



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio de Justicia y
Derechos Humanos

Defensoría Penal Pública





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	30
.3. Resultados de la Gestión año 2023	34
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	71
.5. Anexos	79
.Anexo 1: Recursos Humanos	80
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	89
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	90
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	91
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	93
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	95

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tiene como misión promover una Justicia centrada en las personas, implementando políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia y el ejercicio efectivo de derechos y la igualdad de género, mediante una gestión centrada en la mejora continua, la protección y promoción de los derechos humanos, la reinserción social, la participación de actores internos y externos, y la prevención temprana de conflictos.

Según lo establecido en su Ley Orgánica, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es “la Secretaría de Estado encargada esencialmente de relacionar al Poder Ejecutivo con el Poder Judicial, de fomentar y promocionar los derechos humanos y de ejecutar las acciones que la ley y el Presidente de la República le encomienden”.

Los objetivos estratégicos del Ministerio, que están en sintonía con los ámbitos de acción, corresponden:

- a. Difundir y proteger los derechos fundamentales de todas las personas, para velar por verdad, reparación, justicia, garantías de no repetición y que permitan asegurar una correcta prevención de todo trato que pueda ser calificado de cruel, inhumano y degradante.
- b. Generar los mecanismos adecuados (Ordenamiento jurídico y coordinación entre instituciones del sistema de justicia) para la promoción y el acceso a la justicia, con especial atención a aquellos grupos históricamente excluidos (niños, niñas y adolescentes, mujeres, migrantes, integrantes de pueblos indígenas, población LGBTQI+, personas privadas de libertad o en situación de discapacidad, entre otras).
- c. Desarrollar acciones que permitan una reinserción y rehabilitación social efectiva para las personas infractoras de ley, a través de una oferta programática con perspectiva de género.

d. Mejorar las condiciones de funcionamiento del Sistema Penitenciario, mediante mejoras en la infraestructura de los recintos penales, y el perfeccionamiento del material jurídico y técnico penal.

El presupuesto del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023 se distribuyó en sus servicios dependientes y relacionados, según se detalla en el siguiente cuadro:

TABLA 1: Presupuesto año 2023, sector Justicia y Derechos Humanos

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS		
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EN BASE DEVENGADO AÑO 2023		
Servicio	Presupuesto Vigente M\$	Ejecución M\$ (Gasto)
Subsecretaría de Justicia	263.896.790	262.957.303
Subsecretaría de Derechos Humanos	5.408.381	5.251.801
Servicio de Registro Civil e Identificación	262.653.418	250.928.707
Servicio Médico Legal	60.580.615	60.497.963
Gendarmería de Chile	656.617.605	658.482.368
Servicio Nacional de Menores	124.576.198	122.330.241
Defensoría Penal Pública	74.190.180	73.333.738
Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil	796.841	578.191
Total Bruto	1.448.720.028	1.434.360.312
Menos transferencia Consolidable Sub.Jus y DPP	-881.587	-881.587
Total Neto Partida	1.447.838.441	1.433.478.725

Como Sector los principales logros alcanzados durante 2023 dicen relación con:

1. Agenda integral de promoción y protección de los derechos humanos en democracia

a. Derechos Humanos y Políticas Públicas

• Protocolo de Defensores de Derechos Humanos

Durante el año 2023, se realizaron diálogos con diversas organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo de levantar información sobre el tipo de amenazas que han recibido los y las defensoras en el ejercicio de sus actividades; los actores relevantes en la materia; y el tipo de medidas que esperan. Posteriormente, fue abordado durante el 2023 el trabajo interinstitucional a través de la Comisión de Justicia Penal donde se logró generar un borrador conjunto del protocolo de defensores y defensoras de Derechos Humanos.

• Ley Antidiscriminación

El gobierno del presidente Gabriel Boric presentó una batería de indicaciones al proyecto de Ley que “Modifica y fortalece la Ley N°20.609, que establece medidas contra la discriminación” (Boletín N°12.748-17), con el propósito de generar una mejor articulación institucional y una serie de modificaciones, tanto en el aspecto procedimental de la acción de no discriminación arbitraria como en el área de la institucionalidad a cargo de la promoción de políticas. Así se presentaron dos paquetes de indicaciones. El primero fue el 29 de noviembre del 2022 y el segundo el 31 de julio de 2023.

• Plan Nacional de Derechos Humanos

La implementación de la segunda versión del Plan Nacional de Derechos Humanos (PNDH2) y del Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas (PAN2), vigentes para el período 2022-2025, cuenta desde 2023 con una plataforma virtual. Esta plataforma facilita a las instituciones reportar el avance en sus acciones; además, permite a la ciudadanía monitorear el avance de los compromisos del Estado en materia de derechos humanos. En el año 2023, el porcentaje de acciones reportadas en el segundo ciclo aumentó un 35 por ciento, por lo que en el caso del PNDH2 el 97 por ciento de las acciones fueron reportadas, mientras que en el PAN2 fue de 84 por ciento.

- **Capacitación y Formación en Derechos Humanos**

Con el propósito de fortalecer la transversalización del enfoque de derechos humanos en los organismos estatales, durante el año 2023 se desarrolló el Programa de Formación en Políticas Públicas con enfoque de Derechos Humanos con prioridad para los puntos focales de derechos humanos. El programa ofreció tres cursos virtuales y seis talleres prácticos para la aplicación de los contenidos fundamentales. En cada taller participó un promedio de 50 personas.

b. Verdad, Justicia y Reparación

- **Agenda Legislativa de Derechos Humanos 50 años**

En el marco de la conmemoración de los 50 años del golpe de Estado, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos anunció en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia una agenda legislativa particular, con cinco proyectos en base a demandas históricas y factibilidad de avance legislativo.

- **Programa de Apoyo a Víctimas**

Así también, la Subsecretaría de Derechos Humanos instaló la Mesa de Reparación Integral (agosto 2022) y posteriormente el Programa de Derechos Humanos de Víctimas de Violencia Institucional o PVI (junio 2023), cuyas acciones realizadas a diciembre de 2023:

Acciones	Cantidad	Trabajo
Encuentros participativos	310 personas se identificaron como víctimas	Apoyo Instituto Nacional de Derechos Humanos regional
Construcción de registro de víctimas del Programa	676 víctimas	Mesa de Reparación Integral y el Programa de Derechos Humanos de Víctima de Violencia Institucional.
Derivaciones salud	118	PACTO (MINSAL) PAV (M. Interior)

Derivaciones Justicia	76	Corporación de Asistencia Judicial (M. de Justicia y Derechos Humanos); U. Academia Humanismo Cristiano
Derivaciones Sociales	33	ORASMI y DAS (M. Interior); Defensoría de la Niñez
Derivaciones Totales	227 víctimas	
Firma de convenios de colaboración	5 convenios firmados	FOSIS (24/10/2023); SENADIS (22/11/2023); U. Academia Humanismo Cristiano (01/12/2023); INDH (20/12/2023); Subsecretaría de Redes Asistenciales (27/12/2023).
Memorialización: Taller de mapa de la memoria	Puente Alto	Observadores de Derechos Humanos en la provincia Cordillera

• **Tramitación de causas judiciales.**

Con relación a los procesos judiciales vigentes en los Tribunales de Justicia, relativos a víctimas detenidas desaparecidas y ejecutadas políticas, en el marco del Programa de Derechos Humanos, podemos informar que, para diciembre de 2023, se tramitaban 541 causas. Respecto al estado procesal de dichas causas, o materia cuando la causa no es criminal, es el siguiente:

Estado/Materia	Nº de Causas
Sumario	250
Plenario	77
Sentencia definitiva de primera instancia	23
Sentencia definitiva de segunda instancia	93
Otras penales	17
Civil	35
Familia	13

Búsqueda de restos y/o identificaciones	33
TOTAL	541

- **Coordinación estatal por adopciones irregulares o forzadas en Chile**

Durante el año 2023 se llevó a cabo un trabajo de coordinación en la materia con diversas carteras de Estado tales como el Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, como asimismo se sostuvieron reuniones con agrupaciones que han trabajado en la materia a efectos de sistematizar las necesidades y enfocar la respuesta estatal en materia de Adopciones Irregulares y Forzadas. Así desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos durante el año 2023 se levantó un diagnóstico respecto a las adopciones irregulares o forzadas en Chile con miras a trabajar en la coordinación estatal en la materia.

c. Plan Nacional de búsqueda

El Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia es un instrumento de política pública de carácter permanente y alcance nacional, que forma parte del programa de gobierno y de los anuncios de la cuenta pública de los años 2022 y 2023. Su objetivo es esclarecer las circunstancias de desaparición forzada y/o muerte y destino de las personas víctimas de desaparición forzada, de manera sistemática y permanente, de acuerdo con las obligaciones del Estado de Chile y los estándares internacionales.

En el año 2023 se finalizó el proceso de elaboración del instrumento iniciado el 2022. En el proceso participativo hubo 67 encuentros en todo el país y participaron 775 personas, en 29 comunas de las 16 regiones, y se elaboró un informe final de participación, socializado en encuentros de retorno con los participantes en todas las regiones del país de forma telemática, presencial en la región metropolitana.

Como producto final, se elaboró el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, el cual fue presentado al Comité Interministerial de Derechos Humanos y aprobado en su decimonovena sesión, y luego lanzado oficialmente el 30 de agosto de 2023 en un acto público en la conmemoración del Día Internacional de las Víctimas de Desapariciones Forzadas. El 10 de noviembre de 2023 fue publicado en el diario oficial el Decreto Supremo N°98, del 6 de septiembre de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos

Humanos, que aprueba el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia.

2. Acceso a la Justicia

a. Sistema de Mediación Familiar

La Ley N° 20.286 eliminó a partir del año 2008, la voluntariedad en materia de mediación, asegurando para los conflictos de mayor frecuencia (Alimentos, Cuidado Personal y Relación Directa y Regular) una instancia de Mediación Familiar previa y obligatoria, ejecutada a través de un sistema de prestación de servicios de mediación licitado y de cobertura nacional.

Durante el año 2023, se iniciaron 162 contratos adjudicados entre Arica y Cabo de Hornos.

El Sistema de Mediación Familiar registró 304 mil 774 ingresos de causas durante 2023, de los cuales 163 mil 815 (53,75 por ciento) corresponden a ingresos espontáneos, 140 mil 401 (46,07 por ciento) son solicitudes Web, 519 (0,17 por ciento) corresponden a derivaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y 39 (0,01 por ciento) están asociadas a derivaciones de los Tribunales de Familia.

En cuanto a los resultados asociados al proceso de mediación durante 2023, las causas terminadas ascendieron a 279 mil 654, de las cuales 135 mil 550 (48,47 por ciento) resultaron frustradas al no realizarse ninguna sesión. De las 144 mil 104 causas en las que se inició un proceso de mediación, 99 mil 842 (69,28 por ciento), concluyeron con acuerdo, mientras que en 44 mil 262 (30,72 por ciento) la mediación se vio frustrada después de una o más sesiones conjuntas.

b. Programa de Representación Jurídica a Adultos Mayores

Este programa, creado en el año 2020, constituye una línea especializada de Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Se trata de un servicio brindado a las personas mayores por una dupla compuesta por abogado y trabajador social, en cada región del país.

En 2023, a nivel nacional, esta línea especializada registró nueve mil 505 personas ingresadas, con un incremento de 2,2 por ciento respecto de las nueve mil 298 personas ingresadas en 2022. Se

brindó orientación jurídica en trece mil 815 casos, lo que representa un aumento de siete por ciento respecto de 2022 en que se registraron doce mil 912 casos orientados.

c. Implementación del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos

Durante el año 2023, se cumplió un año de funcionamiento de la Ley N° 21.389 que creó el Registro Nacional de Deudores de Pensión Alimenticia. Este Registro articula un sistema con medidas que favorecen el cumplimiento del pago; estimula una disposición más colaborativa por parte del deudor; y obliga a ciertas entidades a comunicar al tribunal competente la información relevante para el cobro de la pensión alimenticia.

Al 31 de enero del año 2024, se encuentran registradas 168 mil 707 personas, estas personas son deudoras de 263 mil 205 alimentarios y el monto total adeudado por las personas deudoras inscritas corresponde a 18 millones 461 mil 56 unidades tributarias mensuales.

d. Nuevo Servicio de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.

Como parte de la agenda legislativa priorizada de Seguridad, el 27 de noviembre de 2023 se presentó una indicación sustitutiva al proyecto (Boletín N° 13991-07) para crear un Servicio Nacional cuyo propósito es facilitar el acceso a la justicia, proporcionando orientación legal, asesoría y representación jurídica a quienes no tienen medios para conseguirlas, especialmente a quienes pertenecen a grupos de especial protección.

3. Niños, niñas y adolescentes

• Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

En el mes de enero del año 2023 se publicó la ley N° 21.527, que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Se trata de un servicio especializado, con un alto nivel técnico y profesionalizado en su equipo humano, con los materiales necesarios para aplicar un Modelo de Intervención técnico y profesionalizado, con altos estándares de calidad que guiará los procesos de cumplimiento y progresión de las sanciones, y que se

constituye como una de las innovaciones más importantes para lograr una mejora sustantiva en relación con la gestión de la intervención con adolescentes y jóvenes que han infringido la ley penal.

Durante el año 2023 se trabajó la conformación de la nueva institucionalidad, a través de instalación y organización de distintas instancias necesarias para el adecuado funcionamiento de la reforma a partir del año 2024, a saber:

- **Entrevistas videograbadas**

El año 2023 estuvo marcado por la instalación definitiva del sistema en todo el país, así, durante 2023 se registraron 37 mil 25 denuncias por delitos contemplados en el catálogo de la ley, y se realizaron 16 mil 714 entrevistas investigativas videograbadas y mil 146 declaraciones judiciales de niños, niñas y adolescentes en juicios orales. Actualmente, existen 224 salas especiales, habilitadas a lo largo del país y un total de 607 entrevistadores acreditados en el Registro de entrevistadores a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

- **Programa Mi Abogado**

Este Programa tiene por objetivo contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo la protección del Estado, garantizando el acceso a la justicia e igualdad en la protección de la ley, a través del asesoramiento, representación y defensa jurídica especializada e interdisciplinaria, mediante un modelo de intervención en triada compuesto por un abogado, un trabajador social y un psicólogo, otorgando un acompañamiento integral al niño, niña o adolescente.

Durante el año 2023, Mi Abogado atendió a 27 mil 615 niños, niñas y adolescentes, que se encontraban tanto en acogimiento residencial por aplicación de una medida de protección judicial que resolvió su ingreso al sistema de cuidados alternativos, como aquellos con medidas de protección de carácter ambulatorio que por las características de la vulneración de los derechos (polivictimización) y la extensión y magnitud del daño causado, requiera su abordaje mediante el modelo de atención del Programa.

- **Programa La Niñez y adolescencia se defiende**

El Programa está dirigido a todos aquellos niños, niñas y adolescentes que, encontrándose insertos en su medio, presenten vulneraciones de mediana o leve complejidad, o sean parte de una causa contenciosa que afecte sus intereses, proveyéndoles un servicio de protección especializada y reforzada de carácter general, al tenor de lo dispuesto en la Ley N° 21.430.

La cobertura del Programa se brinda a través de la instalación de 17 Centros Regionales Especializados en la Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes: uno en cada región, ubicados en las comunas asiento de Corte de Apelaciones, y dos en la Región Metropolitana.

En el año 2023, ingresaron al programa 148 mil 883 niñas, niños y adolescentes, con un total de 159 mil 305 causas judiciales. En diciembre de 2023 estaban vigentes en el programa 124 mil 383 causas que involucran a 128 mil 482 niñas, niños y adolescentes. Esto representa un crecimiento exponencial respecto del último cuatrimestre de 2022, período en que se implementó el programa, registrándose el ingreso de 25 mil 869 niñas, niños y adolescentes y 29 mil 41 causas judiciales

4. Sistema Penal y Penitenciario

- **Política Penitenciaria:**

Durante el año 2023, el Ministerio de Justicia y DDHH se propuso impulsar la elaboración de una política penitenciaria integral que sea respetuosa de los derechos humanos y que permita dar respuesta a las necesidades y desafíos que enfrenta el sistema penitenciario para favorecer la reinserción social y contribuir a la seguridad pública considerando las nuevas formas que está adoptando la criminalidad en nuestro país. Para ello, se conformó una mesa de trabajo con la ACNUDH orientada a elaborar un diagnóstico institucional que pudiera servir de línea de base para el establecimiento de una hoja de ruta con medidas a corto, mediano y largo plazo.

- **Plan de condiciones carcelarias de mujeres privadas de libertad:**

En base a las propuestas del Plan de Gobierno y dentro del marco de la política penitenciaria que se encuentra trabajando este

Ministerio, es que, como primera medida, se desarrolla un plan de trabajo que aborda las condiciones carcelarias de las mujeres privadas de libertad, desarrollando acciones en cinco ejes prioritarios.

Durante el año 2023, se trabajó en materias de infraestructura uno de los ejes, entregándose las obras de mejoramiento de la sección materno infantil del CPF Santiago, en 2023 322 mujeres, 130 mujeres embarazadas 191 mujeres con hijos lactantes y 1 mujer embarazada con hijo lactante.

- **Modificación al Reglamento de Establecimientos Penitenciarios:**

Durante el año 2023, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el apoyo de la Universidad de Chile, diseñó una metodología de trabajo para realizar un proceso de consulta participativa a personas privadas de libertad pertenecientes a grupos de especial consideración, el que se implementó a través de la realización de talleres por distintas universidades públicas de todo el país, durante el segundo semestre.

- **Diseño de un modelo de medición de la reincidencia delictiva:**

El año 2023, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos coordinó la suscripción de un convenio de colaboración científica entre Gendarmería y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, para que esta institución pueda elaborar un sistema de medición de la reincidencia de las personas que egresan del cumplimiento de una condena en Gendarmería de Chile y de esta manera contar con una herramienta informática que permita trazar trayectorias delictivas a lo largo del tiempo.

- **Presentación de indicaciones al proyecto de ley que modifica el código procesal penal para que mujeres embarazadas y/o con hijos/as menores de dos años accedan a la sustitución de la privación de libertad. (Ley Sayén)**

El proyecto busca mejorar las condiciones de mujeres embarazadas, así como también de niños y niñas que nacen o viven sus primeros años dentro de los recintos penitenciarios, particularmente restringiendo la procedencia de la prisión preventiva o imponiendo la sustitución de la pena privativa de libertad.

La iniciativa, que forma parte del Programa de Gobierno y que es uno de los desafíos reseñados en la Cuenta Pública del año 2022 respecto a las condiciones carcelarias en las que viven madres e hijo/as, y fue aprobada en sesión de 20 de junio de 2023 en la Comisión de Seguridad Pública del Senado.

5. Probidad y Agenda Antiabusos

a. Modificaciones al Sistema Notarial y Registral

Durante el año 2023 se culminó la tramitación del proyecto de ley que “suprime o modifica la intervención de notarios en trámites, actuaciones y gestiones determinadas”, publicándose en julio de dicho año, la ley N° 21.582, cuyo objeto es disminuir los trámites o diligencias que deben realizarse ante o por un notario.

b. Crimen Organizado

• Mesa de Trabajo en Crimen Organizado

En el marco del Plan Nacional Contra el Crimen organizado durante el año 2023 se realizó la adquisición de equipamiento por un total de tres mil 257 millones 26 mil pesos

En el mes de junio de 2023, se inicia proceso de licitación de Servicio Integral de bloqueo de dispositivos de telefonía móvil “Paño Pedro Montt”.

