendamientos de audiencias de parte de los Tribunales, en el año 2018, se terminaron 68.9% causas, y en el año 2019 bajó a un 66.9%. En el año 2020 cuando parte la pandemia, se produce un estancamiento y se alcanzó a terminar sólo un 42.4% de los procesos penales, quedando un importante stock para el año 2021, en que, de 607.552 imputados con proceso penal vigente en dicho año, terminaron su causa un total de 382.862, esto es; un 63%.

Con ocasión del estancamiento que generó la pandemia, se acumuló el stock de causas en cifras considerables. Además, dado que el estado de excepción constitucional terminó, la Ley 21.226 que instala un régimen de excepción para los procesos judiciales y que en la práctica aumenta las suspensiones y las programaciones de audiencias y con tiempos más laxos. Se produce entonces, un mayor incremento en el stock de causas y que se refleja en la cantidad de causas abiertas.

Por otra parte, en marzo de 2020 se produce el auto acordado N°41 de la Exma. Corte Suprema, regulando el teletrabajo y las videoconferencias para que las audiencias se puedan realizar con sistemas en línea, modalidad que mantiene hasta el año 2021. Por último, se hace presente que el término de un proceso penal es un resultado del sistema de justicia y que la decisión es competencia de los Tribunales, y no atribuible exclusivamente a la Defensoría Penal. Lo anterior, no impide nuestra preocupación para que el proceso termine cuando corresponda y dependiendo de los antecedentes del proceso y la voluntad e intereses de nuestros representados, para lo cual se resguarda que el plazo no se dilate innecesariamente

6. Porcentaje de satisfacción con notas 5, 6 y 7 de usuarios(as) en las líneas de atención en oficina y en tribunales y centros de detención en el periodo t

La Institución ha alcanzado positivos resultados en materia de satisfacción de usuarios, cuando fue posible realizarlos. En el año 2018 se logró un 86.1%, el año 2019 un 88.1% y el año 2020 con ocasión de la Pandemia, sólo se alcanzó a realizar un informe de comprometidos con un resultado de un 90%.

Durante el año 2021 producto de las restricciones de la Pandemia COVID 19, no existió levantamiento de datos, en consecuencia, para el periodo, no hubo resultados medibles para satisfacción usuaria. En dicho contexto se desarrollaron

las siguientes líneas de trabajo, todas ellas con miras a la estandarización y modernización de procesos:

1. Dar término del contrato vigente asociado a auditorías externas de satisfacción usuaria, con base en la medición de los niveles de esta de forma presencial.
2. Analizar integralmente la información cuantitativa y cualitativa disponible asociada a la última contratación de auditoría externa de satisfacción usuaria.
3. Generar los parámetros metodológicos, administrativos y prácticos, junto con la contratación del servicio, para el desarrollo de una medición no presencial de los niveles de satisfacción de los(as) usuarios(as) del servicio prestado en este período contingente, mediante la aplicación de encuestas telefónicas estructuradas a inicios del año 2022.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Durante los últimos años la Defensoría se ha abocado a mejorar los espacios de atención de público y acercar la institución a localidades apartadas, asegurando la prestación del servicio de defensa de mayor calidad en todo el territorio nacional. Para los siguientes años se pretende continuar con el mejoramiento y mantenimiento de Infraestructura de las 17 Defensorías Regionales a lo largo del país.

En el contexto de la crisis sanitaria que ha afectado al país, producto de la pandemia COVID19, la Defensoría ha debido efectuar mejoramiento de espacios de trabajo para asegurar medidas de resguardo, tanto para el personal como para la atención de público en general. Durante el año 2022 se pretende continuar con este programa

• **Los principales desafíos del área de administración y finanzas son:**

- Cumplir con las metas del Programa de Mejoramiento de la Gestión: en Índice Eficiencia Energética, Concentración del gasto Subt 22 + 29, y Licitaciones 2 o menos Oferentes
- Mejorar la Interoperabilidad digital de compras (Mercado Público) y SIGFE.
- Implementar el pago Centralizado con Tesorería General de la República. De acuerdo a instrucciones de la Dirección de Presupuestos sobre el pago a proveedores a 30 días y en TGR a los proveedores del Estado. Lo anterior, implica la revisión y adecuación de los procesos contables, de tesorería y de flujos de caja que permite el oportuno pago de los compromisos, lo anterior, abordando el desajuste que se produce con nuestro proceso de retención del Fondo de Reserva establecida en las bases de licitaciones como también en la Ley de la DPP.
- Nuevo desarrollo en SEGFAC para Digitalización Egreso Contable (que incluya los ingresos)
- Implementación de Firma Digital para contratos.
- Mejorar el monitoreo del Presupuesto Institucional
- Desarrollo e implementación del proyecto de gestión de contrato de prestadores de Defensa Licitada, con un 100% de los módulos implementados al primer semestre del 2022.
- Continuar con la obtención de terrenos fiscales o desarrollo de proyectos públicos de Infraestructura para reemplazar las actuales instalaciones en Arriendo o inmuebles que no están en óptimas condiciones.

- Implementación del plan de resguardo Institucional que garantice la salud de los trabajadores, en lo inherente a la mantener los inmuebles en condiciones óptimas y acorde a las directrices del dicho plan.
- Mejoramiento de la gestión de oficina de partes utilizando transformación digital.
- Mejoras en procesos administrativos, relacionados con el análisis de las licitaciones sin oferentes del periodo. Mejoramiento del modelo de evaluación de contratos de servicios y - Mejoramiento del modelo de gestión de contratos de defensa penal licitada

- **En cuanto a la Representación Judicial y Extrajudicial en todas las Actuaciones y Audiencias. En esta materia para el año 2022 se tiene considerado lo que se detalla a continuación:**

1.- Defensa Penal Especializada.

En materia de defensa penal especializada, en que se incluye a la Defensa Penal Juvenil, Defensa Penal Indígena, Defensa Penal Penitenciaria, Defensa Penal de Extranjeros y Migrantes y la Defensa Penal de Inimputables por Enajenación Mental, se continuará con un exigente plan de capacitaciones específicas destinadas a defensores y trabajadores sociales, facilitadores interculturales y otros profesionales que apoyan este tipo de defensas, a fin de fortalecer estas líneas de especialización y defensa penal. Para el 2022 se encuentran programadas actividades de capacitación de forma on line, en cada área de la especialización, así como una capacitación para profesionales de las unidades de apoyo a la gestión de defensa regionales.

A partir de la inminente aprobación de la Ley que crea el Servicio de Reinserción Social Juvenil y modifica la Ley 20.084 durante el año 2022, se tiene contemplado trabajar en la formulación de un Manual de Actuaciones Mínimas para la Defensa de Adolescentes en la etapa de ejecución para poder otorgar defensa de calidad en la fase de ejecución de penas.

Durante el año 2022 se continuarán desarrollando los pilotos del Nuevo Modelo de Defensa Penitenciaria y de migrantes. Conjuntamente con ello, durante el primer semestre se realizará una evaluación de ambos pilotos, con el objeto de analizar si se solicitan recursos para ampliar la aplicación del nuevo modelo de defensa penitenciaria, y para transformar el piloto de migrantes de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta en un modelo regular. Además, la evaluación servirá para corregir y mejorar el modelo

En materia de defensa indígena se espera consolidar las regiones actualmente funcionan las oficinas de defensa exclusiva y preferente y analizar la apertura de nuevas oficinas.

En la defensa de inimputables por enajenación mental, se proyecta realizar evaluaciones a la implementación del manual de actuaciones mínimas y, de ser necesario, corregirlo. A su vez, se prevé mantener el sistema de capacitaciones

nacionales y regionales, a fin de masificar el conocimiento y la experiencia respecto de esta línea de defensa por medio de un enfoque multidisciplinario. Finalmente, se espera perfeccionar la coordinación con otras instituciones, a objeto de poder subsanar algunos de los problemas y déficits que existen en materia de internación de personas con enfermedades mentales en recintos hospitalarios que actualmente esperan cupo dentro de recintos penitenciarios.

2.- Defensa Penal.

Como desafío para el año 2022 en materia de defensa penal nos propusimos continuar con el proyecto de defensa en comisarías mediante los programas pilotos, que permitirán que podamos proteger de mejor manera los derechos de las personas desde las primeras actuaciones de investigación que se dirijan en su contra, no sólo por la eventual vulneración de derechos humanos en la detención, sino también porque permitirá que la defensa cuente con más y mejores antecedentes para las discusiones que se presentan en la primera audiencia judicial. Desde marzo de 2022 comenzará a aplicarse el Protocolo de trabajo en comisaría suscrito con Carabineros para dichos programas pilotos, y su difusión al interior de ambas instituciones. Asimismo, comenzará desde marzo el sistema de evaluación de los citados programas, a efectos de ir recabando información para

3.- Derechos Humanos:

En 2022, se implementará especialmente el programa de pilotos de SIRCAIVI; sistema integral de registro de casos de violencia institucional, se mantendrán los pilotos de comisaría, los cuales comenzarán a trabajar con un protocolo que se firma en marzo de 2022, y comenzará a su vez el proceso de evaluación de los mismos.

Existirá durante 2022 un tercer curso de capacitación para defensores en materia de estándares de derechos humanos en primeras audiencias y en materia de recursos de nulidad.

4.- Género

Para el año 2022, los desafíos institucionales en materia de género consistirán no sólo en la continuación del trabajo de eliminación de brechas, barreras e inequidades en materia de prestación de defensa penal con igualdad de géneros, sino también en la inclusión de dichos criterios en ámbitos de gestión interna, especialmente en materia de implementación de un plan de trabajo relativo al procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual para el personal que trabaja y se relaciona con la defensoría penal pública; establecer un plan de comunicaciones interna y externa con perspectiva de género; continuar con la implementación y mejora del Manual de Actuaciones Mínimas de igualdad de géneros; y desarrollar un modelo de defensa especializada en esta materia.

5.- Seguimiento Legislativo.

El año 2022 se ha iniciado con la tramitación de diversos proyectos de interés para la defensa penal pública; las etapas finales del proyecto que crea el Servicio de Reinserción Social Juvenil, iniciativa que modifica, entre otras, la Ley de la DPP; el proyecto que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia, y los múltiples proyectos de la denominada “agenda de seguridad”, a la discusión de todos los cuales ha sido invitada la DPP por las respectivas comisiones para dar a conocer su opinión técnica y también a seguir su discusión en particular.