• Allanamientos mensuales en Gendarmería

Una medida eficaz en materia de seguridad de la población penitenciaria corresponde a la realización de diversos procedimientos de registro y allanamiento en los recintos penales a nivel nacional. De esta manera, en el año 2023, se efectuaron un total de once mil 762 operativos de carácter ordinarios como extraordinarios, los que dieron lugar a la incautación de 21 mil 649 armas blancas artesanales, siete mil 769 teléfonos celulares y 559 kilos con 431 gramos de diversas sustancias ilícitas.

• Prohibición de ingreso de celulares y sanciones

El 08 de septiembre de 2023, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.594, que sanciona la tenencia de elementos tecnológicos

que permitan a las personas privadas de libertad comunicarse con el exterior y que forma parte de la agenda de seguridad que ha priorizado el Gobierno. La nueva ley que tipifica como delito la tenencia de celulares en cárceles es una herramienta fundamental para impedir las comunicaciones inalámbricas no autorizadas, como telefonía, datos móviles o WiFi, para evitar la estafa o extorsión desde el interior de las cárceles. Así, a la fecha se han denunciado un total de mil 562 internos al Ministerio Público bajo esta nueva normativa por tenencia de teléfonos.

- **Aprobación de ley de delitos económicos**

El 17 de agosto de 2023, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.595 de Delitos Económicos. Esta ley representa la modificación más intensa y significativa para el derecho penal económico de los últimos años, introduciendo un catálogo de delitos que por su naturaleza o por conexión con la actividad empresarial se consideran económicos y a los que les son aplicables un sistema de determinación y de sustitución de penas, de multas, inhabilidades y comiso, especialmente diseñado para este tipo de criminalidad. Además, modificó diversos cuerpos legales para adecuar la legislación penal y modernizarla, por ejemplo, mediante la incorporación al Código Penal de delitos contra el medioambiente.

6. Igualdad de género y protección de diversidades

- **Monitoreo Telemático en casos de violencia intrafamiliar**

En cuanto a la implementación de la Ley N° 21.378, durante el año 2023, se procedió a capacitar en monitoreo telemático a la totalidad de los jueces garantía del país; personal administrativo; Carabineros de Chile; Fiscales del Ministerio Público y Unidades regionales de Atención a víctimas y Testigos; Servicio Nacional de la Mujer y género, y otros organismos asociados. Asimismo, se procedió a la contratación del servicio y de la dotación autorizada.

- **Transversalización de una perspectiva de género en el Ministerio y sus Servicios**

Durante el 2023, el trabajo de transversalización de la perspectiva se continuó ejecutando a través de la Mesa Sectorial de Género del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, instancia que tiene por objetivo coordinar la implementación en materia de género en las Subsecretarías y servicios dependientes y relacionados de la cartera.

- **Sello de Igualdad de Género para Instituciones Públicas PNUD**

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos firmó un convenio de asistencia técnica con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el fin de obtener el sello de Igualdad de Género para Instituciones Públicas.

Durante el año 2023 se realizó el diagnóstico de línea base que permitió conocer el estado de avance en igualdad de género en ambas Subsecretarías

7. Servicios Públicos del sector Justicia y Derechos Humanos

a. Corporaciones de Asistencia Judicial

En 2023, las Corporaciones de Asistencia Judicial brindaron atención a 573 mil 708 personas en los centros de atención, lo que representa un aumento de 6,9 por ciento en relación al año 2022 en que se brindó atención a 536 mil 732 personas. Entre junio de 2023 y enero de 2024, ingresaron a estas instituciones un total de 373 mil 720 personas.

b. Defensoría Penal Pública

Durante el año 2023, la Defensoría Penal Pública atendió un total de 283 mil 183 causas.

El 83 por ciento de las causas ingresadas correspondieron a atenciones de imputados adultos de defensa general, equivalente a 236 mil 147 causas. El restante 17 por ciento, 47 mil 36 causas, correspondieron a defensa especializada, distribuyéndose en once mil 936 de adolescentes, diez mil 885 de indígenas y 24 mil 215 de migrantes.

Por otra parte, en 25 mil 431 de las causas que ingresaron durante el año 2023, se decretó la medida cautelar de prisión preventiva, de éstas en el 71 por ciento corresponde a imputados adultos de defensa general, y el restante 29 por ciento a defensa especializada según la siguiente distribución: cinco mil tres imputados extranjeros, mil 375 imputados indígenas y mil 123 imputados adolescentes.

Teniendo presente que las discriminaciones sufridas por mujeres y personas del colectivo LGTBIQ+ no sólo se dan en la aplicación de disposiciones procesales, sino también en las disposiciones penales, es que la Defensoría actualizó el Manual de Actuaciones Mínimas de defensa de géneros y un Modelo de Defensa Especializada de Igualdad de Géneros el que fue implementado en un piloto en algunas localidades de las Defensorías Regionales en el último trimestre de 2023,.

Otro hito relevante el año 2023, corresponden a los 10 años de la implementación del Proyecto Inocentes, que busca que las personas injustamente privadas de libertad cuenten con un lugar de reconocimiento permanente y público de su inocencia y que el sistema penal sea capaz de detectar los errores que llevaron a una condena injusta y así evitar su repetición.

Por otra parte, el Sistema de Registro, Comunicación y Atención Integral a Víctimas de Violencia Institucional Carcelaria registró 280 denuncias de violencia institucional carcelaria por hechos ocurridos durante 2023, de las cuales 20 corresponden a mujeres (quince condenadas y cinco imputadas) y 260 a hombres (177 condenados y 83 imputados). Por otra parte, durante 2023 se celebraron cuatro sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria de la “Mesa De Diálogo Y Actuación Intersectorial” (MEDAI), y se suscribió el “Protocolo de funcionamiento de la MEDAI”.

c. Gendarmería de Chile

En cumplimiento de su misión, Gendarmería de Chile atendió durante el transcurso del año 2023 a una población promedio de 138 mil 568 personas en todo el territorio nacional, de las cuales un 38,89 por ciento pertenece al subsistema cerrado (53 mil 888 internos e internas), un 48,77 por ciento al subsistema abierto (67 mil 578 penados) y un 12,34 por ciento al subsistema post penitenciario (17 mil 102 personas). Las cifras presentadas muestran un incremento de doce mil 357 personas, en relación a la población promedio atendida en el transcurso de 2022.

En materia de oferta laboral para personas privadas de libertad, en 2023 se registró un acceso de 23 mil 346 (dos mil 83 mujeres y 21 mil 263 hombres) personas a desarrollar actividad de trabajo y/ o formación laboral en alguna de las modalidades contemplando establecimientos tradicionales y concesionados del país, y que refleja un incremento en comparación al año 2022, ya que en dicho periodo se registraron 21 mil 176 acceso a formación laboral.

Durante el 2023 se completó la cobertura del Sistema de Eliminación de Antecedentes penales, alcanzando 77 unidades de control a nivel nacional. Con un total de quince mil 553 personas adscritas, de las cuales tres mil 184 personas eliminaron sus antecedentes penales.

También durante el año 2023, se implementó en todos los Establecimientos Penitenciarios cerrados a nivel nacional, los módulos de intervención en el factor de riesgo “Asociación a pares antisociales y “Actitud y Orientación Pro criminal”.

En materia de Derechos Humanos, se realizaron jornadas de capacitación alcanzando un total de diez mil 20 participantes a nivel nacional, un número mayor al registrado en 2022, que ascendió a tres mil 558 participantes.

Durante el 2023, se sumó al uso de la plataforma de seguimiento de eventuales vulneraciones de derechos humanos, las regiones de Aysén y Atacama, y se elaboraron 192 informes de monitoreo.

Adicionalmente, durante el año 2023 se completó la implementación de la Cartilla de Derechos y Obligaciones condenados/as e imputados/as, en la totalidad de establecimientos penitenciarios del sistema cerrado a nivel nacional.

Gendarmería de Chile, ha reforzado iniciativas que apuntan al mejoramiento de las condiciones de salud física de la población penal del país, tales como facilitar el acceso al programa de prevención en VIH/SIDA, hepatitis B y C, y otras infecciones.

En materia de educación y cultura, en 2023, se desarrolló la actividad educacional de manera presencial, en la cual, catorce mil 768 personas privadas de libertad accedieron a mejorar su nivel educativo (mil 75 mujeres y trece mil 693 hombres), aprobando su año escolar el 46,95 por ciento de esta población (601 mujeres y seis mil 333 hombres). Durante 2023, un total de mil 56 internos (89 mujeres y 967 hombres) rindieron la PAES, de los cuales 150 obtuvieron puntaje igual o superior para postular a educación superior.

Acerca del sufragio de personas privadas de libertad y en el marco del plebiscito constitucional efectuado en diciembre 2023. De un padrón electoral de mil 307 personas a nivel nacional, votaron un total de 681 personas privadas de libertad, lo que equivale a un 52,1 por ciento.

En el mes de octubre de 2023, fue promulgada la ley 21.607 que posibilita la incorporación de la Escuela de Gendarmería dentro de aquellas instituciones de educación superior que el Estado reconoce oficialmente, e incorpora reglas especiales para su proceso de acreditación.

La Escuela de Gendarmería durante 2023 dio formación a un total de 370 gendarmes (247 hombres y 123 mujeres) y 48 subtenientes (24 hombres y 24 mujeres).

d. Servicio de Registro Civil e Identificación

- **Regularización de productos de identificación**

Durante el año 2023, uno de los mayores desafíos que tuvo el Servicio de Registro Civil e Identificación era afrontar y regularizar, a nivel nacional, la sobre demanda de productos de identificación (cédulas y pasaportes) originadas producto de los decretos de extensión de vigencia que se realizaron durante la pandemia.

Para esto, se realizaron varias medidas que lograron descongestionar en gran parte las oficinas, alcanzándose una cifra histórica de Cédulas y Pasaportes en un año con más de cinco millones de Productos de Identificación solicitados, lo que representa un 9,8 por ciento de aumento respecto el año anterior. También se logró pasar de una disponibilidad de horas en el agendamiento de entre cuatro a cinco meses para poder agendar a una disponibilidad de uno a diez días de espera.

Tabla 1. Productos de Identificación (Cédulas y Pasaportes) por Canal de Atención

Canal	2022	2023	Var %
Oficina	4.300.494	4.647.909	8,1%
Aplicación Móvil	230.937	275.769	19,4%
Internet	69.687	128.401	84,3%
Total	4.601.118	5.052.079	9,8%

Gracias a estas y otras acciones, durante 2023 el Servicio de Registro Civil e Identificación a través de todos sus canales de atención a público, realizó más de 68 millones de trámites, lo que representó un 8,7 por ciento de aumento sobre 2022:

Tabla 2. Trámites por Canal de Atención

Canal	2022	2023	Var %
Internet	38.326.285	41.616.343	8,6%
Oficina	17.259.307	17.409.990	0,9%
Aplicación Móvil	6.617.698	8.026.767	21,3%
Tótems	941.517	1.607.613	70,7%
Total	63.144.807	68.660.713	8,7%

Tabla 3. Trámites por Producto

Trámites	2022	2023	Var %
Identificación	8.996.191	9.866.771	9,7%
Solicitudes	4.601.118	5.052.079	9,8%
Cédula Nacional	3.442.920	3.928.283	14,1%
Cédula Extranjeros	484.430	450.994	-6,9%
Pasaportes	673.768	672.802	-0,1%
Entrega	4.395.073	4.814.692	9,5%
Cédula Nacional	3.335.688	3.741.098	12,2%
Cédula Extranjeros	389.365	413.799	6,3%

Trámites	2022	2023	Var %
Pasaportes	670.020	659.795	-1,5%
Vehículos	3.905.558	3.362.440	-13,9%
1era Inscripción	574.254	425.932	-25,8%
PPU	575.857	426.564	-25,9%
Transferencias	929.583	870.261	-6,4%
Declaraciones Consensuales	284.703	256.973	-9,7%
Duplicados PPU	95.383	115.831	21,4%
Anotaciones	1.445.778	1.266.879	-12,4%
Registro Civil	574.293	622.369	8,4%
Nacimientos	198.583	187.482	-5,6%
Defunciones	127.547	116.943	-8,3%
Matrimonios	68.576	64.564	-5,9%
AUC	7.784	10.249	31,7%
Otros Nacimiento	15.817	14.800	-6,4%
Otros Defunciones	6.807	8.903	30,8%
Otros Matrimonio	146.173	215.628	47,5%
Otros AUC	3.006	3.800	26,4%
Posesiones Efectivas	165.225	156.399	-5,3%

Trámites	2022	2023	Var %
Posesiones Efectivas	118.504	107.453	-9,3%
Modificación Pos. Efectivas	46.721	48.946	4,8%
Certificados	48.292.579	53.681.827	11,2%
Gratuitos	39.693.783	45.175.985	13,8%
Pagados	8.598.796	8.505.842	-1,1%
Otros	1.210.961	970.907	-19,8%
Total	63.144.807	68.660.713	8,7%

- **Mejoramiento de modelo de atención integral**

El Registro Civil se encuentra trabajando en un Mejoramiento del Modelo de Atención Integral hacia la ciudadanía, en los que, durante el periodo, en 17 oficinas a lo largo del país se pilotearon distintas iniciativas con el foco de mejorar la experiencia en las personas usuarias y aumentar su satisfacción en los distintos canales de atención.

- **Concurso nacional de buenas prácticas en género y cuidados**

Tomando en consideración el enfoque de género que forma parte de los objetivos institucionales del Servicio, durante el periodo se realizó el “Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Género y Cuidados” que facilitó la entrega de servicios y productos a la ciudadanía, con énfasis en temáticas de cuidados y familia.

e. Servicio Médico Legal

- **Fortalecimiento Institucional:**

El Servicio Médico Legal, bajo la premisa de garantizar el permanente mejoramiento de su quehacer institucional, inició durante el año 2023 su plan de fortalecimiento institucional que se centra en cuatro ejes fundamentales:

- **Actualización Plan Estratégico Institucional**

En el marco de una política de mejora continua, el organismo forense inició el año 2023 un proceso de actualización y reformulación de su Plan Estratégico al objeto de ajustarlo al nuevo contexto nacional, así como a los nuevos lineamientos y prioridades gubernamentales e institucionales y su horizonte de aplicación es 2024-2025.

Para ello se consideran cinco objetivos estratégicos a través de los cuales se busca establecer las bases para reforzar al Servicio Médico Legal en el principal referente científico-técnico en materias medicolegales y forenses, tratando de garantizar un accionar de calidad, eficiente, oportuno e imparcial, estructurado, organizado y altamente valorado por la comunidad, aportando a una mejor administración de la justicia.

- **Plan de estandarización y certificación de procesos periciales**

Al cierre de 2023, el 80 por ciento de sus procesos ya tiene definido su estándar (16 de los 20 procesos definidos en el plan entre ellas pericias de Lesiones, Autopsias, Responsabilidad Médica, Psiquiatría, Psicología, entre otras), esperándose concluir con el 100 por ciento durante el primer semestre del 2024, estandarizando los procesos de ADN Filiación, Alcoholemia y Toxicología.

- **Plan de Infraestructura y fortalecimiento de la red forense**

Durante el año 2023, se continuó avanzando en la extensión de su cobertura y el fortalecimiento de su red forense nacional, con una serie de proyectos de infraestructura que

va en beneficio directo de quienes han sido víctimas de delitos y requieren justicia, contemplando mejoras para su labor forense y de atención a la ciudadanía.

Así, el proyecto de reposición del Edificio Central del Servicio Médico Legal Nacional contempló la construcción de un edificio de 24 mil 687 metros cuadrados, el cual dispondrá de todas las áreas técnicas y administrativas, Dirección Nacional, Dirección Regional, Subdirección Administrativa, Subdirección Médica e Instituto Carlos Ybar. La inversión total estimada del proyecto asciende a 78 mil 87 millones 762 mil pesos financiada con fondos sectoriales, finalizando su implementación en 2025.

Por su parte, el proyecto de reposición del Servicio Médico Legal en Talca contempló la construcción de una sede de mil 873 mil metros cuadrados, considerando áreas diferenciadas para Laboratorio de Alcholemias, Bioquímica, Tanatología, Clínica, Salud Mental y Administración. La inversión total estimada del proyecto asciende a cuatro mil 325 millones 614 mil pesos financiado a través del Fondo de Desarrollo Regional.

Durante 2023 se avanzó en la construcción del Servicio Médico Legal de Chillán, cuyas obras civiles culminarán este año. La construcción de 885 mil 80 metros cuadrados, considera las áreas de Tanatología, Clínica, Salud Mental y Administración. En 2023 se inició también el proceso de adquisición de nuevos equipos y equipamiento. La inversión total estimada asciende a tres mil 465 millones 819 mil pesos, financiado por el Fondo de Desarrollo Regional.

- **Plan de reducción de brechas periciales post pandemia.**

Desde el año 2023, el Servicio Médico Legal ha realizado un minucioso trabajo de recolección, construcción y análisis de información procedente de cada una de sus sedes, con el objetivo de elaborar un diagnóstico que permitió identificar las brechas existentes en el servicio.

Durante el año 2023-2024, se ha trabajado para reducir la brecha de salud mental logrando una reducción de un 22,6 por ciento de los casos que aún se encontraban pendientes.

• Actividad pericial

Durante el año 2023, el Servicio continuó con el desarrollo de sus actividades en materia de peritajes de Tanatología, Clínicos y de Laboratorio. Así, durante el año 2023 se realizaron un total de 148 mil 209 pericias, siendo las de laboratorio las que concentran la mayor parte de ellas, con el 78,8 por ciento del total efectuadas.

Pericias	2022	2023	Variación Anual
Peritajes de Tanatología	11.872	11.480	-3,3
Peritajes Clínicos	21.425	20.953	-2,2
Peritajes de Laboratorio	125.755	115.776	-7,9
Total	159.052	148.209	-6,8

A nivel de detalle, el Servicio Médico Legal ejecutó las siguientes pericias.

Pericias	2022	2023	Variación Anual
Autopsias	11.872	11.480	-3,3 %
Lesiones	11.410	11.622	1,9 %
Sexología	2.876	2.480	-13,8 %
Responsabilidad Médica (Ingresos)	409	436	6,6 %
Tránsito	190	293	54,2 %
Salud Mental y Peritajes Sociales	5.949	5.303	-10,9 %
Programa Alcohol y Drogas	591	819	38,6 %
Alcoholemia	103.960	94.571	-9,0 %

Pericias	2022	2023	Variación Anual
Toxicología	15.018	14.633	-2,6 %
Bioquímica	2.411	2.261	-6,2 %
Genética	3.242	3.207	-1,1 %
Histología	1.124	1.104	-1,8 %
Total	159.052	148.209	-6,8 %

• **Registro Nacional de ADN**

Sobre el Registro Nacional de ADN, durante el 2023 se ejecutaron un total de 28 mil 685 actividades, cuya descomposición es la siguiente.