Responder a los requerimientos parlamentarios de opinión sobre los proyectos y preparar las adecuaciones necesarias de la actividad de defensa en caso de su aprobación, a lo que se suma el desafío que plantea el proceso de discusión constitucional que se iniciará durante el presente año, que necesariamente abordará temas relacionados con el sistema de justicia penal, el derecho a defensa y su institucionalidad.

6.- Defensa en las Cortes.

Las proyecciones para 2022 serán en función de replicar lo hecho el año 2021, fundamentalmente con el reforzamiento de alegaciones ante la sala penal de la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional.

Se llevarán a cabo una importante cantidad de capacitaciones para generar espacios de discusión en las estrategias de defensa, donde la jurisprudencia de los tribunales superiores contribuyen enormemente a potenciar nuevos argumentos.

7.- Licitaciones

La Defensoría Penal Pública, a través de la Unidad de Licitaciones, durante el 2022 continuará el proceso tendiente a garantizar cobertura en defensa general, en las áreas especializadas. Para este periodo 2022, se contempla trabajar con las regiones en el proceso automatizado, avanzando en la creación del anexo 1 bajo la plataforma institucional.

Se replicará el llamado para rendir la prueba habilitante de manera on line y se trabajará en la evaluación y medición de los programas piloto que implemente la DPP.

Este año se espera concluir el Estudio de Costos contratado con la Universidad de Chile para disponer de un instrumento que nos permita argumentar los costos asociados a la prestación de defensa licitada.

8.- Centro de Documentación.

Para asegurar la continuidad del trabajo de fortalecimiento de la gestión de contenidos y prestación de servicios de información, la Biblioteca y Centro de Documentación DPP, pretende explorar el trabajo de búsqueda para los defensores

que están en audiencias o situaciones similares, a través de bases de datos de jurisprudencia y consultas, en forma integrada e interoperable, incluyendo la gestión bibliotecaria de la institución. En este escenario, el CEDOC ha propuesto diferentes líneas de trabajo, entre las que destacan:

- Análisis de factibilidad de la reconversión de Biblioteca 100% digital, para atención, acceso préstamo y/o uso online a defensores
- Apertura de colecciones y/o documentos seleccionados de Lexdefensor a la comunidad.
- Desarrollo piloto de un sistema de información para causas complejas, como apoyo al defensor por parte del CEDOC.

9.- Política Internacional.

Se busca posicionar a la DPP a cargo de la Secretaría ejecutiva de AIDEF a fin de darle mayor protagonismo y relevancia al trabajo de las defensorías en materia de derechos humanos y de participación en el sistema interamericano de Derechos Humanos y del ámbito de colaboración y de trabajo interinstitucional en el desarrollo de proyectos entre defensorías de la región. Asimismo, se busca continuar con el desarrollo de proyectos por parte de la DPP en el ámbito de la gestión institucional de calidad de las distintas defensorías de Latinoamérica y de capacitación en litigación que se venía desarrollando y que se busca potenciar el 2022.

10.- Apoyo a la Implementación Modelo atención de usuarios:

Para este año 2022 se considera trabajar en Atención Penitenciaria: a través de un proyecto de agenda central penitenciaria, para las entrevistas de condenados con sus defensores. Enlazado con un formulario de atención de público penitenciario.

Del mismo modo, se busca implementar el sistema de atención telefónica a público vía call center, proyecto que significará coordinar a diversos estamentos de funcionarios de la Defensoría Penal Pública y a todas las regiones del país, en pos de desarrollar un modelo centralizado de atención y derivación de llamadas conforme a su complejidad y territorialidad.

• En el área de Comunicaciones se tienen los siguientes desafíos:

La ejecución del plan de difusión 2022, en tanto, buscará como objetivo principal “consolidar el rol de la Defensoría Penal Pública en la comunidad, promoviendo su posicionamiento y fortaleciendo la difusión de derechos”, mientras que en lo específico intentará ampliar su arco de acción, aportar al posicionamiento de la institución, promover el acceso de las personas a la justicia y la cohesión social a través de la educación en derechos, generar vínculos con distintos grupos de la

comunidad, fortalecer ante el Estado el cumplimiento de los derechos de las personas y visibilizar la realidad de distintos grupos vulnerables de población, entre otros objetivos.

Sus ejes principales se focalizarán en la atención de usuarios, el fortalecimiento de la difusión en el ámbito de la defensa y el posicionamiento de la autonomía institucional en la sociedad civil, con una meta prevista de 306 actividades para el año.

Esta tarea buscará, además, recoger los cinco temas prioritarios definidos por el Defensor Nacional para el período a cargo de la actual administración: autonomía constitucional para la Defensoría Penal Pública (1), abordar el actual abuso en el uso de la medida cautelar de prisión preventiva (2), completar el desarrollo del 'Sistema integral de atención de usuarios' de la Defensoría (3), promover el rol institucional en la incorporación de estándares de derechos humanos en el sistema penal (4), e impulsar la incorporación de la perspectiva de género en el sistema de justicia (5).

Desde el ámbito específico de la unidad, el principal desafío será desarrollar el compromiso N° 5 del 'Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2021-2022', asumido por la institución y denominado "Derechos humanos y justicia abierta".