Tomas de Muestras, análisis y Cotejos	2022	2023	Variación Anual
Tomas de Muestras	6.345	13.570	113,9 %
Total Huellas genéticas Determinadas	7.948	13.546	70,4 %
Informes de Cotejo Emitidos	387	515	33,1 %
Cotejos de Repetición	655	914	39,5 %
Cotejos con Resultado Positivo en BD	118	125	5,9 %
Cotejos Positivos en Reg. Evidencias con IC	42	15	-64,3 %
Total	15.495	28.685	85,1 %

f. Servicio Nacional de Menores

El Sename vive actualmente un proceso de cierre, el que se inició oficialmente el 1 de octubre de 2021, con la puesta en marcha del Servicio Nacional de Protección Especializada, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, que asumió las labores en materia

de protección de niños, niñas y adolescentes que llevaba la institución. Este proceso continúa con la creación del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (SNRSJ). La ley que crea dicho servicio (Ley N° 21.527) fue promulgada el 12 de enero de 2023 (SNRSJ) y perfecciona la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, con el fin de abordar con mejores estándares la atención de adolescentes y jóvenes que deben cumplir sanciones o medidas cautelares.

Considerando que el nuevo Servicio se implementará gradualmente por zonas, **durante 2023 el Sename atendió en sus centros y programas a nueve mil 119 personas adolescentes y jóvenes, con el siguiente detalle: ocho mil 352 (91,6 por ciento) hombres y 767 (8,4 por ciento) mujeres.**

Tabla N°1: Atenciones desagregadas por rango etáreo y género.

Sexo	Edad/Tramo	Atendidos				
		2019	2020	2021	2022	2023
Hombres	14 - 15 años	879	611	409	581	834
	16 - 17 años	3.729	2.757	2.154	2.318	2.913
	18 y más años	6.444	5.635	5.155	4.762	4.605
Total Hombres		11.052	9.003	7.718	7.661	8.352
Mujeres	14 - 15 años	163	78	42	50	88
	16 - 17 años	671	437	272	234	240
	18 y más años	873	757	666	544	439
Total Mujeres		1.707	1.272	980	828	767
Total general		12.759	10.275	8.698	8.489	9.119

Fuente: Senainfo.

Nota: Persona atendida se cuenta una vez en el periodo, para los casos que tienen más de una atención.

Tabla N° 2: Atenciones desagregadas por modalidad.

Modalidad		Total Año 2022	Total Año 2023
N° ATENCIONES PRIVATIVO DE LIBERTAD	CIP - Centro de Internación Provisoria	1.272	1.527
	CRC - Centro de Internación en Régimen Cerrado	428	450
	CSC - Centro Semicerrado	575	508
Total atenciones en Centros de Administración Directa		2.275	2.485
N° ATENCIONES MEDIO LIBRE	MCA - Medida Cautelar Ambulatoria	1.581	2010
	PLA - Programa de Libertad Asistida	945	949
	PLE - Programa de Libertad Asistida Especial	2.396	2.484
	PSA - Programa de Salidas Alternativas	721	723
	SBC - Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño	571	468
Total atenciones en Medio Libre		6.214	6.634
Total General de atenciones por año		8.489	9.119

Fuente: Senainfo.

Nota: Persona se cuenta una vez en el periodo, para los casos que tienen más de una atención.

En materia de habitabilidad y seguridad, Los proyectos de mejoramiento y reparación realizados e iniciados en el año 2023 lograron mejoras en 31 mil 362 metros cuadrados, aproximadamente, de infraestructura en seis centros cerrados y un centro semicerrado.

Además, se realizaron trabajos con fondos nacionales de desarrollo regional, donde se destaca el proyecto “Conservación Centro Cerrado de Iquique”, con una inversión superior a los mil 200 millones de pesos.

En términos de salud, Durante el 2023, se mantuvo la estrategia de Prevención de Suicidio en centros y programas de justicia juvenil, mediante las Mesas de Promoción de Salud Mental y Prevención de Suicidio, desarrollando actividades prácticas que promuevan entornos saludables y protectores de la salud mental en los centros de administración directa. Mediante esta estrategia, se elaboraron planes de trabajos por las unidades de salud a nivel nacional, lo que permitió la elaboración y/o actualización de protocolos de clave azul y uso de Desfibrilador Externo Automático (DEA) en los 18 centros de internación provisoria y de régimen cerrado.

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La misión de la Defensoría Penal Pública fue actualizada en el año 2023 y declara que: “Somos un servicio fundamental que garantiza defensa penal de alta calidad, contribuyendo al acceso a la justicia, resguardando la dignidad y los derechos humanos a todas las personas, con perspectiva de género y especial atención a aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad”.

Para su cumplimiento, acorde a la Ley dispone de una Defensoría Regional en cada región del país y dos Defensorías Regionales en la Región Metropolitana. Acorde a lo establecido en la Ley N°19.718; se establece que la prestación de defensa en Chile se realizará mediante un sistema mixto compuesto por defensores institucionales y defensores licitados, contratados en el Programa de Licitaciones de Defensa Penal, de carácter permanente.

Con ello es posible asegurar que la población sobre 14 años o más que sean imputadas por un crimen, simple delito o falta, cuenten con un abogado defensor proporcionado por el Estado con la finalidad de resguardar sus derechos durante todas las etapas del proceso penal, incluyendo a las personas que se encuentran cumpliendo condena.

La dotación efectiva de la Defensoría, en el año 2023 fue de 718 personas funcionarias, incluidos 195 defensores locales. El 82 por ciento se encuentran en oficinas regionales y el resto en la Defensoría Nacional. Del total, 341 funcionarios son hombres (48 por ciento) y 377 mujeres (52,5 por ciento).

Al 31 de diciembre de 2023 la Defensoría Penal Pública presentó una ejecución por un monto de 73 mil 333 millones 727 mil pesos (M\$ 73.333.727), equivalente al 98,8 por ciento del presupuesto autorizado. El gasto se destinó principalmente a los subtítulos de Gastos en Personal y Transferencias Corrientes que en conjunto concentran el 87 por ciento del gasto total. Incluido en el subtítulo de Transferencias Corrientes se encuentra el Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública que financia 524 jornadas de prestadores del subsistema privado de defensa penal.

Desde su creación, en 2001, y hasta fines de 2023, la Defensoría Penal Pública ha prestado defensa penal y ha garantizado los derechos de las personas en más de 5 millones 962 mil causas. Durante 2023 la Defensoría Penal Pública atendió un total de 283

mil 183 causas, de las cuales el 17,8 por ciento correspondió a mujeres, el 8,6 por ciento a personas migrantes o extranjeras, el 3,8 por ciento a personas indígenas y el 4,2 por ciento a personas adolescentes. Esta distribución anual cambia la tendencia a la baja iniciada en 2011, cuando la institución registró más de 370 mil causas, y representó un aumento de 5,0 por ciento respecto a los ingresos del año 2022.

En el marco del Programa de Licitaciones se cuenta con 524 equipos de defensa, conformados por un abogado defensor, un asistente administrativo, un asistente social y/o un facilitador intercultural, según el tipo de defensa que se licite.

Durante el 2023, el Programa de Licitaciones prestó cobertura al 78% de las causas que ingresaron a la DPP, equivalente a un total de 219.556 causas, con un promedio de causas asignadas por defensor de 419 causas.

En el proceso licitatorio del año 2023 se licitó un total de 151 equipos de defensa, equivalentes a 127 equipos de defensa general, 18 de defensa penitenciaria, 2 equipos RPA, 2 primeras audiencias, 01 defensor indígena y 01 equipo migrante. En este proceso se adjudicaron un total de 131 equipos y hubo 20 jornadas desiertas, equivalente al 30% de la licitación. Lo anterior es de cuidado y trae consigo la necesidad de reevaluar las complejidades que se presentan en las regiones. Las jornadas desiertas fueron cubiertas por convenios directos.

Durante este periodo se efectuaron ajustes a las Bases de Licitación 2023 para lo cual se adaptó la plataforma informática que sustenta el proceso licitatorio.

La Defensoría Penal Pública ha relevado como desafío permanente, el fortalecer su rol y el conocimiento que tienen las personas sobre sus derechos en el ámbito del sistema de justicia penal, a través de una estrategia de difusión dirigida a usuarias y usuarios del servicio y a la comunidad en general. Estas acciones protegen y promueven el acceso a la justicia y el derecho a defensa de todos los habitantes del país, mediante la realización de acciones de difusión, que permiten a la comunidad en general ejercer informadamente sus derechos en el sistema de justicia penal. Durante el año 2023, la Defensoría Penal Pública realizó un total de 392 actividades de difusión. Entre ellas destacan los diálogos participativos con personas privadas de libertad, los encuentros con instituciones del Estado y de la sociedad civil y campañas en redes sociales.

Como sello institucional se encuentra la preocupación por la mejora continua de la calidad de la prestación de defensa penal, para lo cual se perfeccionan y aplican los mecanismos de evaluación y control de calidad de la defensa establecidos en la ley institucional. Al respecto, se releva el aumento de las Inspecciones Programadas de Defensa, y en paralelo la realización de Inspecciones Temáticas en “Diligencias de Investigación con enfoque de género”, y “Primeras Audiencias”. Sobre el mecanismo de Auditorías Externas, se ejecutaron las de “Satisfacción Usuaria”, “Condiciones Contractuales y Estados de Pago de Contratos Defensa Penal Pública” y “Cumplimiento de gestiones mínimas que debe cumplir los Defensores Locales jefes”. Con ello ha sido posible garantizar las condiciones de desempeño esperadas de los defensores institucionales y externos. Los resultados obtenidos son integrados y presentados a nivel nacional al objeto de mitigar las brechas con planes de acción regional, que contienen compromisos de mejoramiento.

Para seguir favoreciendo la atención de las personas usuarias, la Institución ha focalizado sus esfuerzos en dos ejes principales: (a) en el inicio de la instauración de un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria; (b) en la ampliación de los procesos de estandarización y alineamiento de las estrategias asociadas a la experiencia usuaria que se otorga. Lo anterior, teniendo en consideración la visión que guía el modelo de trabajo institucional, respecto de la necesidad de anteponerse a las necesidades de las personas y con ello racionalizar el uso de los recursos -siempre escasos- que se disponen para el cumplimiento de la misión institucional, de modo tal de implementar estrategias ordenadas y coherentes, que faciliten la detección de variables que puedan afectar la calidad del servicio percibido por la ciudadanía, así como a los equipos de trabajo que deben desarrollar la atención directa de la misma.

En cuanto a los compromisos y metas de gestión institucional de los instrumentos asociados a incentivo monetario, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y Convenio de Desempeño Colectivo se cumplieron en su totalidad. En la misma línea, se cumplieron los compromisos e hitos formales de los Convenios de Desempeño de Alta Dirección Pública y de la Gestión de Riesgos Institucional. Dichos logros, gracias a un comprometido y coordinado trabajo de nuestros colaboradores en sus distintos roles, con el apoyo de herramientas de monitoreo en línea, y a las acciones de fortalecimiento del sistema de control de gestión institucional. Resulta relevante destacar los esfuerzos institucionales por asumir e integrar las nuevas líneas de trabajo del PMG en materia de Calidad de servicio y experiencia usuaria y Estado Verde.

Para el periodo 2023 ha sido permanente el desafío de participar de los debates y cambios legales que afectan el proceso penal, a través de un activo seguimiento legislativo. Además, la necesidad de que la Institución sea fortalecida con los recursos necesarios para responder a los empoderamientos de los actores de persecución penal se suma a la necesidad de lograr una definición de autonomía constitucional para la Defensoría Penal Pública, cautelando la igualdad de armas en la estructura de un sistema penal tripartito, integrado además por el Poder Judicial y el Ministerio Público, instituciones ya autónomas constitucionalmente.

Sigue siendo desafíos prioritarios de carácter estratégico, la mejora continua de la calidad de servicio de defensa, otorgar una respuesta de defensa especializada para contribuir a la equidad en la atención de personas de distintos grupos considerados vulnerables, seguir siendo un actor relevante en la participación del debate legislativo y políticas públicas que inciden en el sistema de justicia penal.

Además de ello, resulta prioritario seguir avanzando en entregar una mejor atención y potenciar los contactos a las personas usuarias, y fortalecer la comprensión del rol y conocimiento de derechos como garantes del sistema de justicia.

Por último, en un escenario de austeridad y restricción de recursos, los procesos internos de transformación digital, ciberseguridad, desarrollo de nuestras personas, desplegados con criterios de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos, de la mano de la probidad e integridad pública, con esfuerzos de innovación; resultan ser el pilar fundamental para que nuestra Institución pueda responder a las necesidades de nuestros representados, usuarios y comunidad en general.

Carlos Mora Jano

Defensor Nacional

3. Resultados de la Gestión año 2023

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

La Ley de Presupuestos N°21.516 del 20.12.2022 autorizó a la Defensoría Penal Pública un presupuesto de M\$ 69.910.831 para el año 2023. Esto significó una variación del 3,3% respecto del autorizado el año 2022. Incluyendo, entre otros, recursos para las remuneraciones de la dotación de 736 funcionarios, la mantención de las 524 jornadas de defensores licitados y el proyecto de Reposición Defensoría Regional de Araucanía.

Posteriormente, el presupuesto inicial fue modificado mediante decretos que incorporaron recursos por la diferencial de reajuste de remuneraciones de 2023, causas el bono escolar, el aguinaldo de Fiestas Patrias, el bono institucional de asignación de desempeño; por la incorporación del programa de rezago de causas, financiar parte del déficit de bienes y servicios, además de otros gastos como sentencia ejecutoriada indemnizaciones cargo alta dirección pública, pagos por incentivo al retiro, reintegros al fisco y deuda flotante. Asimismo, se rebajaron los recursos del proyecto de inversión de reposición Defensoría Regional de Araucanía por retrasos en la adjudicación de la obra.

De acuerdo con lo anterior, el Presupuesto Vigente al 31 de diciembre alcanzó a M\$ 74.190.180 con una ejecución de 98,8%, equivalente a M\$ 73.333.727. Dichos recursos permitieron financiar:

- El gasto en personal, que corresponde al 49,4% del gasto total permitió cubrir las remuneraciones del personal de planta y contrata de una dotación autorizada de 736 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 7,7% 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 45% en las distintas defensorías regionales y en un 55% 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 75,2% de lo gastado en el nivel central.

- El Programa de Licitaciones de Defensa Penal Pública representó el 31,3% 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 especializada).
- Los Servicios Periciales que representaron el 2,5% 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.
- El Programa de Rezago de Causas Judiciales iniciado en el año 2023, representa el 1,5% del presupuesto total.
- La Reposición de la Defensoría Regional de Araucanía, significó en el año 2023 un 3,7% del total de recursos institucionales e implicó un avance físico superior al 40% de la obra.
- Las Auditorías Externas que representaron el 0,32% 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 1,2% estuvo compuesto por el pago de subsidios de operación para el Centro de Justicia de Santiago y pago a organismos internacionales.
- Un 0,76% del presupuesto total corresponde al Subtítulo de Íntegros 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.
- El restante 1,52% del presupuesto total corresponde a subtítulos como Prestaciones de Seguridad Social, Otros Gastos Corrientes, servicio de la deuda y adquisición de activos no financieros.

A su vez, durante el año 2023 se implementaron los siguientes proyectos:

- Desarrollo interno de un módulo de gestión contable para el registro del devengo y compensación por concepto de licencias médicas en sistema SEGFAC; integrado con reportabilidad del sistema SIGPER para el monitoreo en la recuperación de subsidios por licencias médicas.
- Desarrollo del módulo “expediente contable virtual” en sistema SEGFAC para automatizar el proceso contable utilizando transformación digital.

- Exploración de terrenos e infraestructura fiscales en las defensorías regionales para reemplazar las actuales instalaciones en Arriendo o inmuebles propios que no están en óptimas condiciones, el cual se ha avanzado sólo en la búsqueda de infraestructura en Viña del Mar.
- Incorporación de la oficina de partes de la Defensoría Nacional al sistema DocDigital promovido por la SEGPRES.
- Mejoramiento del modelo de gestión presupuestaria de contratos de defensa penal licitada en portal único perfeccionando la estimación del gasto con un mejor seguimiento, reportabilidad, información en línea de los montos contratados, fechas de inicio-término y jornadas adjudicadas.

Representación Judicial y Extrajudicial en todas las Actuaciones y Audiencias.

1.- Defensa Penal Especializada.

En materia de defensa penal especializada se ejecutó un exigente plan de capacitaciones específicas en defensa penal de indígenas, defensa penitenciaria, defensa de inimputables por discapacidad mental y, debido a su relevancia actual, dos capacitaciones en defensa de extranjeros y migrantes. A su vez, se desarrollaron capacitaciones específicas destinadas a facilitadores interculturales, trabajadores sociales penitenciarios y profesionales de apoyo a la gestión de defensa.

En materia de defensa penal juvenil, debido a la publicación de la Ley 21.527 que crea el Servicio de Reinserción Social Juvenil y modifica la Ley 20.084, se licitó un diplomado en esta materia que fue ejecutado por la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile que permitió la preparación de 70 defensores y profesionales de apoyo a este tipo de defensa.

Por la misma razón se realizó una actualización del Manual de Actuaciones Mínimas para la Defensa de Adolescentes para adecuarlo a las reformas, el que está siendo piloteado durante los primeros meses de vigencia de la ley en la Macrozona Norte del país.

Se continuaron desarrollando los pilotos del Nuevo Modelo de Defensa Penitenciaria y de Defensa de Migrantes, los que fueron evaluados oportunamente, concluyendo que es necesaria a la obtención de recursos que nos permitan incorporar los equipos de defensa de manera permanente a la dotación.

En materia de defensa indígena su culminó con la implementación de las oficinas de defensa indígena que operan en las zonas de mayor incidencia y relevancia, comenzando el funcionamiento de las oficinas en Valdivia y Osorno.

En la defensa de inimputables por enajenación mental, como consecuencia del seguimiento de la implementación del respectivo manual de actuaciones

mínimas se elaboró el modelo de defensa de personas inimputables que será sometido a observación durante el primer semestre de este año.

2.- Defensa Penal.

En materia de ley N°21.057 de entrevista videograba, durante el año 2023, además de continuar participando en las instancias interministeriales pertinentes, se realizó seguimiento a su implementación a través de un conversatorio online realizado el 17 de octubre, lo que permitió actualizar a defensores y defensoras de todo el país en los protocolos y reglamentos además de brindar una visión actualizada de la Jurisprudencia disponible a dicha fecha.

En cuanto a Monitoreo Telemático introducido por la Ley N°21.378, durante el 2023 se realizaron actividades de difusión, incluyendo capacitaciones con personal interno y externo a la institución además de efectuar adecuaciones al sistema de registro informático institucional. Se dio cumplimiento a lo dispuesto en el art. 9 de la ley enviado un informe diagnóstico a la gestión institucional y propuestas de trabajo para el diseño de proposiciones técnicas para el seguimiento y evaluación de los casos de violencia intrafamiliar, labor que continuará el año 2024. Respecto a la justicia telemática, se compareció a las instancias interinstitucionales pertinentes.