Esta propuesta dará continuidad al primer compromiso de 'Justicia Abierta', ejecutado por la Defensoría Penal Pública en el marco del 'Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto de Chile (2018 - 2020)', que fijaba una línea base para acercar la justicia a las personas, mediante acciones e instrumentos en los que trabajó la institución y que hoy están integrados a su quehacer, como contar con datos abiertos, utilizar lenguaje claro en sus mensajes y comunicaciones, y completar el diseño y desarrollo de un sistema integral de atención de usuarios, entendida ésta última como una de las prioridades de gestión de la actual administración institucional.

La propuesta actual de 'Gobierno Abierto' se basa en la creación de un 'Observatorio de defensa penal de los derechos humanos' en que, por un lado, se dé a conocer información relevante en esta materia referente a causas, estadísticas y estudios de importancia y, por otro, que se lleven a cabo acciones de educación cívico-legal enfocadas hacia la comunidad, que permitan concientizar sobre la necesidad de respetar y promover los derechos humanos en el país.

Para desarrollar esta política, la Defensoría no sólo trabajará con la comunidad, sino también con sus funcionarios, de manera que esta construcción cuente con la participación cohesionada de toda la Defensoría.

Entre otros instrumentos de difusión se mantendrá la entrega periódica de la "Revista 93" y la realización de charlas y actividades de difusión directa hacia nuestros diversos públicos, junto con sostener y reforzar el incremento de la interacción institucional con las personas a través de distintos medios digitales.

- **En cuanto a los mecanismos de Evaluación de la calidad de la prestación:**

Exploración de la Integración de resultados de mecanismos de evaluación cuantitativos y cualitativos.

Una vez realizado exitosamente la integración de los principales instrumentos de control de desempeño cualitativo de la Defensoría Penal, a saber, Inspecciones de Defensa y Auditoría de Cumplimiento de Estándares (Pares), el DECR ha considerado como el paso siguiente explorar la posibilidad de conocer viabilidad y la factibilidad técnica de integrar resultados de evaluaciones de desempeño de defensa de carácter cualitativos, con evaluaciones cuantitativas, con el objeto de primero verificar si dicha integración es plausible y cuál sería el alcance de dicha integración.

• Área de Informática

En materia de Informática, los principales desafíos para el año 2022 son: a) Establecimiento de cartera de proyectos anuales para las áreas de Operaciones y Desarrollo, b) Realización anual de Talleres de Capacitación en regiones en modalidad presencial y/o remota, c) Seguimiento a la ejecución de cartera de proyectos anuales de las áreas de Operaciones y Desarrollo, d) Implementación de nuevos contratos de servicios tecnológicos, y e) Desarrollo y ejecución de procesos de contratación de servicios tecnológicos cuyos contratos vencen durante el año o el primer semestre del año siguiente.

En Transformación Digital, se buscará la mejora continua para proyectos ya implementados, tales como Gestor Documental Digital y Automatización de Pago a Licitados; y levantar nuevas iniciativas para ser analizadas y posteriormente, si es factible, planificar su desarrollo e implementación.

• Área Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional el esfuerzo durante 2022 estará orientado:

- a. El fortalecimiento de Triadas Directivas, con el objetivo de fortalecer su capacidad de liderazgo de sus equipos.
- b. Gestionar los procesos concursales de acuerdo a programa anual de concursos y en coherencia con los lineamientos institucionales
- c. Desarrollar un programa de calidad de vida que contemple una dimensión cultural social, deportiva y de salud, enfocándonos siempre en el bienestar personal de cada funcionario(a).
- d. Gestión de Capacitación, como eje estratégico que permite dar continuidad a la formación técnica y de gestión.
- e. El desarrollo del Programa de Autocuidado, que considera el desarrollo de competencias que permitan a nuestros equipos auto gestionar sus conductas ante situaciones complejas
- f. Seguir fortaleciendo la cultura en torno a la implementación del Programa de Reconocimiento a nivel nacional.

• Área Dirección Administrativa Nacional

Uno de los principales desafíos guarda relación con la Implementación del sistema integral de atención usuarios, instalando en la estructura organizacional una instancia que optimice la integración de sus distintos componentes, orientado a mejorar la calidad de atención brindada.

- **Área Auditoría**

Respecto de materias de Auditoría Interna, para el período 2022 se trabajará en la actualización del estatuto de auditoría y los procedimientos, conforme se hace necesario ajustarlos a los nuevos requerimientos y evolución de la normativa vigente según las buenas prácticas a nivel nacional e internacional y que en el ámbito del sector público el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y Contraloría General de la República han impulsado adecuaciones y estandarización de procesos.

En esta línea, es que se estima oportuno el generar una actualización de la documentación existente en la Defensoría para luego desarrollar los procesos de auditoría bajo estándares reformulados y desde allí generar una base sobre la cual construir y avanzar en un proceso de mejora continua que aporte en cada proceso de fiscalización y/o revisión y de la misma forma aportar al fortalecimiento del sistema de control interno institucional.