Por otro lado, se realizaron todas las capacitaciones comprometidas en el plan anual del año 2023, incluyendo una academia de litigación presencial, lo que permitió abordar las modificaciones legales que se introdujeron y mantener constantemente actualizados a defensores y defensoras, por lo que durante el año 2024 se continuará con un exigente plan de capacitaciones en modalidad online y presencial con relatores internos y externos para asegurar un alto nivel técnico en la prestación del servicio de defensa.

3.- Derechos Humanos

Durante 2023 se fortaleció la aplicación de SIRCAIVI en las Defensorías Regionales, con un total de 363 casos de violencia institucional carcelaria registrados al 31 de diciembre. Asimismo, se dio continuidad al trabajo de la MEDAI, que celebró 4 sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria durante 2023, y se formalizó el ejercicio de sus funciones mediante la suscripción del “Protocolo de Funcionamiento de la MEDAI” por parte de las autoridades de cada institución integrante de la Mesa, en una ceremonia pública desarrollada el 11 de diciembre y que fue seguida por el Seminario “Violencia Institucional Carcelaria: Reflexiones para un abordaje efectivo”, en el que participaron expositores de la academia, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, el Poder Judicial, la sociedad civil y la Defensoría Penal Pública.

En cuanto a capacitaciones, durante 2023 se realizaron 6 capacitaciones sobre SIRCAIVI, cubriendo a los equipos de todas las defensorías regionales. Asimismo, se realizaron todas las capacitaciones comprometidas en el Plan Anual de 2023, que comprendieron la cuarta versión del curso de capacitación sobre incorporación de estándares internacionales de derechos humanos en primeras audiencias, la tercera versión del curso sobre el rol de la defensa en la prevención y abordaje de la tortura y se incorporó por primera vez una capacitación sobre técnicas de entrevista a personas privadas de libertad que denuncian hechos de violencia institucional carcelaria.

4.- Género.

Durante 2023, se elaboró el “Diagnóstico institucional sobre desigualdades o discriminaciones de género” en el que se analizaron las definiciones estratégicas institucionales (misión, objetivos y productos estratégicos) con enfoque de género, insumo relevante construido de manera participativa en distintas instancias de la DPP, y que derivó en cambios en las definiciones estratégicas visibilizando tanto a mujeres como a diversidades sexogenéricas, modificaciones que una vez aprobadas fueron comunicadas por el Defensor Nacional a todos los funcionarios y difundidas en la intranet institucional.

Por otro lado, en el primer trimestre de 2023, con el apoyo del Comité de Buenas Prácticas Laborales, se elaboró el Plan Anual de trabajo sobre el Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual (MALS) para el personal que trabaja y se relaciona en la Defensoría Penal Pública, que se basó en la prevención de estas conductas, incentivando las alertas tempranas preventivas y la difusión del procedimiento. En lo que respecta a esto último, se realizó un focus group con funcionarias de las dos Defensorías Regionales Metropolitanas, se actualizaron notas en la intranet escritas con lenguaje claro, sobre el trabajo de la DPP y los derechos de las mujeres en materia funcionaria, violencias de género, visibilización de su trabajo y MALS.

Junto con lo anterior, se actualizaron los documentos relativos a MALS disponibles en la intranet y se difundió un video explicativo del procedimiento, además de realizar capacitaciones vinculadas a la temática. Finalmente, se elaboró y aprobó el procedimiento de detección y acompañamiento en situaciones de violencia intrafamiliar para el personal de la DPP, realizándose actividades de difusión y capacitación sobre primera acogida VIF.

En cuanto al Plan de Comunicaciones Internas 2023, este consideró la ejecución de actividades de difusión y de retroalimentación realizadas en conjunto con los periodistas regionales, se difundió con mayor intensidad el trabajo de las mujeres líderes de la DPP, realizándose 46 notas y campañas con enfoque de género en la intranet, cuyas temáticas estuvieron centradas en dar a conocer las actividades realizadas por funcionarias, o en que se reconoció el trabajo de alguna compañera, difusión de contenidos tanto en

materia de defensa penal como en derechos funcionarios, o actividades realizadas con funcionarias y/o usuarias.

En cuanto al ejercicio de defensa con perspectiva de género, el último trimestre 2023 se comenzó a implementar el Modelo de Defensa de Género a través de un piloto en algunas localidades de las Defensorías Regionales de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana Norte, Biobío y Los Lagos. En la misma línea, se realizaron ajustes al sistema informático para poder rescatar datos relevantes de cobertura y calidad que permitan, durante el año 2024, hacer una evaluación de factibilidad de ampliar la cobertura especializada. Además, se actualizó el Manual de Actuaciones Mínimas de Igualdad de Géneros en contenido relacionado a mujeres y personas del colectivo LGTBIQ+, se realizaron actividades de difusión, capacitación y evaluación del cumplimiento del contenido del Manual. Además, se mejoró la cantidad de material bibliográfico sobre género y defensa penal con la elaboración de dos boletines de jurisprudencia y la constante actualización de la base bibliográfica de la institución.

5.- Seguimiento Legislativo.

La Unidad de Asesoría Legislativa de la Defensoría Penal Pública es la encargada de centralizar y gestionar los requerimientos e invitaciones que se formulan a la institución y a su máxima autoridad, el Defensor Nacional, por parte de la presidencia de las diversas Comisiones Legislativas existentes en el Congreso Nacional o por alguno de sus integrantes, con el propósito de conocer la opinión técnica de la institución en diversos proyectos de ley en tramitación o sobre temáticas de interés nacional y de competencia de la Defensoría, como temas penitenciarios, de responsabilidad penal adolescente, entre otros, elaborando minutas, informes o concurriendo a las sesiones.

Durante el año 2023, se puso énfasis en el Proceso Constitucional con el fin de incluir temáticas relevantes para la Defensoría como su autonomía. Además, se asistió a diversas instancias legislativas a exponer la opinión técnica institucional en diversos proyectos de ley que indiquen en la labor de defensa, siendo alguno de ellos:

- Boletín 11.077-07, Sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.
- Boletín 11.073-07, Modifica el Código Procesal Penal en materia de procedencia de la prisión preventiva y de suspensión de

ejecución de la sentencia, respecto de mujeres embarazadas o que tengan hijos o hijas menores de tres años.

- Boletín 12.519-02, Excluye delitos de la jurisdicción militar.
- Boletín 14.614- 07, crea el Ministerio de Seguridad Pública.
- Boletín 14.795-07, proyecto sobre nuevo Código Penal.
- Boletín 14.877-07 Modifica el Código Procesal Penal para permitir la ampliación del plazo de detención en los delitos de trata de personas y tráfico de migrantes, y que su solicitud y otorgamiento se hagan por cualquier medio idóneo.
- Boletín 15.028-25, Modifica C.P.P., en materia de prisión preventiva por uso de armas de fuego o pertenencia a una organización criminal.
- Boletín 15.261-25, modifica Ley 21.325, de Migración y extranjería, para tipificar el delito de ingreso clandestino al territorio nacional.
- Boletines 15.262-07 y 15.892-07, modifica el CP y CPP, validez de las sentencias condenatorias extranjeras, como fundamento de la agravante de reincidencia.
- Boletín 15.284-25, modifica plazos de detención y autoriza diligencias de investigación del M.P., en el extranjero.
- Boletín 15.408-25, modifica la ley 18.216, para ampliar la hipótesis de expulsión como pena sustitutiva.
- Boletín 15.661-07 Modificaciones legales con énfasis en el tema de reincidencia, modifica diversos cuerpos legales.
- Boletín 15.783, sobre registro audiovisuales de las actuaciones policiales autónomas.
- Boletín 15.918, refundido con 14.430-07, Agrava responsabilidad penal de quienes atenten contra denunciantes de delito o personas que asistan técnicamente a los tribunales.
- Boletín 16.301, refundido con 16.015, Crea la fiscalía supra territorial, especializada en crimen organizado y delitos de alta complejidad.
- Boletín 16.034-06, medida de reconducción o devolución inmediata de personas extranjeras que ingresan de manera irregular al país.
- Boletín 16.374, Fortalecimiento del Ministerio Público.

6.- Defensa en las Cortes.

El año 2023 la Defensoría Penal Pública, a través de la Unidad de Corte Suprema y Tribunal Constitucional tramitó más de 3.750 recursos ante la Corte Suprema, entre los cuales se destacan recursos de nulidad, de queja, de protección, de amparo, de revisión y quejas disciplinarias. En la decisión de recurrir ante la Corte Suprema o de ejercer la acción de inaplicabilidad ante el Tribunal Constitucional, se ha tenido presente la transcendencia de la decisión para el caso particular, pudiendo un determinado criterio jurisprudencial resultar determinante para otros procesos. Asimismo, la institución asumió la defensa en 55 casos de extradición pasiva ante la Corte Suprema, representando a personas chilenas y extranjeras requeridas por estados extranjeros, con el fin de ser entregadas a éstos para el cumplimiento de condenas o juzgamientos pendientes, por hechos ocurridos en sus respectivos territorios jurisdiccionales. También, durante el 2023 la Defensoría interpuso 49 requerimientos de inaplicabilidad y también se hizo parte en requerimientos presentados por otros intervinientes del sistema, querellantes o los mismos tribunales, representando los intereses de los imputados en esta sede constitucional.

Finalmente, como parte del esfuerzo de la institución por mejorar progresivamente la calidad de la defensa penal pública, la Unidad de Corte continuó desarrollando el programa de capacitación de defensoras y defensores a nivel nacional. Así, durante 2023 se realizaron talleres de capacitación sobre la jurisprudencia de la Corte Suprema para todas las defensoras y defensores públicos del país, las que estuvieron a cargo de los profesionales de la unidad. Adicionalmente, se efectuaron capacitaciones en materia de acciones de inaplicabilidad por inconstitucionalidad, recurso de nulidad en sus aspectos de tramitación y diversas causales, y acción constitucional de amparo, actividades en las que destacó la participación de expositores como el ex Ministro del Tribunal Constitucional sr. Rodrigo Pica Flores, el Ministro de la Corte de Apelaciones de Concepción Rodrigo Cerda San Martín y el relator de la segunda sala de dicha Corte.

7.- Licitaciones.

El Programa de licitaciones forma parte del sistema mixto público-privado de prestación de defensa pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°19.718, que creó la Defensoría Penal Pública.

En el proceso licitatorio de 2023 se licitó un total de 151 equipos de defensa, equivalentes a 127 equipos de defensa general, 18 de defensa penitenciaria, 2 equipos RPA, 2 primeras audiencias, 1 defensa indígena y 1 equipo migrante. En este proceso se adjudicaron un total de 131 equipos y hubo 20 jornadas desiertas, equivalente al 30% de la licitación. Lo anterior es de cuidado y trae consigo la necesidad de reevaluar las complejidades que se presentan en las regiones. Las jornadas desiertas serán cubiertas por convenios directos hasta completar el total 524 equipos de defensa que conforman el programa.

Durante este año la plataforma informática que sustenta el proceso licitatorio fue modificada en relación con los cambios realizados a las nuevas Bases de Licitación 2023. Entre los cambios más significativos a las bases se encuentran la eliminación del pago de incentivo para los prestadores, la adición de puntajes en la etapa de evaluación de la licitación, la posibilidad de que cada región establezca el porcentaje a pagar para los reemplazos, así como también el porcentaje de sustitución y que además ahora se establece que es posible sustituir un porcentaje de jornadas adjudicadas desde el momento de la suscripción del contrato y no desde que este inicia, entre las más significativas.

A su vez el cambio de bases de licitación trajo consigo la actualización del Manual de Operaciones, el Manual de Indicadores y Manual de Pago, todos los cuales fueron publicados al finalizar el periodo y ya se encuentran disponibles en la página web de la Defensoría.

Durante 2023 se llevaron a cabo dos procesos para rendir el examen habilitante, requisito fundamental para poder participar en cualquier proceso de licitación. Ambas de manera presencial. Se rindieron 635 pruebas de defensa general y 192 de defensa penitenciaria, con un nivel de aprobación de 97% y 93% respectivamente.

Durante el año 2023 las regiones ya de manera más consolidada en el uso del sistema y la experiencia adquirida el año anterior, trabajaron en el sistema de gestión presupuestaria a nivel regional, lo que permitió detectar posibles diferencias en los saldos regionales y, con ello, corregir y tomar decisiones oportunas para tener un control eficiente sobre los recursos disponibles.

8.- Centro de Documentación.

Durante el 2023, y a fin de dar continuidad al mejoramiento del acceso a la información, la prestación de servicios y productos de información, el CEDOC ha trabajado en las siguientes líneas:

- Acceso abierto de contenidos a la comunidad. El acceso online a Lexdefensor durante el año 2023 fue de 23 mil 958 visitas, con un total de 14 mil 835 descargas, lo que da cuenta de un alto impacto en su uso. Lo mismo ocurre con el sitio web de Biblioteca, cuyas visitas ascendieron a 63 mil 638, sumando 14 mil 220 descargas de archivos y resultados de búsqueda durante el último año.
- Contenidos Lexdefensor y Biblioteca: Actualización de Lexdefensor, con un total de 15 mil 369 documentos incorporados, lo cual es un incremento del 6% por ciento respecto del año anterior, entre doctrina, legislación y jurisprudencia. Se incrementó además a 4 mil 189 documentos digitales, 4 mil 671

títulos de monografías y 14 mil 029 registros de ejemplares físicos, 11 mil 312 artículos de revistas.

- Elaboración de 58 boletines bibliográficos y/o boletines jurisprudenciales, además de 24 selecciones bibliográficas.
- Puesta en marcha de tesauro de justicia penal, con cerca de 800 términos específicos, 8 niveles jerárquicos y más de mil relaciones, para el análisis documental de doctrina y jurisprudencia interna.

9.- Política Internacional.

La DPP tuvo un rol fundamental en AIDEF en su cargo de vice coordinación y en su activa participación en la CIDH y en la Corte IDH. Sobre todo, esto se vio reflejado a través de las capacitaciones organizadas y realizadas por la DPP a los DPI de manera presencial el primer semestre y virtual el segundo semestre del 2023. Asimismo, se realizaron las reuniones de BLODEPM, donde la DPP obtuvo la vice coordinación en las elecciones de noviembre realizadas en Brasilia, retomando así la normalidad en el desempeño internacional de la institución, luego de la pandemia.

Asimismo, se buscó 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 que se venía desarrollando, por medio de las actividades realizadas en el marco de los proyectos de cooperación con Argentina y Brasil.

Mecanismos de Evaluación de la calidad de la prestación

1.- Inspecciones de Defensa.

Esta modalidad cualitativa de evaluación de la prestación de defensa se ejecuta en dos formatos, Inspecciones Programadas y Temáticas. En la primera la selección de centra en el defensor o defensora priorizado por una serie de variables objetivas y la segunda en áreas sensibles de la prestación de defensa, en ambas se evalúa mediante el juicio experto interno de profesionales del derecho.

a. Inspecciones de Defensa Programadas

Los desempeños observados en las inspecciones para el periodo 2023, fueron los siguientes:

Inspecciones	Causas Revisadas	Desempeños Observados			
		Conforme Estándares	Reparos Menores	Reparos Mayores	Insuficiente
87	1.305	29	22	27	9
100%		34%	25%	31%	10%

La ejecución de este periodo presentó un aumento del 45% respecto a 2022, por otra parte, se aplicaron perfeccionamientos en la selección de causas a revisar y priorización de defensores y defensoras a inspeccionar.

b. Inspecciones de Defensa Temáticas

Las inspecciones temáticas ejecutadas en el 2023 son las siguiente:

- **Inspección Temática sobre Diligencias de Investigación**

El objetivo principal fue revisar, mediante una muestra representativa a nivel nacional, si la defensa está cumpliendo las directrices institucionales en materia de actividad de investigación, en cuanto a la procedencia, pertinencia y oportunidad de estas. Esta inspección también tuvo un objetivo específico que fue revisar, tanto en defensa general como en las áreas de defensa especializada, si se han solicitado, gestionado y también realizado las diligencias, pericias o actividades investigativas pertinentes de acuerdo con la teoría del caso y estrategia de defensa que el defensor/a haya establecido para el caso y que ellas se hayan solicitado en un tiempo adecuado, según lo señalado en el Manual de Actuaciones Mínimas antes citado. En esta inspección se revisaron 988 causas de todo el país, las que se seleccionaron en proporción a los ingresos de causas de cada Defensoría Regional. En dicha muestra se incorporaron causas con imputadas de sexo femenino o de sexo social mujer, adolescentes, migrantes, indígenas e imputados con discapacidad mental.

- **Inspección Temática de Diligencias de investigación para defensas con enfoque de género.**

Esta inspección fue parte integrante de la Inspección Temática sobre Diligencias de Investigación, este subgrupo tuvo el objetivo de estudiar datos con enfoque de género, se revisaron los antecedentes contenidos en las respectivas carpetas digitales, especialmente, revisión de teorías del caso, versión de la imputada, revisión de carpetas de investigación fiscal, minutas de delegación de audiencias, análisis de peritajes y, en algunas causas, también se analizaron registros de audios, de un total de 219 casos.

- **Inspección Temática sobre Primeras Audiencias**

El objetivo de esta inspección temática fue una evaluación cualitativa, basada en el juicio experto interno, de todas las actividades de defensa desplegadas por los defensores penales públicos en la prestación del servicio de defensa en las primeras audiencias, a la luz de los parámetros y exigencias institucionales, como lo son los Estándares Básicos para el Ejercicio de la Defensa Penal Pública. Se evaluó fundadamente el desempeño técnico jurídico de los abogados defensores desde el inicio de la causa, incluyendo aquellas gestiones que deben realizarse en forma previa a las primeras audiencias, por ejemplo; contacto y/o entrevista previa, la solicitud y obtención de la copia de carpeta fiscal, la revisión de sistemas informáticos, etcétera. Del mismo modo, el análisis abarcó hasta el término de la primera audiencia, sin considerar la eventual actividad recursiva posterior del defensor.

2.- Auditorías Externas.

En el periodo se ejecutaron tres procesos de auditoría, dos de ellos continúan en ejecución al término del año. (Cumplimiento de gestiones mínimas que debe cumplir los Defensores Locales Jefes y satisfacción usuaria).

- **Satisfacción Usuaría**

El objetivo general del servicio licitado por la Defensoría Penal Pública corresponde a desarrollar la ejecución de un servicio de auditoría externa que permita proveer de información a actores claves de la Institución, responsables del diseño y gestión del servicio, para tomar decisiones que mejoren la satisfacción y relación con los usuarios, conforme al Modelo de Valor propuesto y la línea base levantada.

- **Condiciones Contractuales y Estados de Pago de Contratos Defensa Penal Pública**

El objeto de la Auditoría a condiciones contractuales y estados de pagos de contratos de defensa penal pública, destinada a evaluar los contratos de los servicios de defensa, desde la compra hasta la suscripción del contrato; los pagos que efectúan las Defensorías Regionales a los prestadores de defensa penal externos; el cierre de los contratos; el nivel de cumplimiento de aquellos con las condiciones ofertadas; así como el nivel de gestión y supervisión que mantiene la defensoría regional sobre estos contratos.

- **Cumplimiento de gestiones mínimas que debe cumplir los Defensores Locales jefes**

Esta auditoría, a cargo de una empresa externa, medirá aspectos como los tiempos de traspaso de causas con imputados en prisión preventiva y las condiciones de derivación de causas antes de audiencias relevantes, entre otras cuestiones como los tiempos de traspaso de las causas con imputados que quedan sujetos a la medida cautelar de prisión preventiva en la audiencia de control de la detención, las condiciones de derivación de causas antes de audiencias relevantes a un nuevo defensor público titular y la distribución oportuna de causas creadas por primera audiencia programada en poder del defensor local jefe son algunos de los aspectos que considera la ejecución de la auditoría externa sobre cumplimiento del manual de defensores locales jefes, que forma parte del 'Plan de auditorías externas' que gestiona el Departamento de Evaluación Control y Reclamaciones (DECR).

De este modo, y tal como se había anunciado, se efectuó la evaluación de uno de los aspectos claves en la esfera de competencias de las y los defensores locales jefes, en relación con mantener el equilibrio de las cargas de trabajo y las asignaciones de especialidad, debiendo cumplir para ello con diversas gestiones mínimas previas, que están descritas en el citado manual, respectivo.

3.- Sistema de Calidad Institucional - Talleres/Encuentros de Calidad.

El área de Evaluación, Control y Reclamaciones opera el sistema de gestión de calidad que se basa en la Misión y los Objetivos Estratégicos de la DPP, centrándose en tres áreas, Gestión, Defensa y Atención de Usuarios, para ello ha sistematizado la información que entregan los distintos mecanismos de control que la determina y ha sumado otros, producto de avance tecnológico de DPP. Este ciclo inicia con los Encuentros de Seguimiento Regional en que se entrega esta

información sistematizada y luego se traduce en la determinación, acompañamiento y evaluación de los Planes de Acción Regionales, utiliza adicionalmente como insumo para la evaluación de los Equipos Directivos Regionales en el proceso de gestión del desempeño.

En este período, estos planes consideraban etapas relevantes del proceso penal, pendientes de trabajar, que fueron las de Preparación de Juicio Oral, Juicio Oral, Post Sentencia, además, de actividades transversales de difusión y monitoreo entregadas al perfil del Defensor o Defensora Regional. Asimismo, se tuvo como premisa el incorporar responsabilidades a diversos perfiles, entregándose gestiones a las direcciones administrativas regionales, jefes de estudio y defensores locales jefes, siendo de cargo del jefe de servicio regional, cuidar por la distribución equitativa de las cargas de trabajo.

En cuanto al ámbito de gestión, se pretendía instaurar dinámicas de trabajo orientadas a mantener monitoreo permanente respecto de ciertos nudos críticos que se han evidenciado como relevantes, por su injerencia en la calidad de la defensa, cuales fueron los de la entrevista previa a la audiencia de preparación de juicio oral, reagendamientos de estas audiencias o nuevos días y hora, calidad de teoría del caso y minutas de delegación en esta misma etapa procesal; preparación acompañamiento y seguimiento de causas de defensores priorizados, tanto para preparación de juicio oral como juicios orales; recursividad frente a sentencias condenatorias a penas efectivas.

En algunas actividades se consideraron metas de cumplimiento, lo que permitiría concluir respecto a la mejora obtenida en la calidad de las tramitaciones de las causas, siendo este último, el segundo objetivo directo para lograr con esta implementación.

Área de Comunicaciones

La elección de contenidos, formatos y públicos objetivos representados en el plan de difusión del año pasado se construyó para dar respuesta a las necesidades 2022, reportadas de la aplicación de campañas en redes sociales, diálogos participativos, encuentros, charlas y otros.

Al 31 de diciembre, a través de la aplicación del plan de difusión, se realizaron 392 acciones de difusión, en todas las regiones del país.

Entre los hitos comunicacionales desarrollados en 2023 destaca la conmemoración de los 10 años del Proyecto Inocente, que incluyó la realización junto a la Universidad Finis Terrae, de un exitoso Seminario Internacional con expositores extranjeros y reconocidos académicos, donde abordamos los errores y daños que afectan a una persona inocente privada de libertad, y cómo se logra una reparación efectiva.

En el ámbito de acceso a la justicia, hemos fijado como uno de nuestros ejes estratégicos, la política de Justicia Abierta, entendida como “un diálogo del ecosistema de justicia permanente con la sociedad civil, inspirado en los

principios de transparencia, participación y colaboración que permite un pleno acceso a la justicia, construyendo honor social y valor público en las instituciones intervinientes”. De esta manera, presentamos nuestro compromiso “Justicia Abierta en Gobiernos Locales” que finalmente fue incluido en el Sexto Plan de Acción del Programa Internacional de Gobierno Abierto. Con este proyecto, desarrollado en conjunto con el Poder Judicial, buscamos disminuir la desconfianza y aumentar la valoración que la ciudadanía tiene del sistema de justicia penal y sus instituciones, acercándose a ellas a través de sus gobiernos locales de forma directa y dialogante.

Publicamos dos ediciones de nuestra Revista 93, la primera relacionada con Género y Defensa Penal Pública; y un especial de 10 años del Proyecto Inocentes.

Este año, por primera vez - y ante la necesidad de conocer cuál es la evaluación que la opinión pública tiene de la institución- en 2023 la Defensoría fue incluida en la medición que realiza Plaza Pública CADEM con el fin de conocer la valoración que hacen las personas respecto a las instituciones, el gobierno y las y los líderes políticos, para saber si la ciudadanía aprueba o desaprueba el trabajo que están desempeñando.

Al evaluar el ‘sector justicia’ la Defensoría obtuvo, junto al Ministerio Público, el mayor porcentaje de aprobación con un 39% -1era semana de enero de 2023-. Esta cifra, además, no tuvo grandes variaciones, ya que, en diciembre de 2023, en la última medición del año respecto a las instituciones, la Defensoría Penal Pública obtuvo un 39% de aprobación, mismo resultado obtenido en su primera medición.

Área de Informática

En línea con la agenda digital impulsada por el Gobierno de Chile, el Departamento de Informática y Estadísticas (DIE) de la Defensoría Penal Pública, 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, menos papel, integración de sistemas e inteligencia de negocios.

Dentro de la cartera de proyectos y actividades desarrolladas durante 2023 se encuentran las siguientes:

1.- Desarrollo de sistemas informáticos.

Durante el año se desarrollaron un total de quince sistemas informáticos, doce de los cuales ya se encuentran terminados: definir proyectos para poner en práctica la Ley de Transformación Digital, una nueva versión de minutas de delegación, un módulo de marcación E/S de la jornada laboral, indicadores de gestión para defensores públicos locales y licitados, un módulo de gestión de sumarios administrativos,

mejorar la gestión de seguimiento y cierre de tickets Redmine, una nueva versión de cobro de aranceles, modernizar la página web dpp.cl, actualización de la aplicación móvil 'Mi Defensoría', monitoreo del proceso de gestión documental y mejoras funcionales al gestor, además de reportes de Power BI embebido.

A su vez, tres de ellos se encuentran en ejecución a la fecha y pronto a ser terminados: un catálogo de servicios de interconexión, la adecuación del 'Sistema informático de gestión de defensa penal' (SIGDP) en la etapa de tramitación de las causas y ejecución de la pena, además de mejoras a los módulos de pago de la defensa licitada. Por último, seis sistemas informáticos no fueron desarrollados por cambios en las prioridades institucionales.

2.- Premio Instituciones Transformadoras.

Durante el año, se recibió el primer premio de "Instituciones Transformadoras" en la categoría de digitalización o entrega de servicios digitales, luego de que la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia reconociera al proyecto institucional 'Carpeta Digital' como uno de los tres más destacados en el certamen, junto a iniciativas similares de la Subsecretaría de Salud Pública y del Hospital "Doctora María Eloísa Díaz Insunza".

3.- Fase de preparación Ley de transformación digital del Estado.

También se cumplió un hito en el proceso de instalación de la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado, validándose la nómina de procedimientos administrativos y otras tramitaciones de la institución, dando así cumplimiento a la fase de preparación.

Esta información permitirá apoyar el tránsito de los procedimientos administrativos al soporte electrónico, permitiendo conocer sus características y necesidades en términos de interoperabilidad, notificaciones, identidad digital, expediente electrónico y firma electrónica, entre otros aspectos estratégicos.

4.- Operación de servicios tecnológicos.

En las fechas que se señalan, se dio inicio a los siguientes contratos:

- 1° de enero de 2023: soporte y mantenimiento del sistema de gestión de personas.
- 1° de febrero de 2023: soporte y mantenimiento del sistema de gestión de bienes de activo fijo, fungibles y adquisiciones.

- 1° de mayo de 2023: central telefónica digital para proyecto 'InfoDefensa'.

Además, se gestionó la contratación de los servicios de telecomunicaciones -incluyendo su instalación a nivel nacional- y de licenciamiento, soporte y actualización del software Microsoft Enterprise Agreement. Ambos comenzaron su operación desde el 1° de enero de 2024.

Por último, se ejecutaron los procesos de contratación de los servicios de arriendo de equipos UPS y computadores, que iniciarán su operación desde el 1° de mayo y el 1° de junio de 2024, respectivamente.

5.- Fortalecimiento de la ciberseguridad.

Se realizó concientización a usuarios finales, incluyendo campañas de phishing simulado y una charla de ciberseguridad a las personas que hicieron clic en enlaces de phishing, tanto simulados como reales. También se enviaron correos con información de incidentes de ciberseguridad relevantes, tanto a nivel nacional como internacional, en instituciones públicas y privadas.

Además, se firmó un convenio de colaboración con el 'Equipo de respuesta a incidentes de seguridad (CSIRT, por sus siglas en inglés), dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y se habilitaron registros de tickets con actualizaciones de software, redes y equipos informados por el CSIRT y por proveedores de servicios; y con incidentes de ciberseguridad reportados por usuarios finales.

También se realizaron dos servicios de hacking ético, para identificar vulnerabilidades de la plataforma tecnológica institucional.

El primero por la empresa proveedora del servicio de telecomunicaciones y el segundo mediante un software de código libre, instalado y configurado en la red institucional.

6.- Mejoramiento de reportes.

Se habilitaron los siguientes reportes en el Sistema de Información de Gestión de Defensa Penal SIGDP, en modalidad Power BI embebido: causas vigentes, monitoreo de defensores locales jefe, indicadores de defensa filtro por región, piloto de defensa penitenciaria filtro por región, asistencia de funcionarios e 'InfoDefensa'.

Además, se activaron los siguientes reportes en el Portal Único: feriados legales y permisos administrativos.

7.- Fortalecimiento de usuarios.

Se publicaron en Intranet y se enviaron por correo electrónico las siguientes guías de uso: paso a paso para videoconferencias mediante MS-Teams y protocolo para gestión de tickets en Redmine.

Además, con la participación del jefe y del encargado de desarrollo del Departamento de Informática y Estadísticas, se realizaron capacitaciones en Maule, Biobío, La Araucanía, Tarapacá, Coquimbo, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes, dirigidas a las triadas directivas, defensoras y defensores públicos y asistentes administrativas.

Las materias tratadas fueron transformación digital, fortalecimiento de la ciberseguridad, portafolio de proyectos, mejora de sistemas y retroalimentación de usuarios.

Área Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional

1.- Actualización Política de Gestión de Personas.

En cuanto a esta línea de trabajo y basados en el principio de representatividad y participación, actualizó la Política de Gestión de Personas, cuya última revisión se había realizado hace más de 4 años. La nueva versión incorporó las visiones de todos los sectores, estamentos y áreas de trabajo de la institución. El primer hito fue la renovación de los Valores Institucionales, principal insumo para el documento. Se encuestó a más del 54% de los funcionarios, siendo escogidos compromiso social; probidad; trato digno a personas usuarias, y valor público.

Como segundo hito, se conformó una mesa de trabajo con 15 representantes de las distintas unidades, de los estamentos y de las asociaciones de funcionarios, todos quienes se reunieron, para revisar y mejorar el documento que integra las distintas políticas que velan por el bienestar y desarrollo funcionario, obteniendo de aquello una nueva y más actual declaración de principio. El documento final se aprobó el 2 de diciembre de 2023.

2.- Gestionar los procesos concursales de acuerdo a programa anual de concursos y en coherencia con los lineamientos institucionales

Con respecto a los procesos concursales del estamento directivo, se puede señalar que, durante el año 2023, se gestionaron un total de 11 convocatorias, 4 cargos de Defensor Regional, 4 de Director Administrativo Regional y 3 de Jefe de Estudios Regional; sin dejar de mencionar 9 vacantes cubiertas a través de procesos de selección a nivel nacional. El detalle de estos llamados se da a continuación:

1. Defensor(a) Regional con desempeño en la región de Aysén.

2. Defensor(a) Regional con desempeño en la Región de Valparaíso.
3. Defensor(a) Regional con desempeño en la Región de Los Lagos.
4. Defensor/a Regional con desempeño en la Región de Ñuble.
5. Director(a) Administrativo(a) Regional con desempeño en la Defensoría Regional de Antofagasta.
6. Director(a) Administrativo(a) Regional con desempeño en la Defensoría Regional de Magallanes y la Antártica Chilena.
7. Director/a Administrativo/a Regional con desempeño en la Defensoría Regional Metropolitana Norte.
8. Director/a Administrativo/a Regional con desempeño en la Defensoría Regional de Los Ríos.
9. Jefe(a) de Estudios Regional con desempeño en la Región Metropolitana Norte.
10. Jefe(a) de Estudios Regional con desempeño en la Región de Los Ríos.
11. Jefe(a) de Estudios Regional con desempeño en la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.
12. Encargado(a) de Soporte de Sistemas de Información y Gestión de Proyectos de la Defensoría Nacional.
13. Contador(a) Área de Bienestar y Calidad de Vida de la Defensoría Nacional.
14. Asesor/a Comunicacional en la Defensoría Regional de Tarapacá.
15. Profesional Unidad de Control de Gestión.
16. Asistente Administrativo/a en la Defensoría Regional Metropolitana Sur.
17. Asistente Administrativo de la Defensoría Local de La Serena.
18. Facilitador/a Intercultural con desempeño en la Defensoría Local de Cañete.
19. Profesional de Administración con desempeño en la Defensoría Regional Metropolitana Norte.
20. Administrativo(a) con desempeño en la Defensoría Local de Chillán.

3.- Actualización Programa de Inducción.

El procedimiento de Inducción Institucional se revisó de manera participativa y se actualizó, mediante un diagnóstico para articular distintas miradas complementarias, que permitieran distinguir de mejor manera qué elementos era necesario actualizar del programa vigente. Con fecha 31 de octubre de 2023, la Resolución Exenta N°453 aprueba el Programa de inducción actualizado para nuevos ingresos, reincorporaciones y movimientos internos. EL nuevo documento se hace cargo de los importantes cambios ocurridos en la Institución en los últimos años y del dinamismo del contexto en que se encuentra inserta, elementos que hacían necesaria una actualización que tomara en cuenta los nuevos desafíos institucionales y los aprendizajes adquiridos luego de años de aplicar el modelo de inducción anterior. Fue creado gracias a la coordinación realizada por el Departamento de Gestión de Personas y DO, en colaboración con Defensorías Regionales, Departamentos y Unidades de la Defensoría Penal Pública, con el propósito de inducir apropiadamente a las personas que se integren por primera vez; a quienes se incorporan luego de una ausencia prolongada (reincorporaciones); y a quienes cambian de funciones dentro de la Institución (movimientos internos), procurando mantener un lenguaje inclusivo que aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos y servicio que la Defensoría Penal Pública brinda a la sociedad.

4.- Gestión de Capacitación, como eje estratégico que permite dar continuidad a la formación técnica y de gestión.

El año 2023, la Defensoría destinó el 60% de su presupuesto en formación técnica, dirigida a equipos de defensa a nivel de todo el país y el 40% a actividades de fortalecimiento de equipos de trabajo y bienestar funcionario. Más de 2.000 participantes capacitados durante el 2023. Dentro de los programas mejor evaluados, estuvo el nuevo programa de formación en gestión y liderazgo, que permitió hacerse cargo de equipos de trabajo que no ocupan cargos directivos, pero sí participan y lideran en la práctica, procesos que requieren llevar a cabo actos de liderazgo (tal y como fueron denominados en el nuevo modelo institucional para estos efectos). Éste permitió capacitar a más de 50 jefaturas intermedias, entre los meses de octubre y diciembre. La iniciativa permitió modernizar el programa de liderazgo anterior, incluyendo a profesionales con y sin personal a cargo, responsables de procesos claves, tales como indicadores de defensa, comunicaciones internas, posicionamiento institucional, clima laboral, resolución de conflictos, entre otros. Y que, pese a que no pertenecen a un mismo equipo de trabajo, deben trabajar, liderar y resolver distintos asuntos en conjunto. También permitió ahorrar recursos, ya que estuvo a cargo en su mayoría de relatores internos.

5.- El desarrollo del Programa de Autocuidado, que considera el desarrollo de competencias que permitan a nuestros equipos auto gestionar sus conductas ante situaciones complejas.

El Programa de calidad de vida buscaba apoyar a los funcionarios para el desarrollo de competencias que permitan a los equipos auto gestionar sus conductas ante situaciones complejas. Por ello, se realizaron charlas sobre sistema de Pensiones, salud mental, prevención de quemaduras, operativos médicos y, además, se financiaron actividades propuestas por los propios funcionarios, de manera de fomentar la cohesión entre los equipos y sentido de pertenencia, integrando también el grupo familiar.

6.- Seguir fortaleciendo la cultura en torno a la implementación del Programa de Reconocimiento a nivel nacional.

El programa de reconocimiento busca destacar públicamente distintos aspectos de quienes se desempeñan directa o indirectamente en la Defensoría Penal Pública.

En este contexto este programa se compone de 3 ejes, trayectoria (reconocimiento a la permanencia, por cada 5 años, se le otorga a personal institucional y licitado), desempeño destacado (Defensor Local, Asistente de Defensoría Local y Funcionario de un área que no se de las anteriores categorías, elección realizada por el equipo directivo.), Defensoría Regional Destacada, efectuado en base a la ponderación de diversas variables. Finalmente está Reconocimiento a los Valores Institucionales, elección popular de personas institucional y externo.

El año 2023 se consolidó en un Anuario Institucional. Participó la totalidad de las Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional.

Área de Atención de Personas Usuarias

En materia de atención de las personas usuarias, durante el año 2023, la Institución se focalizó en el inicio la instauración de un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, así como en la ampliación de los procesos de estandarización y alineamiento de las orientaciones estratégicas asociadas, en un constante esfuerzo por alcanzar la excelencia en el actuar organizacional y la satisfacción de las demandas concretas que presentan las personas usuarias vinculadas al servicio de defensa penal pública.

Asociado al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, se dio curso a la primera etapa de su implementación, según lo dispuesto en el Decreto Exento N°347/2022 de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley 19.553. Por su parte, respecto de la ampliación de los procesos de estandarización y alineamiento de las orientaciones estratégicas en materia de atención de las personas, implicó la determinación como objetivo estratégico institucional el mejoramiento de la

atención de las personas, fortaleciendo los canales de comunicación y la entrega de información oportuna.