Durante el mismo periodo 2022, la Unidad de Auditoría Interna realizará su trabajo según Plan Anual aprobado por el Defensor Nacional, enfocado principalmente enfocado en procesos del área de negocios del Servicio. Se auditarán los procesos de licitaciones del servicio de defensa y sistema de cobro de aranceles por la prestación del servicio de defensa a usuarios que cuenten con los recursos necesarios para asumir los costos de la prestación recibida. En cuanto a las auditorías que se realizarán a requerimiento del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y del Auditor Ministerial de Justicia, estas se enfocan en procesos de soporte y que se enfocan en materias de compras, gestión de riesgos, remuneraciones y contratación o compra de bienes y servicios vía tratos directos.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 19.718 Crea la Defensoría Penal Pública (publicada en el D.O. el 10/03/2001 y sus modificaciones posteriores) Ley N° 19.696 que Establece Código Procesal Penal (publicada en el D.O. el 12 de octubre de 2000 y sus modificaciones posteriores) Ley N° 20.084 Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la Ley Penal (publicada en el D.O. el 07/12/2005 y sus modificaciones posteriores) Decreto N° 495 del Ministerio de Justicia que Aprueba reglamento sobre licitaciones y prestación de defensa penal pública (publicado en el D.O. el 19/08/2002)

Misión Institucional

Proporcionar defensa penal de alta calidad, a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público - privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Avanzar en la modernización del ordenamiento legislativo y del sistema de administración de justicia, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales más oportunos, eficientes y transparentes para los ciudadanos.
2	Promover, proteger y difundir los derechos fundamentales de todas las personas, consolidando el rol de la Subsecretaría de Derechos Humanos y estableciendo un plan nacional de Derechos Humanos, junto con otras medidas destinadas a velar por la no discriminación y que permitan asegurar una correcta prevención de todo trato que pueda ser calificado de cruel, inhumano o degradante.
3	Reformar el marco jurídico e institucional en materia de protección de niños, niñas y adolescentes vulnerados e infractores de ley, perfeccionar la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y fortalecer la reinserción social juvenil.
4	Mejorar el sistema de reinserción social de las personas adultas en conflicto con la ley penal y asegurar mejores condiciones de vida para la población penal.
5	Modernizar y fortalecer los servicios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, garantizando calidad de atención y accesibilidad para todas las personas.
6	Promover una cultura y fortalecer la transparencia.

Nro.	Descripción
7	Fortalecer la cooperación con el Poder Judicial, asegurando su independencia, a través de mecanismos e intercambios de experiencia para llevar adelante las propuestas de reformas legislativas.
8	Modernizar el sistema penitenciario a través del perfeccionamiento del marco jurídico institucional y de la oferta programática en materia de reinserción.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto
2	Mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, a través de la especialización de la prestación de Defensa Penal, la optimización de los mecanismos de evaluación y control, y con orientación a la atención al usuario.
3	Promover la difusión de derechos y rol de la defensoría penal pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional
4	Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y desarrollo de las personas

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Prestación del Servicio de Defensa Penal Pública	Proporcionar defensa penal a los imputados o acusados 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 de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado. Representar judicialmente al imputado, interviniendo en todas las actuaciones judiciales y audiencias de la primera actuación dirigida en su contra (por o ante un tribunal con competencia criminal, por el Ministerio Público o por la policía), hasta el final del proceso acorde con la voluntad e intereses de éste.	1, 2, 3, 4
2	Generación y difusión de información de defensa penal	Se refiere a la difusión a la comunidad de la labor institucional en el marco de la Reforma procesal penal a través de un sistema de información y estadísticas que dan cuenta de la actividad de la Defensoría Penal Pública, con particular foco en la defensa de los derechos humanos de nuestros representados, puestas a disposición de la comunidad nacional mediante publicaciones periódicas en la página Web, así como también a través de la respuesta a diversos requerimientos de datos formulados por instituciones públicas y privadas, principalmente del ámbito gubernamental y académico.	2, 3, 4