En términos específicos, los resultados principales de la gestión 2023 en materia de atención de las personas usuarias, son factibles de sintetizar en los siguientes puntos:

1.- Creación del primer Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaia, ente fundamental para la instauración y funcionamiento del Sistema, cumplimiento principalmente con un rol asesor de la dirección del Servicio, aportando una visión global, transversal y estratégica del Sistema y de la Institución. Conformado por funcionarios y funcionarias de distintos niveles jerárquicos, tanto del nivel central como regional, incluyendo entre ellos a quienes interactúan directamente con las personas usuarias, jefaturas y representantes de las áreas operativas o de apoyo.

2.- Análisis transversal respecto de la Política de Atención de Personas Usuaras y la identificación de los componentes principales que deben ser incorporados en esta, para el inicio de un trabajo participativo y colaborativo para su definición transversal durante la etapa 2 de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaia.

3.- Diseño y ejecución de un plan de concientización transversal en materia de experiencia usuaria para con el servicio, el cual involucró cerca del 60% de los funcionarios y funcionarias de la Institución, quienes participaron en actividades orientadas al conocimiento y gestión de resultados de procesos de auditorías externas de medición de los niveles de satisfacción usuaria, así como actividades orientadas a la entrega de habilidades para la atención efectiva de las personas usuarias y la ciudadanía en su conjunto.

4.- Participación -por primera vez- en la Medición de Satisfacción Usuaia, denominada MESU, junto a más de 70 servicios públicos del país, gestionada por parte del Ministerio de Hacienda, la cual busca identificar oportunidades de mejora para asegurar eficiencia en la entrega de los servicios que provee el Estado. En términos generales, un 62% de las personas usuarias encuestadas valoró con notas 6 o 7 a Defensoría Penal Pública, lo cual se complementa con la positiva evaluación de un 61% (notas 6 o 7) de las personas usuarias que indican una alta satisfacción con la última experiencia de contacto que sostuvieron con la Institución.

5.- Identificación y análisis de flujos de atención y tiempos de respuesta, para el período comprendido entre los años 2020 y 2023 (junio), a partir de la selección de indicadores por cada perfil de servicio/trámite brindado a la ciudadanía por la Institución, asociados a la finalización de los procesos de causas penales, reclamos respondidos, solicitudes y peticiones atendidas (OIRS, Transparencia y Lobby).

6.- Generación de un diagnóstico participativo en lo que respecta a la atención de las personas usuarias, difundido transversalmente en la organización, para la identificación de los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, junto a la definición de ámbitos prioritarios de trabajo, en base a las fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos reconocidos como parte del quehacer institucional.

6.- Como espacios de contacto con las personas usuarias, adicionales a la representación y acompañamiento en audiencias, visitas en recintos privativos de libertad, generación de escritos u otras gestiones similares del proceso de defensa, durante el año 2023, se registraron en los sistemas informáticos de la Institución, cerca de 350mil registros de atenciones, tanto por canales presenciales como no presenciales, adicionalmente más de 30mil registros de consultas a través de InfoDefensa (Línea600) y más de 3mil registros de solicitudes y reclamos (OIRS).

7.- Implementación de mejoras en los sistemas de recopilación, administración y gestión de datos, para el apoyo sustantivo a la toma de decisiones en materia de calidad de servicio, así como actualización constante de la información disponible para las personas a través de la página web www.dpp.cl y la aplicación móvil institucional. En lo medular, se ha seguido profundizando en ajustes que permitan procurar y facilitar el contacto entre las personas usuarias y su respectivo defensor o defensora de la causa en la cual está siendo imputado o condenado.

8.- En el contexto de los procesos de auditorías externas de los niveles de satisfacción de las personas usuarias, se logró una primera medición a partir de los ajustes a la metodología de trabajo indagada en períodos anteriores, permitiendo una base de comparabilidad para futuros procesos. A su vez, se logró un trabajo transversal a nivel regional, para la identificación de acciones de mejora a nivel regional y país.

Área de planificación y control de gestión.

Se efectuó una revisión y actualización de las definiciones estratégicas institucionales, Misión y Objetivos Estratégicos, considerando espacios de participación de los niveles regionales y nacional, de manera que se actualicen al escenario actual de las demandas y desafíos institucionales.

Como principal ajuste, se destaca la definición de objetivos específicos que muestran las mejoras que la Institución ha abordado hacia nuestras personas usuarias, y el crecimiento de cobertura de las defensas especializadas. Además de ello, es relevante la incorporación explícita de la perspectiva de género, en la misión y cada uno de los objetivos estratégicos.

Desde la mirada del control de gestión, se ejecutaron las acciones para dar cumplimiento a los desafíos impuestos en el Programa de Mejoramiento de

Gestión, Convenio Desempeño Colectivo, Convenios de Desempeño de Alta Dirección pública y en la gestión de riesgos institucional.

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 el año 2023, son los que siguen:

N°	Indicadores regionales de Defensa	Valor Estimado año 2023	Resultado diciembre 2023	Porcentaje Cumplimiento
1	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	57,0% (34.200 / 60.000)	67,5% (45.895 / 68.008)	118,3%
2	Porcentaje de personas imputadas migrantes y extranjeras atendidas por defensores especializados migrantes en el año t.	30,0% (5.100 / 17.000)	47,2% (11.414 / 24.168)	157,4%
3	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t	86% (8.600 / 10.000)	92,3% (10.974/ 11.888)	107,3%
4	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	85% (7.650 / 9.000)	93,1% (9.986 / 10.726)	109,5%
5	Porcentaje de imputados con proceso penal finalizado en el año t, respecto de los imputados con causas vigentes e ingresadas al año t	60,0% (300.000/ 500.000)	62,5% (289.231/463.089)	109,5%
6	Promedio de actividades de difusión realizadas, dirigidas a grupos objetivos de la comunidad; por regiones del país durante el año t	20,0 (320 / 16)	24,5 (392 / 16)	122,5%

A continuación, se entrega el detalle de desempeño regional con un análisis cualitativo por cada indicador:

1.- Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior

Comparativo Desempeño Acumulado Enero-Diciembre 2022 v/s Enero - Diciembre 2023

CR	Resultado a Diciembre de 2022			Resultado a Diciembre de 2023			Estimado Año 2023	% Cumplimiento Meta
	Num	Den	R° Acumulado	Num	Den	R° Acumulado		
Nac.	42.714	64.668	66,0%	45.895	68.008	67.5%	57%	118.3%
XV	1.208	1.538	78.5%	1.086	1.233	88,0%		
I	2.247	3.523	63.7%	2.015	3.314	60.8%		
II	2.336	5.705	40.9%	2.739	6.355	43,0%		
III	722	1.251	57.7%	717	1.108	64.7%		
IV	2.430	2.686	90.4%	3.730	4.056	91.9%		
V	5.194	7.166	72.4%	5.370	7.109	75.5%		
VI	4.983	6.901	72.2%	4.630	6.547	70.7%		
VII	2.382	2.713	87.7%	2.808	3.259	86.1%		
XVI	1.625	2.301	70.6%	1.354	1.934	70,0%		
VIII	2.621	4.163	62.9%	2.746	4.356	63,0%		
IX	1.343	1.664	80.7%	1.341	1.728	77.6%		
XIV	589	817	72,0%	674	1.052	64,0%		

X	1.770	2.776	63.7%	2.228	2.982	74.7%
XI	817	1.002	81.5%	822	980	83.8%
XII	690	807	85.5%	840	972	86.4%
RMN	6.546	10.093	64.8%	7.315	11.424	64,0%
RMS	5.211	9.562	54.4%	5.480	9.599	57,0%

Análisis de Resultado a diciembre de 2023

De un universo de 68.008 imputados a los que se realizó apercibimiento de cierre de investigación y audiencia de revisión de plazo, a 45.895 casos, esto es un 67,5% se produjo el cierre de la investigación. Con ello, se exhibe un sobrecumplimiento respecto del valor estimado, lo que da cuenta de una mejora en el desempeño institucional respecto del año 2022 con un mayor resultado, lo que da cuenta de la eficacia de las medidas tomadas por las Defensorías Regionales.

Ello, se explica por la internalización de buenas prácticas relacionadas con el constante monitoreo, la supervisión del equipo directivo regional y la orientación técnica por parte de los Jefes de Estudios Regionales y los Defensores Locales Jefes.

Gracias a la información disponible que aportan los sistemas de monitoreo es posible conocer el desempeño diario de cada región y zona, quienes mediante la realización de reuniones técnicas o clínicas jurídicas, revisan el desempeño y gestión relacionado, permitiendo con ello que las solicitudes de apercibimiento sean efectuadas sólo en los casos que lo amerita el proceso y conforme la voluntad de nuestros representados, fomentando que los defensores valoren y entiendan el indicador como un mecanismo que resguarda la calidad de la prestación.

Cabe señalar, que con la preocupación de que no se dilaten los procesos penales, es necesario que los defensores penales públicos, aperciban la mayor cantidad de plazos vencidos, por cuanto esto permite resguardar los plazos de duración razonables y acelerar el proceso penal.

2.- Porcentaje de personas imputadas migrantes y extranjeras atendidas por defensores especializados migrantes en el año t.

Comparativo Desempeño Acumulado Enero-Diciembre 2022 v/s Enero - Diciembre 2023

CR	Resultado a diciembre de 2023			Estimado Año 2023	% Cumplimiento Meta
	Num	Den	R° Acumulado		
Nac.	11.414	24.168	47.2%	30%	157.4%
XV	1.488	1.638	90,8%		
I	1.831	3.677	49,7%		
II	1.535	3.615	42,4%		
III	215	607	35,4%		
IV	507	805	62,9%		
V	359	1.599	22,4%		
VI	658	1.333	49,3%		
VII	259	528	49,0%		
XVI	85	214	39,70%		
VIII	359	483	74,3%		
IX	117	240	48,7%		
XIV	77	161	47,8%		
X	192	414	46,3%		
XI	41	99	41,4%		

XII	114	217	52,5%
RMN	2.096	5.764	36,3%
RMS	1.481	2.774	53,3%

Análisis de Resultado a diciembre de 2023

De un total de 24.168 personas migrantes que demandaron Defensoría Penal, 11.414 han sido atendidos por un defensor especializado en Defensa Migrante en el año 2023.

El nuevo indicador de defensa especializada migrante permite medir la nueva especialidad que se está instalando en la Institución y que busca entregar una respuesta acorde a las necesidades que presenta este grupo, que ha presentado una demanda creciente en el país, y que en el año 2023 supera y duplica la demanda de las defensas especializadas de adolescentes e indígenas. Con ello, las defensas especializadas contribuyen a la equidad al permitir el acceso igualitario a la justicia, resguardando los derechos de estas personas que habitan en nuestro país, y respetando sus diferencias.

Siendo un nuevo indicador, las regionales hacen análisis de la dotación de defensa especializada de que disponen y la contrastan con la demanda que se está presentando en su territorio. Esto permite obtener información respecto de las brechas existentes en materia de especialización, la cual ha sido incrementada mediante las acciones de especialización emprendidas por la Unidad de defensa especializada, que organizó la Academia de Defensa migrante. Además, existe preocupación por generar la correcta identificación de personas migrantes en el SIGDP, además de que en el tiempo se puedan definir planes de especialización que permitan incrementar la cobertura.

La medición permite mostrar esta nueva área relevante del quehacer institucional e ir generando gestiones en el nivel central y regional, que permitan ir incrementando la cobertura año a año.

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

Comparativo Desempeño Acumulado Enero-diciembre 2022 v/s Enero - diciembre 2023

	Resultado a diciembre de 2022			Resultado a diciembre de 2023			Estimado Año 2023	% Cumplimiento Meta
CR	Num	Den	R° Acumulado	Num	Den	R° Acumulado		
Nac.	9.226	10.063	91,6%	10.974	11.888	92,3%	86%	107.3%
XV	135	143	94,4%	184	190	96,8%		
I	334	338	98,8%	377	384	98,1%		
II	295	339	87,0%	383	431	88,8%		
III	322	322	100,0%	389	392	99,2%		
IV	351	393	89,3%	415	470	88,2%		
V	784	1088	72,0%	1143	1331	85,8%		
VI	587	670	87,6%	667	764	87,3%		
VII	494	509	97,0%	530	560	94,6%		
XVI	185	185	100,0%	338	339	99,7%		
VIII	639	724	88,2%	754	858	87,8%		
IX	474	503	94,2%	793	859	92,3%		
XIV	336	377	89,1%	398	454	87,6%		
X	486	516	94,1%	659	681	96,7%		
XI	159	164	96,9%	213	224	95,0%		

XII	56	57	98,2%	77	77	100,0%
RMN	1.927	1.927	100,0%	2.026	2.027	99,9%
RMS	1.662	1.808	91,9%	1.628	1.847	88,1%

Análisis de Resultado a diciembre de 2023

Conforme el modelo de cobertura definido en la Institución, de un total de 11.888 imputados adolescentes ingresados en la Defensoría Penal en el año 2023, 10.974 han sido atendidos por un defensor especializado juvenil, mejorando los ya elevados niveles de cobertura alcanzado en años anteriores.

Coherente con nuestros objetivos estratégicos de la calidad de la prestación de defensa penal, la defensa especializada juvenil, constituye un mecanismo de respuesta que permite atender en forma idónea las necesidades específicas de las personas adolescentes, considerados como grupo vulnerable.

Existen regiones que han maximizado el desempeño, lo cual es posible por las condiciones operativas que permite aplicar la concentración de defensores y zonas en un territorio regional. Además, existe una oportuna gestión de traspaso de causas que permiten asegurar que el imputado adolescente reciba la atención de un defensor con la especialidad. No es posible alcanzar mayores niveles de cobertura cuando las causas terminan en primera audiencia, ya que en algunas regiones los defensores especializados en primeras audiencias toman la mayoría de los casos, y además de que en los turnos fines de semana, no siempre es posible disponer de defensores con especialidad.

Se hace presente en algunas regiones, que el modelo de cobertura acotado a una dotación fija de defensores especializados no permite sumar a la medición las atenciones de defensores que teniendo los cursos de especialización no forman parte de esta dotación, pero son asignado a objeto de resguardar una mejor atención a los adolescentes imputados.

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

Comparativo Desempeño Acumulado Enero-diciembre 2022 v/s Enero - diciembre 2023

CR	Resultado a Diciembre de 2022			Resultado a Diciembre de 2023			Meta Anual Año 2023	% Cumplimiento Meta
	Num	Den	R° Acumulado	Num	Den	R° Acumulado		
Nac.	8403	9408	89,3%	9986	10726	93,1%	85%	109.5%
XV	1250	1386	90,1%	1865	1905	97,9%		
I	1192	1355	87,9%	1178	1378	85,4%		
II	388	435	89,1%	399	427	93,4%		
III	35	36	97,2%	87	97	89,6%		
IV	152	184	82,6%	205	233	87,9%		
V	223	240	92,9%	161	182	88,4%		
VI	110	126	87,3%	91	102	89,2%		
VII	38	44	86,3%	37	43	86,0%		
XVI	31	31	100,0 %	50	54	92,5%		
VIII	353	403	87,5%	358	418	85,6%		
IX	2570	2862	89,7%	3195	3412	93,6%		
XIV	899	1058	84,9%	893	967	92,3%		
X	830	892	93,0%	1043	1073	97,2%		
XI	136	155	87,7%	209	209	100,0%		

XII	49	52	94,2%	42	44	95,4%
RMN	55	56	98,2%	50	52	96,1%
RMS	92	93	98,9%	123	130	94,6%

Análisis de Resultado a diciembre de 2023

De un total de 10726 personas indígenas, 9986 han sido atendidos por un defensor especializado en Defensa indígena, alcanzando la máxima cobertura institucional respecto de años anteriores.

La Institución cuenta en sus Defensorías Regionales, con una importante cantidad de defensores especializados, lo que permite que la mayoría de las regiones se focalicen en asegurar los correctos y actualizados registros y traspasar las causas a defensores que posean la especialidad, lo que efectúan con un periódico seguimiento de los jefes de estudios y Directores Administrativos Regionales.

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

Comparativo Desempeño Acumulado Enero-diciembre 2022 v/s Enero - diciembre 2023

CR	Resultado a Diciembre de 2022			Resultado a Diciembre de 2023			Estimado Año 2023	% Cumplimiento Meta
	Num	Den	R° Acumulado	Num	Den	R° Acumulado		
Nac.	316.095	497.028	63.5%	289.231	463.089	62.5%	60%	104%
XV	5.940	8.378	70.8%	5.423	8.599	63,0%		
I	9.980	16.460	60.6%	9.815	15.936	61.5%		
II	14.047	21.930	64,0%	13.227	20.518	64.4%		
III	8.303	11.407	72.7%	7.263	10.606	68.4%		

IV	12.619	18.719	67.4%	10.853	18.006	60.2%
V	35.196	57.926	60.7%	31.846	52.504	60.6%
VI	21.322	32.614	65.3%	19.124	30.671	62.3%
VII	16.331	26.425	61.8%	13.721	23.979	57.2%
XVI	8.219	12.457	65.9%	7.114	12.116	58.7%
VIII	24.422	41.816	58.4%	22.285	38.351	58.1%
IX	20.577	30.178	68.1%	19.110	27.887	68.5%
XIV	8.892	14.080	63.1%	8.668	13.937	62.1%
X	20.224	28.503	70.9%	19.522	26.895	72.5%
XI	3.050	4.923	61.9%	3.400	5.391	63,0%
XII	3.284	6.352	51.7%	3.601	5.803	62,0%
RMN	49.232	81.751	60.2%	46.436	76.844	60.4%
RMS	54.457	83.109	65.5%	47.823	75.046	63.7%

Análisis de Resultado a diciembre de 2023

De un total de 463.089 personas imputadas que ingresaron o mantenían un proceso penal pendiente en la DPP, 289.231 han sido terminados, quedando 173.858 causas pendientes de cierre al 31.12.2023, mostrando una baja en la tasa de término del proceso penal respecto del año 2022, y muy por debajo de los escenarios de normalidad de los años 2018 (68.8%) y 2019 (66.9%).

En el resultado alcanzado es necesario estudiar, las causas que pueden intervenir en la duración del proceso penal y en el stock de causas pendientes a objeto de estimar la incidencia de causa externa o efectos rezagados de la pandemia.

Aun cuando es un indicador antiguo y de interés de DIPRES, es necesario reiterar que el proceso penal debe terminar cuando corresponda, acorde a los intereses y voluntad de nuestros representados, y que no es objetivo institucional perseguir una meta, por cuanto su consecución podría lesionar los intereses de nuestros defendidos. Además de ello, es una medición afectada por el desempeño de los restantes actores del sistema de justicia penal, ya que; depende de las políticas de persecución penal que se den en el territorio, de los tipos de delitos que caracterizan a cada región, de los comportamientos de los tribunales en el agendamiento, y; porque la decisión del término depende del Juez.

Sin perjuicio de lo señalado, es un indicador interesante de monitorear especialmente para observar el comportamiento de la demanda. Al respecto, a la tendencia decreciente en el término, que se ha mostrado en los últimos años, se tiene que la crisis sanitaria generó una dilación adicional al proceso penal, cuyo stock de causas inmovilizadas, si bien va disminuyendo, aún existe una fracción que está siendo abordadas a través del "Programa de causas Rezagadas", que ha reforzado la dotación de defensores en algunas regiones, y lo que permite abarcar un mayor número de causas en tramitación.