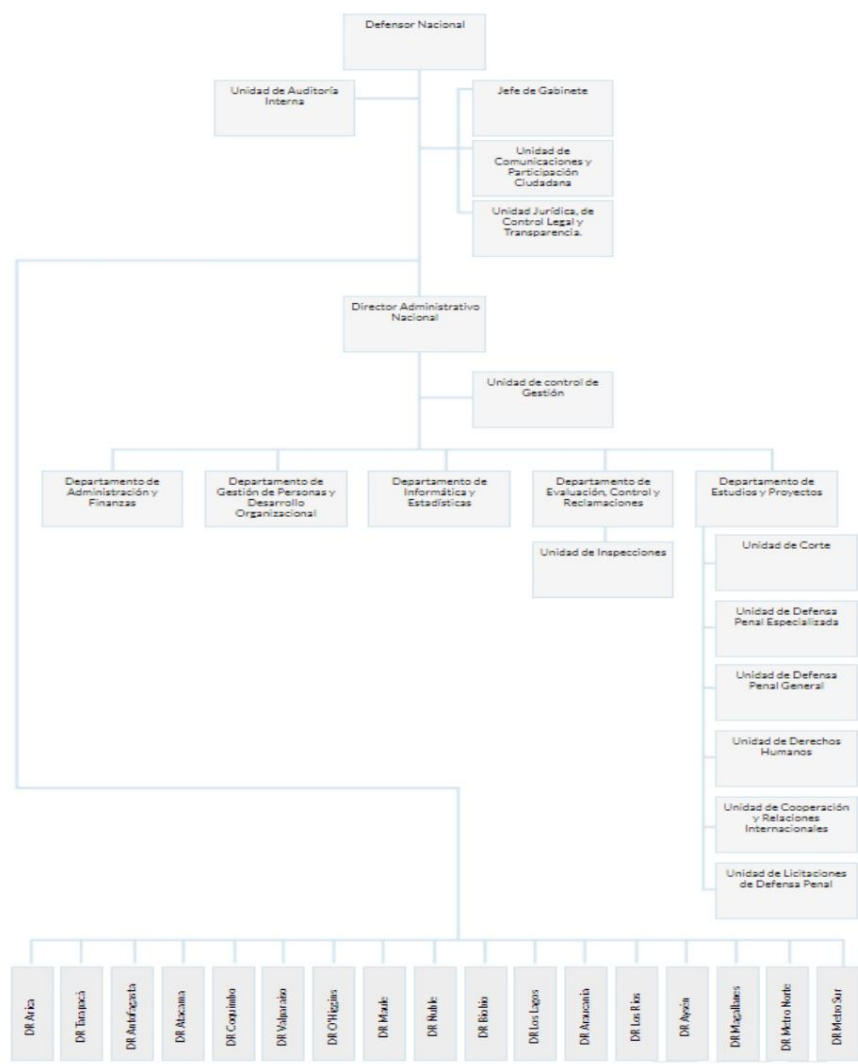
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
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.	350.000
2	Familiares de los imputados, acusados o condenados (se considera dos familiares por cada imputado).	700.000
3	Congreso Nacional: Diputados y Senadores, en especial la Comisión de Hacienda y la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.	200
4	Autoridades y profesionales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (Ministro, Subsecretario, Jefes de División, Departamento, Jefes de Unidades y profesionales de gestión)	30
5	Autoridades y profesionales de la Dirección de Presupuestos.	20
6	Miembros del Consejo de Licitaciones de la Defensa Penal Pública	5
7	Miembros del Poder Judicial:	500
8	Docentes, alumnos e investigadores de Universidades y Centros de Estudios Nacionales e Internacionales	1.000
9	Condenados (Se refiere a los condenados que pudiesen ser objeto de defensa penitenciaria)	15.000
10	Comunidad Indirecta (En el marco de la concreción del objetivo de difusión a través de charlas, plazas ciudadanas y cuentas públicas, es posible entregar difusión de derechos al público en general)	4.000.000
11	Personas pertenecientes a Pueblos Indígenas (se refiere a grupos indígenas que pueden ser objeto de defensa especializada)	9.000
12	Adolescentes son jóvenes entre 14 años y menores de 18 años de edad	17.000

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

No se ha cargado el Organigrama

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Carlos Mora Jano
Jefa de Gabinete	Claudia Vergara Soto
Director Administrativo Nacional	Samuel Poblete Yañez
Jefe Departamento de Administración y finanzas	Enrique Eliecer Martinez Ramirez
Jefe de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional	Rodrigo Capelli Mora
Jefe Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (s)	Marcela Werlinguer Mena
Jefe Departamento Estudios y Proyectos	Pablo Aranda Aliaga
Jefe Departamento Informática y Estadísticas	Guillermo Briceño Páez
Defensor Regional de Tarapacá	Gabriel Carrión Calderón
Defensor Regional de Antofagasta	Ignacio Barrientos Pardo
Defensor Regional de Atacama	Raúl Palma Olivares
Defensora Regional de Coquimbo	Inés Rojas Varas
Defensor Regional de Valparaíso	Claudio Andrés Pérez García
Defensor Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Claudio Ángel Aspe Letelier
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional del Biobío	Osvaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensora Regional de Los Lagos	María Soledad Llorente Hitschfeld
Defensor Regional de Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Jorge Moraga Torres
Defensora Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	Gustava Aguilar Moraga
Defensor Regional Metropolitano Norte	Daniela Báez Aguirre
Defensora Regional Metropolitana Sur	Loreto Flores Tapia
Defensor Regional de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Claudio Gálvez Giordano
Defensor Regional de Ñuble	Marco Montero Cid

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
-----	------------	------------------

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Boletín: 14.753-07

Descripción “Consagra la autonomía legal de la Defensoría Penal Pública y fortalece su institucionalidad”

Objetivo Conforme al capítulo II del mensaje del Presidente de la República, relativo a los contenidos del Proyecto del Ley, se declaran cinco propósitos: Primero, el reconocimiento expreso de la naturaleza autónoma y la supresión de la supervigilancia del Presidente de la República. Segundo, adecuar la ley de la Defensoría Penal Pública a la Constitución Política de la República y al Código Procesal Penal, se señala expresamente a los condenados dentro de las personas a quienes se debe otorgar atención. Tercero, el reemplazo del Consejo de Licitaciones de la Defensoría Penal Pública por un Consejo de la Defensa Penal Pública, modificando su composición y extendiendo sus facultades. Cuarto, la adecuación de los procesos de nombramiento y remoción del Defensor Nacional y su duración en el cargo. Quinto, la modificación del modo de nombramiento de los Defensores Regionales, pasando a efectuarse conforme al procedimiento de selección del Sistema de Alta Dirección Pública correspondiente al segundo nivel jerárquico