Comportamiento de Demanda

El volumen de causas vigentes aún está explicado por el stock de causas de arrastre (180.933), el cual si bien es inferior al del año 2022 (224.690) y 2021 (300.274), sigue siendo superior a los años sin pandemia: de 142.469 el año 2019 y 137.203 el año 2018.

En cuanto a la demanda anual, se identifica a nivel agregado un aumento de ingresos netos dentro del año de casi 10.000 causas (De 272.338 a diciembre del año 2022 a 282.156 a diciembre 2023), lo cual es alertado en algunas regiones del país en donde se identifica el comportamiento de la política de persecución penal que aplican los fiscales. Sin perjuicio de lo señalado, estas cifras son menores a los ingresos de los años 2018 de 320.738 y 2019 de 336.282.

5.- Promedio de actividades de difusión realizadas, dirigidas a grupos objetivos de la comunidad; por regiones del país durante el año t.

El detalle de acciones de difusión por Defensoría Regional es el siguiente:

Comparativo Desempeño Acumulado Enero-diciembre 2022 v/s Enero - diciembre 2023

REGIONES	N° DE ACTIVIDADES REALIZADAS diciembre 2022	N° DE ACTIVIDADES REALIZADAS diciembre 2023
Arica y Parinacota	22	21
Tarapacá	27	10
Antofagasta	21	27
Atacama	23	20
Coquimbo	25	19
Valparaíso	16	23
O'Higgins	23	21
Maule	15	25
Ñuble	14	28
Biobío	31	29
Araucanía	13	17
Los Ríos	20	27
Los Lagos	40	31
Aysén	21	22
Magallanes	15	22

DRM Norte	14	25
DRM Sur	27	25
TOTAL	367	392

Análisis de Resultado a diciembre de 2023:

Se realizaron 392 acciones de difusión a nivel país, lo que implica que en promedio en cada Región se realizaron 24,5 acciones de difusión.

Esta actividad es imprescindible para que la comunidad en general conozca sus derechos, fortaleciendo con ello el acceso a la justicia. Además, la relevancia de difundir el rol de la Defensoría como actor fundamental para que exista igualdad en el sistema de justicia, es altamente necesaria, considerando los escenarios actuales y discursos anti delincuencia, en que evidentemente existe mayor empatía con la persecución penal y se complejiza la comprensión de nuestro rol. Al respecto para la Defensoría, todas las personas tienen derecho a defensa, a un trato digno y resguardar sus intereses, considerando que muchos de ellos son inocentes, y no debiese ocurrir que personas inocentes sean estigmatizadas, privadas de libertad o condenadas. A esto se agrega que, muchas personas pertenecen a grupos en condición de vulnerabilidad. Por ello, las Defensorías regionales realizaron desde encuentros con la comunidad escolar, organismos gubernamentales, diálogos con personas privadas de libertad, campaña en redes sociales entre otros, que permiten dar a conocer nuestro rol a la comunidad en general.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

Los principales desafíos del área de Administración y Finanzas son:

En esta materia para el año 2024 se tiene considerado lo que se detalla a continuación.

1.- Implementar a nivel regional el Cumplimiento del PMG “Estado Verde” de acuerdo con lo descrito en los 25 requisitos técnicos, realizando la coordinación regional, presentar avances y confeccionar las minutas de cada reunión del comité "Estado Verde" definiendo acciones a realizar y avances registrados en sistema.

2.- Inauguración de proyecto de inversión para la Defensoría Regional de la Araucanía y Defensoría Local de Temuco, en el contexto de la reposición de infraestructura.

Representación Judicial y Extrajudicial en todas las Actuaciones y Audiencias.

En esta materia para el año 2024 se tiene considerado lo que se detalla a continuación.

1.- Defensa Penal Especializada.

En materia de defensa penal de adolescentes, como consecuencia de la implementación del Servicio de Reinserción Social Juvenil y de la entrada en vigencia de las modificaciones a la Ley 20.084, debemos hacer un seguimiento para analizar la pertinencia del nuevo Manual de actuaciones mínimas para la defensa de adolescentes y aprobarlo oficialmente. A su vez se deberá capacitar a defensores no especializados de todas las regiones para que estén preparados en el nuevo sistema de determinación de penas. Asimismo, se planificaron capacitaciones avanzadas para los defensores especializados y los profesionales que apoyan este tipo de defensa.

Nuevamente se ha programado capacitaciones en defensa penal de indígenas, de migrantes, de inimputables por discapacidad mental y defensa penitenciaria, además capacitaciones específicas destinadas a facilitadores interculturales, trabajadores sociales penitenciarios y profesionales de apoyo a la gestión de defensa.

En materia de migrantes, se espera aumentar la cobertura de defensa especializada y obtener los recursos para consolidar este modelo de defensas.

En materia penitenciaria, después de una marcha blanca se aplicarán oficialmente los nuevos indicadores basados en el nuevo modelo.

2.- Defensa Penal.

Uno de los grandes objetivos de la Defensoría es propender a un alto nivel técnico en la prestación del servicio, por lo cual durante el año 2024 se continuará con la realización de un exigente programa de capacitaciones en defensa general a través de clases online y presencial realizadas por relatores internos y externos, enfocadas en reforzar contenidos esenciales para la prestación de defensa y abordar las modificaciones legales que incidan en la prestación de defensa. Asimismo, se realizarán capacitaciones orientadas a los y las profesionales que apoyan el ejercicio de defensa penal.

Se continuará con el seguimiento y reporte en la implementación del Monitoreo Telemático.

3.- Derechos Humanos.

Durante 2024 se continuará y profundizará el proceso de capacitaciones sobre SIRCAIVI a los defensores y profesionales de apoyo a la gestión de la defensa y se publicarán la página web y el informe anual del Sistema, que se encuentran en proceso de finalización. Asimismo, se dará continuidad a las capacitaciones sobre el rol de la defensa en la prevención y abordaje de la tortura y sobre entrevista a personas que denuncian violencia institucional carcelaria, y se incorporarán nuevas capacitaciones orientadas a fortalecer las capacidades de la defensa para aplicar estándares internacionales de derechos humanos, con una capacitación sobre utilización del Derecho Internacional de los Derechos Humanos ante tribunales nacionales y una segunda sobre estándares internacionales de derechos humanos para la defensa de grupos de especial protección.

Por otra parte, se fortalecerá el rol de la MEDAI como mecanismo de coordinación intersectorial para el abordaje efectivo de la violencia institucional carcelaria y se continuará avanzando en la generación de mecanismos de integración de la información sobre violencia institucional carcelaria que maneja cada institución de la Mesa. Del mismo modo, la MEDAI realizará una primera actividad formativa para las instituciones integrantes, que tratará sobre el Protocolo de Estambul.

4.- Género.

Para el año 2024 la DPP se programó la realización de las siguientes actividades:

- a) implementar un plan de trabajo relativo a la prevención de las conductas de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual y difusión del procedimiento de Denuncia y Sanción del del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual con enfoque de género y DDHH para el personal que trabaja y se relaciona en la Defensoría Penal Pública

considerando nudos críticos y/o mejoras a abordar según implementación 2023;

b) Diseñar e implementar un plan de difusión interna y externa 2024 con enfoque de género que incluya el diagnóstico, diseño, e implementación de las actividades.;

c) Diseñar y ejecutar un plan de actividades para la implementación del Manual de actuaciones mínimas en igualdad de género elaborado en 2023; y,

d) Diseñar y ejecutar un plan de actividades para la implementación del plan piloto de defensa especializada de género en la Defensoría Penal Pública con base en modelo desarrollado en 2023.

5.- Seguimiento Legislativo.

Durante 2024 se continuará participando activamente en el debate legislativo en materias que incidan en el ejercicio de la defensa penal y se buscará posicionar la autonomía de la Defensoría en la agenda legislativa para que así tenga iguales condiciones que sus interlocutores del sistema de justicia penal, el Poder Judicial y el Ministerio Público.

6.- Defensa en las Cortes.

Las proyecciones para 2024 serán en función de replicar y mejorar lo hecho el año 2023, fundamentalmente con el reforzamiento de preparación de recursos procesales y alegaciones ante la sala penal de la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional.

Se llevarán a cabo una importante cantidad de capacitaciones con exponentes internos y externos para generar espacios de discusión en las estrategias de defensa. Las capacitaciones con expositores internos (integrantes de la Unidad de Corte Suprema) serán en modo taller y presencial. El objetivo último, siempre será el mejoramiento de los estándares de defensa a partir del análisis y comentario de la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia.

7.- Licitaciones.

Durante el periodo 2024 se realiza una de las licitaciones más grandes que se han efectuado, con un total de 269 equipos de defensa para prestar cobertura a lo largo del país.

Esta licitación se realizará bajo la plataforma informática de gestión de licitaciones la que permite llevar el registro y repositorio de la documentación en cada etapa de la licitación.

En este periodo finalizará la evaluación del piloto de defensa de migrantes y dados los resultados positivos de su evaluación se solicitará a la DIPRES que los 3 equipos que prestaron defensa en el

norte del país pasen a conformar parte de la dotación autorizada del programa de licitaciones.

En el periodo 2024 se deberán aplicar ya en régimen la aplicación de los nuevos indicadores de defensa técnica y de defensa penitenciaria para aquellas regiones piloto de defensa penitenciaria universal.

8.- Centro de Documentación.

En su constante búsqueda por mejorar el acceso a la información y la excelencia en la prestación de servicios, el CEDOC continuará en las siguientes líneas de trabajo:

- Incremento de las colecciones y/o documentos seleccionados de Lexdefensor y Biblioteca web, de acceso abierto a la comunidad.
- Desarrollo de colecciones especializadas y productos de información, además de la continuidad en la prestación de servicios.
- Actualización de la normativa relevante para el ejercicio de la defensa penal.
- Publicación de instructivo actualizado para el tratamiento documental de jurisprudencia.
- Evaluación de la Integración de contenidos con otros sistemas institucionales. En vinculación con un análisis de factibilidad de la reconversión de Biblioteca 100% digital.

9.- Política Internacional.

Este 2024, se busca potenciar el trabajo cooperativo por medio de la celebración de nuevos proyectos con la Defensoría de Panamá, así como con algún otro país en el marco de cooperación triangular que mantenemos con El Salvador y con Honduras. El área internacional va a continuar con capacitaciones para defensores de los distintos países en LGTBI y en Defensas Culturales durante este 2024, ya que ambas capacitaciones tuvieron mucha acogida durante el año 2022 y el 2023, así como con las capacitaciones presenciales en el marco de la escuela itinerante. Se va a continuar potenciando la participación de la DPP en BLODEPM y en REDPO en el ámbito regional, con diversas actividades y colaboración en seminarios, capacitaciones y pasantías programadas para este 2024.

Mecanismos de Evaluación de la calidad de la prestación

- Inspecciones de Defensa

El desafío radica en sostener el proyecto de aseguramiento de la calidad en la aplicación de este mecanismo, a aumentar la cobertura de inspecciones, perfeccionando tanto la selección de

defensores y defensoras a inspeccionar como las causas asociadas a las inspecciones.

- Auditorías Externas

El desafío es mantener el foco de evaluación en áreas sensibles del servicio de defensa penal, generando proyectos acordes a esta necesidad y a la realidad presupuestaria, teniendo presente las restricciones en este ámbito dada la naturaleza de los servicios profesionales especializados que son necesarios para una correcta ejecución de estas.

- Gestión de Calidad

En materia de gestión de calidad el foco está dado por mantener el proceso de identificación y control de las áreas críticas de la prestación de defensa y de esta forma lograr resolver los hallazgos constatados en la prestación de defensa técnica, siempre con foco en la mejora del servicio.

Área de Comunicaciones

La política de difusión y posicionamiento de la Defensoría Penal Pública apunta a responder al objetivo de fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública en el marco del sistema de justicia penal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional. Está dirigido a la comunidad en general y a las y los usuarios directos (imputados y condenados).

La meta de la ejecución del plan de difusión está asociada a un número específico de realización, medido a nivel anual y nacional. El plan de difusión 2024 buscará ampliar la difusión tanto de la misión institucional como de los derechos de las personas en el sistema penal, además del acceso a la justicia de todas las personas a través de gobiernos locales. Esto último, se enmarca en el 6to Plan de Acción Estado Abierto, en el cual la Defensoría fue incluida.

Este programa es llevado a cabo por la Alianza para el Gobierno Abierto -Open Government Partnership (OGP), organización internacional multilateral integrada por 75 países y más de 100 gobiernos locales.

En este 6to plan, la Defensoría participa con el compromiso institucional de “Justicia abierta para un estado abierto”, siendo su objetivo el de “acercar y dar a conocer el sistema penal a las personas con el fin de disminuir la desconfianza y aumentar la valoración que la ciudadanía tiene de la justicia y sus instituciones”. Las acciones previstas en el plan de Justicia Abierta en Gobiernos Locales incluido en el Sexto Plan de Acción del Programa Internacional de Gobierno Abierto, deberán ser implementadas durante los próximos cuatro años.

Las acciones comprometidas confluyen en un objetivo único, el cual es fortalecer la difusión de derechos y del rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco del sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.

De otra arista, este año sellaremos un convenio de colaboración con “Proyecto Inocentes” en Sao Paulo, Brasil para fortalecer nuestro programa y compartir experiencias, estudios y opiniones.

Es importante señalar el acompañamiento institucional, que se realiza para la implementación de políticas públicas en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del “Sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria”, y del “Sistema de Enfoque de género”.

Área de Informática

En materia de Informática, los principales desafíos para el año 2024 son:

- 1.- Establecer plan anual y gestionar avance en el desarrollo de sistemas informáticos y el fortalecimiento de la ciberseguridad.
- 2.- Establecer plan anual y gestionar avance en el fortalecimiento de usuarios internos y el mejoramiento de reportes institucionales.
- 3.- Implementar nuevos contratos de servicios tecnológicos, y ejecutar procesos de contratación de servicios cuyos contratos vencen durante el presente año o el primer semestre del año siguiente.
- 4.- Establecer plan anual y hacer seguimiento de avance en la transformación digital de procedimientos administrativos institucionales, y gestionar el cumplimiento de los requisitos técnico del nuevo PMG de Transformación Digital.

En el año 2024 se comenzará a trabajar en los siguientes proyectos, para su implementación en 2024 y 2025:

- Cambiar plataforma de Correo Electrónico, desde servidores físicos a servicios virtuales en la nube.
- Cambiar módulos antiguos de Aranceles, Persomático, etc., al sistema de Portal Único institucional.
- Actualizar el sistema de Gestión OIRS.
- Actualizar sistema de Peritajes de acuerdo con la nueva normativa.
- Implementar renovación del servicio de Computadores (para todos los funcionarios) y UPS (para todas las oficinas).
- Diseñar arquitectura de servidores, de acuerdo con las nuevas tecnologías, para contratar y renovar el servicio actual.
- Instalar y preparar herramienta de inteligencia de negocios Power BI - embebido con el fin de alcanzar a todos los usuarios.

- Mantener el actual nivel de instituciones que operan mediante interconexión con la Defensoría y crecer cuando sea necesario para nuestro buen trabajo.
- Apoyar al Departamento de Estudios y Proyectos en mejoras a la Ficha Entrevista del sistema SIGDP.

Área Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional

- Continuidad de plan de formación a equipos de defensa en materia de atención de personas.
- Ejecución de las siguientes Etapas de Actualización Perfiles Institucionales.
- Desarrollo del Programa de Bienestar Laboral (Calidad de vida y Conciliación, Inclusión, Salud Mental).
- Gestionar un plan de fortalecimiento para los encargados de gestión de personas y los equipos regionales.
- Evaluación del Sistema Integrado de Gestión de Personas (SIGPER) respecto funcionalidades y prestaciones.
- Realizar un Diagnóstico de la gestión de triadas regionales y evaluación al cumplimiento de planes de acción.
- Dar continuidad y fortalecimiento del programa de reconocimiento para 2024.
- Implementar las herramientas del programa de inducción.
- Asesoría Permanente en materia vinculadas a Clima Organizacional y resolución de conflictos.
- Generación de un coeficiente de dotación de referencia para las áreas de apoyo de la DPP a nivel nacional.

Área de Atención de Personas Usuarías

En continuidad con la visión estratégica a la fecha, los desafíos identificados para el año 2024, dicen relación con la replicabilidad de los procesos instaurados en el período anterior, junto con el fortalecimiento de aquellas áreas que se han detectado desde ya como prioritarias de acción (en virtud de los recursos disponibles). Entre ellos, los principales son los siguientes:

- 1.- Replicar avances 2023, ajustado a metodología definida a nivel estatal, para la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- 2.- Fortalecer la integración de los instrumentos de gestión indicados como necesarios para la implementación del Sistema.
- 3.- Actualizar variables de registro que se evidencian como necesarias en sistemas informáticos para la gestión de la defensa en materia de atención de personas.
- 4.- Diseñar y difundir protocolo de identificación de tipos de canales de atención vigentes (definición de escenarios de interacción, actores, objetivos del contacto, normativa de traspaso de información).

5.- Difundir servicios disponibles y canales de atención, tanto a personas usuarias, como integrantes del equipo institucional y/u otros actores relevantes.

6.- Estandarizar y aumentar tasa de registro de datos de contacto relevantes de equipos de defensa y personas usuarias.