Fecha de ingreso:	2021-12-15
Estado de tramitación:	En trámite
Beneficiarios directos:	La ciudadanía, como beneficiaria de un servicio público autónomo e independiente legalmente consagrado, para garantizar la neutralidad y calidad técnica del servicio de defensa penal recibido.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

N° Ley: DFL 9

Fecha de promulgación:	2018-06-08
------------------------	------------

Fecha de entrada en Vigencia:	2018-07-09
-------------------------------	------------

Materia: CREA CARGOS DIRECTIVOS EN PLANTA DE PERSONAL DE LA SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y DE LOS SERVICIOS QUE INDICA

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

La Institución obtuvo los siguientes premios y reconocimiento:

DESDE MINISTERIO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

1. INICIATIVA SOBRE INFRACCIONES SANITARIAS DE LA DEFENSORÍA FUE RECONOCIDA EN LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ADOPCIÓN DIGITAL (Agosto/21)

La iniciativa “Uso del lenguaje claro para informar sobre infracciones a medidas sanitarias” de la Defensoría Penal Pública fue destacada como una de las buenas prácticas recogidas por la Guía de Buenas Prácticas de Adopción Digital: Cómo acercar los servicios del Estado a las personas.

La publicación, llevada a cabo por la División de Gobierno Digital del Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, tiene como objetivo “apoyar a las instituciones públicas en el proceso de digitalización de servicios a las personas”.

1. COMPROMISO DE LA DEFENSORÍA SERÁ PARTE DEL ‘QUINTO PLAN DE GOBIERNO ABIERTO’ [JUN/21]

La iniciativa el compromiso N° 5, “Derechos Humanos y Justicia Abierta”, que fue postulado por la Defensoría Penal Pública, fue seleccionada para integrar el 5° Plan de Gobierno Abierto, que supondrá la creación de un ‘Observatorio de defensa penal de los derechos humanos’, que permitirá entregar información relevante en el ámbito y desarrollar acciones de educación cívico legal para la comunidad, entre otros beneficios.

1. RECONOCIMIENTO POR REALIZAR LA MEJOR CUENTA PÚBLICA EN 2020 [ABR/21]

La Defensoría Penal Pública -en la categoría de servicios públicos- y el ministerio de Transportes -en categoría carteras de Estado-, recibieron el 14 de abril de 2021, el premio a la Mejor Cuenta Pública Participativa realizada durante el año 2020.

El balance de gestión 2020, de la institución fue realizado por el ex Defensor Nacional Andrés Mahnke el 20 de mayo del año pasado, siendo transmitido vía streaming a través del canal de Emol.TV, en www.dpp.cl y redes sociales de la institución, superando las 86 mil visualizaciones.

DESDE SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y DDHH

1. SUBSECRETARIO DE JUSTICIA RECONOCIÓ EL COMPROMISO QUE REPRESENTAN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS ACTUALES DE LA DEFENSORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ **[JUL/21]**

Se valoró el conocimiento y compromiso al revisar las diversas iniciativas que impulsa la DR de Tarapacá, como las atenciones especializadas para migrantes o para quienes cumplen condenas en recintos penitenciarios y la inauguración del nuevo edificio que albergará a la Defensoría Local de Alto Hospicio.

DESDE CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS (CEJA)

1. DESTACA LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE DEFENSA EN COMISARÍAS **[JUN/21]**

El director del CEJA destacó que la creación e implementación del proyecto denominado “Defensa en unidades policiales: avanzando en el acceso a la justicia”, como una iniciativa inédita en América Latina, que podría ser imitada por otros países de la región.

DESDE SERVICIO CIVIL

1. FINALISTA PREMIO A LA EXCELENCIA 2021 (PAEI) **[JUN/21]**

La Defensoría Penal Pública fue seleccionada dentro de los 8 finalistas, para presentarse ante el jurado del Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) 2021. (Desde 2012 en adelante, la institución ha llegado ininterrumpidamente a la instancia final del certamen y ha obtenido el reconocimiento en 2014 y 2019, respectivamente.)

1. PROFESIONALES DE LA DEFENSORÍA SELECCIONADAS PARA INTEGRAR ‘RED DE MUJERES LÍDERES DEL ESTADO 2021 **[JUN/21]**

Cuatro funcionarias de la Defensoría Penal Pública que fueron seleccionadas para integrarse a la tercera versión del programa “Red de mujeres líderes en el Estado 2021”, programa de mentoría del Servicio Civil, que busca fomentar la participación de mujeres en cargos de responsabilidad y liderazgo.

Los Premios y Reconocimiento recibidos por la DPP durante el año 2020:

1. Dirección Regional del INDH, distinción a defensor penal juvenil de Aysén por su trabajo en Derechos Humanos

La Dirección Regional del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) en Aysén reconoció la labor de Israel Villavicencio, defensor penal juvenil de esta Defensoría Regional, por su trabajo en favor de la defensa de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, especialmente durante la crisis social que vivió el país y la región.

1. Ministerio Secretaría General de Gobierno, MEJOR CUENTA Pública PARTICIPATIVA

EL 26 DE Febrero de 2020, la DPP recibió premio a la mejor cuenta pública participativa de 2019, en que se valora que el Defensor Nacional, Andrés Mahnke, ofreciera su discurso en un espacio abierto como ese, como también la participación de estudiantes en el “Tribunal de niños”, el desarrollo de la ‘Cuarta Feria de Derechos Ciudadanos’ y, especialmente, una charla magistral ofrecida durante esa ceremonia por el Premio Nacional de Ciencias Humberto Maturana, la que fue transmitida vía streaming por radio Biobío, logrando una audiencia de más de 27 mil personas en ese momento.

1. SERVICIO CIVIL, INSTITUCIÓN FINALISTA PAEI 2020

Con fecha 25 de junio de 2020, el Jurado Premio Anual por Excelencia Institucional, determinó que la DPP integrara la nómina de las trece (09) instituciones finalistas del Premio en su versión 2020, con respecto a su gestión 2019.

1. SERVICIO CIVIL, ENCUESTA DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

El 20 de febrero de 2020, Defensoría Penal Pública destacó a nivel nacional en encuesta de funcionarios públicos, la encuesta recogió las opiniones de 595 funcionarios, lo que corresponde a un 77 por ciento del total nacional.

Estos resultados ubican a la institución en el cuarto lugar entre los servicios públicos con mayor participación en el estudio, en que participaron 65 instituciones del Estado. Los resultados internos respecto de motivación, satisfacción y compromiso laboral, entre otras variables, permitirá al

Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional conocer las debilidades y fortalezas que hay en distintas áreas que contribuyen a la toma de decisiones, además de mejorar las acciones internas y superar las brechas detectadas.

1. SERVICIO CIVIL, FINALISTA CONCURSO “FUNCIONA 2019”

En marzo de 2020, el Servicio Civil confirmó que el proyecto “El juego del lenguaje claro”, presentado al concurso “Funciona! 2019” por la Defensoría Penal Pública, fue seleccionado entre los diez finalistas de este certamen, que reconoce anualmente a equipos de funcionarios públicos que crean y desarrollan iniciativas innovadoras para mejorar el servicio que entregan a la ciudadanía y/o la eficiencia de sus respectivas instituciones.

1. SERVICIO CIVIL, Red de Mujeres Líderes del Estado

El Viernes 06 de marzo de 2020, siete funcionarias de la Defensoría Penal Pública que participaron en la Red de Mujeres Líderes del Estado, programa implementado por el Servicio Civil. El proyecto tiene el objetivo disminuir brechas y propiciar la igualdad de oportunidades para las mujeres en el sector público. La red es integrada por 100 funcionarias con alto potencial de liderazgo que pertenecen a 60 servicios públicos en las 15 regiones del país (61% de ellas labora en la Región Metropolitana y 39% en otras regiones), junto a destacadas mentoras de los sectores público y privado.

1. MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA, APOYO A LA PROPUESTA DE GOBIERNO ABIERTO DE LA INSTITUCIÓN

Se desatacó con un amplio apoyo, la propuesta de la Defensoría Penal Pública en la 'Mesa de Gobierno Abierto' para otros poderes del Estado, que sesionó como parte de la jornada inicial de la etapa de co-creación del Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto. El proyecto institucional se denomina: “Derechos humanos y justicia abierta” examinada en el grupo enfocado a analizar las iniciativas para otros poderes del Estado (aparte del Ejecutivo), contexto en que estuvieron presentes personeros de entidades del Poder Judicial (PJUD)

1. EUROSOCIAL, DESTACA LA DR DEL MAULE, EN LA ATENCIÓN DE PERSONAS DETENIDAS EN COMISARÍAS

En el contexto del programa de la Unión Europea, EUROSOCIAL, destacó a la Defensoría del Maule como ejemplo en la atención de personas detenidas en comisarías. Con la asistencia técnica del programa EUROSOCIAL, la Defensoría Penal Pública está trabajando en la implementación de un “Modelo de defensa en las primeras horas de la Detención”. estableció que las y los defensores penales públicos de Talca desarrollaron un efectivo modelo de primeras atenciones a imputados a solo horas de ser detenidos y trasladados a las comisarías, modelo que se encuentra en operación desde 2017 y que lo distingue de la respuesta de emergencia generada en las demás regiones del país tras el denominado 'estallido social'.

1. GENDARMERÍA DE CHILE, RESALTO ROL SOLIDARIO FUNCIONARIOS DEFENSORÍA REGIONAL DE COQUIMBO.

Durante el año 2020, Gendarmería de Chile resaltó que los “funcionarios de la Defensoría Regional de Coquimbo constituyen un grupo humano de excepción, profundamente comprometidos con los principios de la igualdad y la dignidad.”. La institución penitenciaria destacó el rol solidario cumplido por la defensoría, evidenciado en una importante donación entregada a las internas más vulnerables de la sección femenina.

1. Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo

(AGCID), reconoce apoyo y cooperación en el ámbito de la defensa El director ejecutivo de la AGCID, Eugenio Pérez Monje agradeció al Defensor Nacional, Andrés Mahnke “el constante apoyo” que la institución brinda al trabajo de cooperación realizado por la agencia internacional. En el marco de las reuniones de comisiones mixtas de cooperación que se realizaron con Brasil, el 15 de septiembre, y con Ecuador, el 15 de octubre, la Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID) aprobó la ejecución de dos proyectos que serán desarrollados por profesionales de la Defensoría Penal Pública en 2020.