Área de Planificación y Control de Gestión

- Se proyecta fortalecer la planificación institucional mediante el monitoreo de un plan de gestión en la Defensoría Nacional, con foco en el alineamiento a objetivos estratégicos.
- Se proyecta actualizar los estándares de defensa institucionales con la concurrencia de todos los actores técnicos del nivel central y regional.
- Potenciar el desarrollo de iniciativas innovadoras que contribuyan a la excelencia institucional.
- Dar cumplimiento a los compromisos de gestión insertos en los distintos instrumentos de gestión.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	80
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	89
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	90
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	91
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	93
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	95

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	245	64.99%	240	70.18%	485
Planta	132	35.01%	102	29.82%	234
Total	377	100.00%	342	100.00%	719

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	29	7.69%	21	6.14%	50
Directivos	24	6.37%	38	11.11%	62
Auxiliares	4	1.06%	23	6.73%	27
Profesionales	166	44.03%	211	61.70%	377
Administrativos	154	40.85%	49	14.33%	203
Total	377	100.00%	342	100.00%	719

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
ENTRE 25 y 34 AÑOS	23	6.10%	14	4.09%	37
ENTRE 35 y 44 AÑOS	103	27.32%	72	21.05%	175
ENTRE 45 y 54 AÑOS	184	48.81%	157	45.91%	341
ENTRE 55 y 59 AÑOS	43	11.41%	57	16.67%	100
ENTRE 60 y 64 AÑOS	19	5.04%	31	9.06%	50
65 Y MÁS AÑOS	5	1.33%	11	3.22%	16
Total	377	100.00%	342	100.00%	719

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Reemplazo	2	28.57%	1	14.29%	3
Suplente	5	71.43%	6	85.71%	11
Total	7	100.00%	7	100.00%	14

Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Auxiliares	1	14.29%	1	14.29%	2
Profesionales	4	57.14%	6	85.71%	10
Administrativos	2	28.57%	0	0%	2
Total	7	100.00%	7	100.00%	14

Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	0	14	15
(b) Total de ingresos a la contrata año t	11	41	32
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	0,00%	34,15%	46,88%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	0	13	15
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	0	14	15
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	0,0%	92,86%	100,00%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	39	42	47
(b) Total dotación efectiva año t	703	722	719
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	5,55%	5,82%	6,54%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	5	6
Funcionarios fallecidos año t	1	1	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	6	5	6
Otros retiros voluntarios año t	12	24	15
Funcionarios retirados por otras causales año t	20	7	19
Total de ceses o retiros	39%	42%	47%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	11	41	35
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	39	42	47
Porcentaje de recuperación (a/b)	28,21%	97,62%	74,47%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	10
(b) Total Planta efectiva año t	245	237	234
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	4,27%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	17	20	23
(b) Total Contratos efectivos año t	458	485	485
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	3,71%	4,12%	4,74%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	610	561	689
(b) Total Dotación Efectiva año t	703	722	719
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	86,77%	77,70%	95,83%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	14058	11634	21636
(b) Total de participantes capacitados año t	1688	2521	2662
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	8,33	4,61	8,13

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	211	78	94
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,47%	1,28%	1,06%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	7	4	4
(b) Total Dotación Efectiva año t	703	722	719
Porcentaje de becados (a/b)	1,00%	0,55%	0,56%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	950	11338	998
(b) Total Dotación Efectiva año t	703	722	719
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,35	15,70	1,39

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	166	1542	120
(b) Total Dotación Efectiva año t	703	722	719
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,24	2,14	0,17

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	147	613	104
(b) Total Dotación Efectiva año t	703	722	719
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,21	0,85	0,14

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	632	1623	185
(b) Total Dotación Efectiva año t	703	722	719
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,90	2,25	0,26

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	667	653	652
Lista 2	3	0	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	670%	653%	652%
(b) Total Dotación Efectiva año t	703	722	719
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	95.31%	90.44%	90.68%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	2	1	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	11	41	32
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	18,18%	2,44%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	2	1	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	3	1	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	66,67%	100,00%	0,0%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	1	1	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	3	1	0
Porcentaje (a/b)	33,33%	100,00%	0,0%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

Iniciativa	Estado de Avance
Ampliar y mejorar oportunidades de educación y capacitación para adultos en recintos penitenciarios	No reportado satisfactoriamente
Apoyar proyecto de ley de indulto para quienes injustificadamente siguen privados de libertad	Terminado
Aumento de la dotación de técnicos y profesionales de las áreas técnicas y de salud de las unidades penales.	No reportado satisfactoriamente
Creación de un sistema de calificación de víctimas de DDHH desde el retorno a la democracia	No iniciado
Estatuto especial de protección para defensoras y defensores de DDHH, con especial mención a los estándares exigidos por Escazú	En diseño
Fortalecer los órganos públicos responsables de avanzar en la investigación y sanción (equipos de Fiscalía que investigan las causas, Brigada de DDHH, PDI, y área de DDHH del SML)	En implementación
Impulsar la dictación de una Ley de Ejecución de Penas	No iniciado
Mejorar las condiciones materiales de las cárceles (combatir hacinamiento y malas condiciones de higiene y salubridad, junto con el mejoramiento de las condiciones laborales de los y las funcionarios de Gendarmería)	En implementación
Modernización de los delitos y sistema de penas y sanciones asociadas a la criminalidad económica	Terminado
Presentar indicaciones necesarias al Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la defensoría de Víctimas de Delitos	No reportado satisfactoriamente
Promover la aprobación de la Ley Sayén	En tramitación
Promover normas legales y administrativas que aseguren reparación integral de todas las personas vulneradas en sus DDHH, especialmente las víctimas con daños físicos irreversibles, lesiones oculares, violencia sexual y familiares de víctimas de homicidio.	No reportado satisfactoriamente
Reforzar los órganos del sistema de justicia que tienen funciones de investigación y sanción (equipos de ministras y ministros en visita que investigan estas causas, la Brigada de DDHH de la Policía de Investigaciones y el área de DDHH del Servicio Médico Legal)	En implementación

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
23	31,8	3,1	100%	1.188.978,2

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	La última vez que la DPP actualizó su misión y objetivos estratégicos fue en 2009 y se requería una actualización por reformas legales y por el desarrollo de las defensas especializadas, especialmente en enfoque de género. Se conformó un equipo de trabajo que consideró dichos avances y el desarrollo en instrumentos de defensa especializada y la visibilización en la misión institucional, para no transformarlo en una barrera para la promoción de los derechos de las mujeres y las disidencias sexuales. Con estos insumos se realizó un diagnóstico que incluyó una revisión de las definiciones estratégicas institucionales. El Diagnóstico fue enviado al Defensor Nacional, acompañado por una propuesta que incluyó perspectiva de género en las definiciones estratégicas. Con el Diagnóstico se realizó una propuesta a la DIPRES que incorporó cambios a las definiciones estratégicas con enfoque de género, los que fueron aceptados por la contraparte, y se procedió a formular cambios de manera expresa en la ficha A1. Cabe mencionar que las revisiones de definiciones estratégicas con perspectiva de género nos permitieron establecer los objetivos de resultado que se quieren alcanzar hacia determinados grupos objetivos de la comunidad, para lo cual se vuelcan los esfuerzos de nuestras áreas de trabajo y procesos internos.
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Una de las maneras que tiene la institución de anticipar el trabajo de prevención es conocer la situación en la que se encuentra la DPP, y los casos que se han plantado en el año anterior para formular los planes de trabajo que sea necesario para la prevención, y también para un trabajo de reparación de la salud ambiental laboral de los equipos afectados, lo que se realiza en el Comité de Buenas Prácticas laborales a fines de cada año para preparar el año siguiente, el que cuenta con un plan de seguimiento de las denuncias que permite hacer su seguimiento y mejorar los procedimientos de difusión y acompañamiento, como asimismo tomar acciones inmediatas. Se detectó que la principal barrera que tenía la DPP era el desconocimiento de la definición de cada una de las conductas, y de los mecanismos establecidos en el procedimiento para hacerlas valer, destacándose el que estas conductas se generan porque existen discriminaciones y estereotipos que afectan a grupos determinados de manera mucho más intensa que a otras personas, y elemento sexo y género son razones estructurales de desigualdad y discriminación que se transforma en violencia. Para ello se estableció que era necesario que funcionarias y funcionarios: - Conozcan sus derechos y puedan ejercerlos en distintas áreas, como salud ambiental, salud sexual y reproductiva, prevención de violencia en el ámbito intrafamiliar o social. - Se visibilice y valore el aporte de todas las funcionarias al trabajo de la DPP y la consecución de los objetivos institucionales. El plan permitió dejar clara la postura y compromiso institucional con la erradicación de conductas violentas y sexistas que se pueden dar en los ambientes laborales, y manifestar el compromiso con los DDHH de funcionarias y funcionarios, lo que resulta fundamental en el proceso de acompañamiento y reparación de la víctima. Durante el próximo año se deberá seguir con el trabajo de difusión y seguimiento, e implicará modificar los instrumentos vigentes, por la publicación del Convenio N°190 de la OIT, pero por sobre todo la modificación legal de la Ley Karin.
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	En lo relativo a las comunicaciones internas, la DPP ejecutó un plan que dio cuenta de que las personas que trabajan en o para la DPP aún desconocen lo que implican los compromisos de género en su aplicación práctica y lo que significa para las personas a las que atendemos, lo que nos obliga a seguir informando. Por otro lado, es necesario reconocer el trabajo de las mujeres que trabajan en la DPP, para efectos de mostrar su trabajo y potenciar redes y visibilización de su aporte a la misión institucional. En el caso de las mujeres imputadas la brecha y barrera se da por su invisibilización que lleva a que sus derechos específicos se esconden dentro de los derechos generales, que determina que desconozcan que hay alegaciones que se pueden hacer con enfoque de género en sus audiencias, como la violencia sufrida por sus parejas o coautores. De ahí que era necesario hacer difusión directa de sus derechos con diálogos participativos, plazas de justicia y actividades con privadas de libertad. Durante el año las actividades de difusión directa mayoritariamente fueron presenciales, teniendo como foco final la información de derechos. También se abordaron temas penitenciarios y de acceso a comunicaciones de las mujeres extranjeras con sus familias en otros países, de cara a una mejor reinserción y, en lo posible, a salidas adelantadas de la cárcel. En materia de difusión a público en general, el foco se mantuvo en visibilizar las discriminaciones que sufren las mujeres en el sistema, para que se tome conciencia de que las imputadas en muchos casos han cometido delito por los sucesivos abandonos y violencias que han sufrido en su ciclo vital, dejándolas en extrema vulnerabilidad, y cuyos comportamientos pueden ser entendidos en contextos de género. En definitiva, se implementó un plan de comunicaciones externas: - Sin sesgos ni estereotipos de género. - Mostrando a una pluralidad de mujeres y hombres. - Utilizando un lenguaje no sexista. - Visibilizando el aporte de hombres y mujeres en aquellas cuestiones donde se releve el aporte de la humanidad a un tema o área específica. - Generando acciones de difusión y promoción de la igualdad de género. - Difundiendo las estadísticas, análisis y resultados de estudios con enfoque de género, como ocurrió en la cuenta pública del defensor nacional y en la memoria.
Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	El plan de trabajo consideró, en primer lugar, el ajuste del Manual de Actividades Mínimas de Igualdad de Géneros que culminó en mayo de 2023, y se trabajó en un grupo de trabajo denominado "Mesa de Género", que redactó un borrador de Manual, el que luego fue informado a los equipos directivos regionales a fin de tener un texto concordado a nivel nacional. Por otro lado, implicó la ejecución de un plan de capacitaciones sobre género y defensa penal, que implicó: capacitaciones de reforzamiento de algunas materias del Manual, la contratación del Curso Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres desde un Enfoque de Género y Derechos Humanos coordinado por Sernamg, temáticas nuevas y leyes de género como la Ley de Monitoreo Telemático VIF, capacitaciones del nuevo MAM de género, clínicas jurídicas en la que se debatieron casos de género; y organización de dos seminarios. También contempló elaborar materiales con enfoque de género, tanto minutas como boletines de jurisprudencia, pero además mejorar la cantidad de material bibliográfico sobre género y defensa penal. Adicionalmente y con el objeto de evaluar el cumplimiento del contenido del Manual de Actuaciones Mínimas de igualdad de géneros, se realizó una evaluación por los equipos de inspección institucional, dependientes del Departamento de Evaluación y Control, con el objeto de levantar temas en que exista posibilidad de mejora. Finalmente, se comenzó a implementar el Modelo de Defensa Especializada de Género en un piloto en algunas localidades de las Defensorías Regionales: Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana Norte, Biobío y Los Lagos.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Manual de Actuaciones Mínimas (MAM) de Defensa de género	En el MAM de Igualdad de género del año 2018 no se consideraban distintos aspectos que, con la práctica y los cambios legislativos y jurisprudenciales de los últimos años, habían quedado fuera. De ahí la necesidad de ponerlo al día y ajustarlo para que fuere un instrumento aplicable en todos los casos. Para el trabajo se convocó a la Mesa de Género de la DPP, integrada por profesionales y directivos de distintas regiones y áreas de especialización de la DPP, quienes trabajaron regularmente durante el primer semestre para contar con una propuesta de borrador que fue presentado a los equipos directivos regionales. Una vez recibidas las observaciones y comentarios finales, éstas se revisaron para poder enviarlo a la aprobación formal del jefe de servicio, quien lo formalizó por Resolución exenta N°212 de 31 de mayo de 2023.
Procedimiento de detección y acompañamiento en situaciones de violencia intrafamiliar para el personal de la DPP	A petición de distintas funcionarias de la DPP se trabajó en un protocolo de actuación en casos en que funcionarias sean víctimas VIF, cuyo primer borrador se realizó en agosto, fue presentado en dicha calidad al equipo directivo antes de su discusión en el CBPL. Este protocolo se dictó el 17 de noviembre por la Resolución exenta N°488 de 2023 sobre acompañamiento de VIF. De ella se realizó una capacitación, en la que se abordó la primera acogida VIF y los signos a los que hay que estar alerta para detectar los casos, a la que fueron invitados representantes de las Asociaciones de funcionarios, miembros del Comité de Buenas Prácticas Laborales, encargadas/os de Gestión de Personas nacionales y regionales, directivas/os y funcionarias/os.
Formalización y conformación de una mesa de género en la DPP	Por Resolución exenta N°119 de 05 de abril de 2023 se estableció la Mesa de Género de la DPP como un órgano asesor y consultivo.

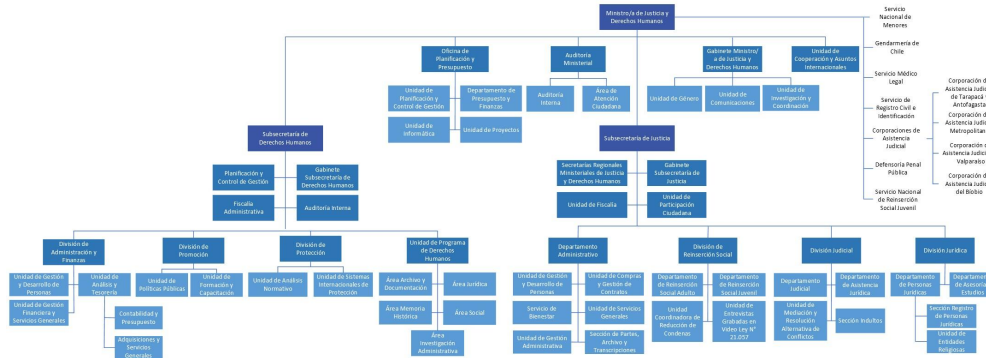
Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

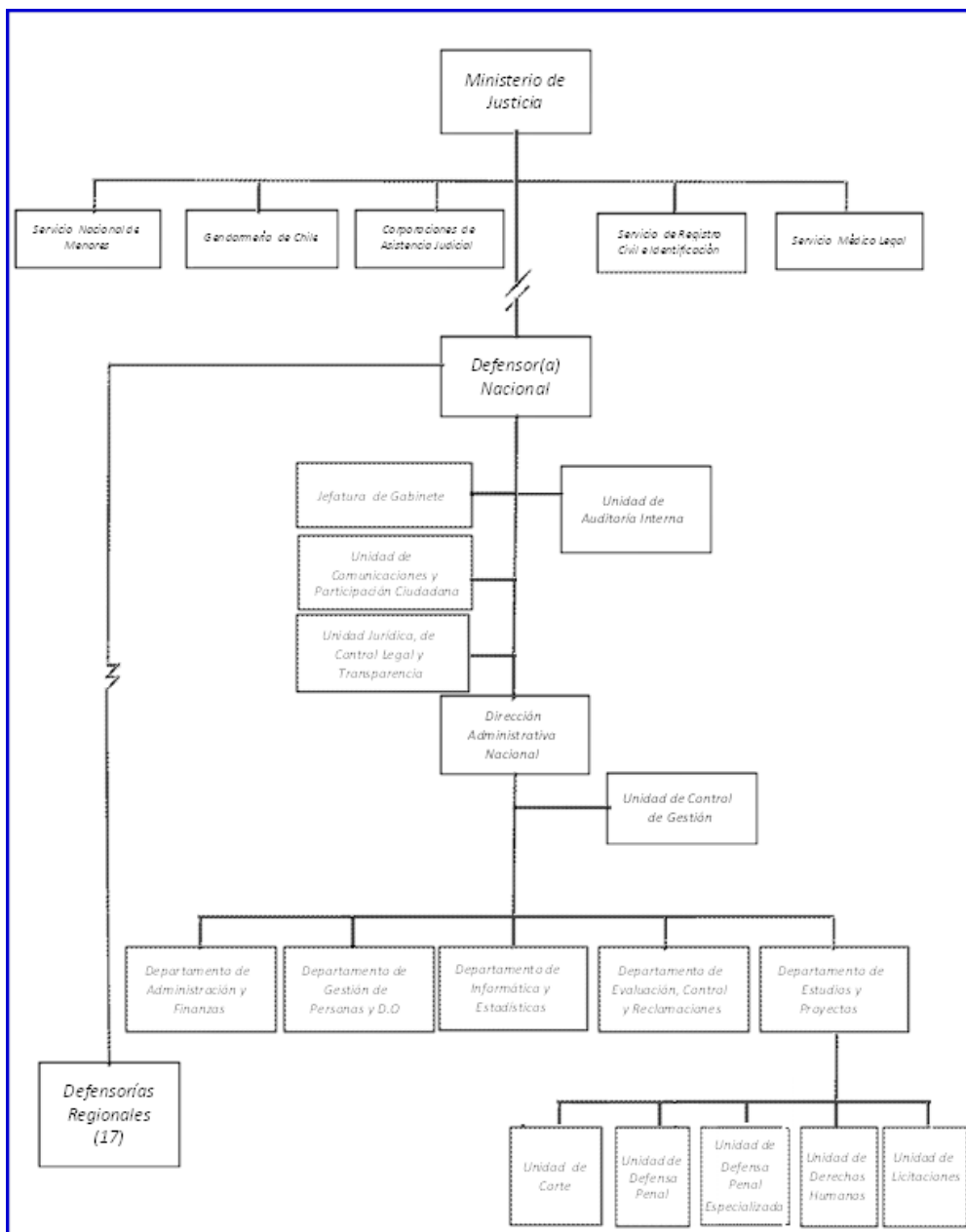
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Defensor Nacional	Carlos Mora Jano
Director Administrativa Nacional	Samuel Poblete Yáñez
Jefa de Gabinete	Claudia Vergara Soto
Jefe Departamento de Administración y Finanzas (S)	Roberto Inzunza Leal
Jefe Departamento de Gestión de Personas y D.O.	Emilio Valenzuela De Rodt

Cargo	Nombre
Jefa Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones	Marcela Werlinger Mena
Jefe Departamento de Estudios y Proyectos	Pablo Aranda Aliaga
Jefe Departamento de Informática y Estadísticas	Guillermo Briceño Páez
Defensor Regional de Arica y Parinacota	Sergio Zenteno Alfaro
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 Pérez García
Defensora Regional Metropolitana Norte	Daniela Báez Aguirre
Defensor Regional Metropolitana Sur (S)	Christian Basualto Olivares
Defensor Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Claudio Aspe Letelier
Defensor Regional del Maule	José Luis Craig Meneses
Defensor Regional de Ñuble	Marco Montero Cid
Defensor Regional del Biobío	Osvaldo Pizarro Quezada
Defensor Regional de La Araucanía	Renato González Caro
Defensor Regional de Los Ríos	Luis Soto Pozo
Defensora Regional de Los Lagos	María Soledad Llorente Hitschfeld
Defensor Regional de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Jorge Moraga Torres
Defensora Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena	Verónica Reyes Cea
Jefe Unidad de Asesoría Jurídica, Control legal y Transparencia	Cristian San Martín Sepúlveda
Jefe Unidad de Auditoría Interna	Pablo Jara Mellado
Jefa Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Andrea González Schmessane
Jefa Unidad de Control de Gestión	Angélica Álvarez Muñoz