



■ Índice

Presentación	5
I. Diagnósticos, ejes estratégicos y desafíos	6
II. Cobertura de defensa penal pública	14
III. Defensa especializada	22
IV. Hitos de la gestión de defensa pública	26
V. Defensa pública y género	32
VI. Unidad de Corte Suprema y Tribunal Constitucional	36
VII. Evaluación de la prestación de defensa	40
VIII. Control de gestión	48
IX. Auditoría interna	56
X. Programa de Gobierno Abierto	60
XI.- Transformación digital	66
XII.- Política de atención de usuarios	70
XIII.- Difusión a la comunidad	74
XIV.- Cooperación internacional	80
XV.- Infraestructura	88
XVI.- Gestión de personas y desarrollo organizacional	90
XVII.- Gestión presupuestaria	100
XVIII.- Sistema de licitaciones de defensa penal pública	106
XIX. Hitos regionales 2022	108

DEFENSORIA



■ Presentación

La misión de la Defensoría Penal Pública es proporcionar defensa penal de alta calidad, mediante defensoras y defensores públicos –institucionales y licitados- “a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestras y nuestros representados, garantizando así el acceso a la justicia a quienes se encuentran en situación de especial vulnerabilidad”.

A través de sus Defensorías Regionales y Locales, la institución está presente en todas las regiones del país cumpliendo su misión y objetivos estratégicos. Bajo

el lema “Sin defensa, no hay justicia”, la institución asume el compromiso de proteger los derechos de todas las personas, independiente de su situación económica, social o cultural, respetando siempre las decisiones de quienes representa, manteniéndolos informados, reuniendo los antecedentes y pruebas necesarias para apoyar su defensa y sometiendo su propio trabajo a diversas herramientas permanentes de control y evaluación de calidad.

Las siguientes páginas darán cuenta de los principales hitos de la gestión institucional de la defensa pública durante el año pasado.

■ I. Diagnósticos, ejes estratégicos y desafíos

I.1 Situación actual

Tras 22 años de existencia de la Defensoría Penal Pública, su actual administración, liderada por el Defensor Nacional, Carlos Mora Jano, asumió el escenario más complejo que ha debido enfrentar la institución y que la ha desafiado a reposicionar la eficacia y eficiencia de su gestión interna, sumado a los habituales compromisos de mejora permanente en la calidad de la prestación de defensa penal.

En efecto, como consecuencia del estallido social y de la crisis sanitaria provocada por la pandemia de Covid-19, como elemento positivo del periodo se destaca

la innovación impulsada en los procesos de atención hacia las personas usuarias, aunque, a la vez, el servicio se ha visto afectado de manera importante en los recursos de los que dispone, dada las persistentes rebajas en la asignación presupuestaria de los últimos cinco años y a la disminución de un número importante de cargos con que contaba la institución para cumplir con sus responsabilidades.

Desde una mirada más amplia, los debates políticos en torno a una nueva Constitución y la incuestionable preocupación pública por el combate contra la delincuencia han complejizado la comprensión del rol de la Defensoría Penal Pública como pilar esencial del sistema de justi-



cia, afectando la permanente aspiración de lograr la autonomía institucional.

Sin perjuicio de este escenario adverso, el compromiso de todos quienes forman parte del servicio se ha mantenido intacto para responder a las demandas de quienes requieren atención, movilizando su quehacer para permitir el acceso a la justicia, difundiendo y promoviendo el real ejercicio de derechos, especialmente de las personas más vulnerables, con equipos altamente especializados y capacitados. Ello permitió, una vez más, que durante 2023 la Defensoría fuera seleccionada entre los 10 mejores servicios públicos para la obtención del 'Premio anual de excelencia institucional (PAEI).

Reconociendo el mayor esfuerzo desplegado y gracias al profesionalismo, vocación y dedicación de las y los funcionarios y colaboradores, ha sido posible abordar la mejora continua de los procesos de cobertura y calidad, y los restantes desafíos que conllevan la transformación digital, la ciberseguridad y las exigencias de ordenamiento y austeridad en el uso y asignación de los recursos, generando herramientas y formas de trabajo orientados a maximizar el logro de los objetivos con calidad, probidad, eficiencia y eficacia.

En este contexto y con los mismos fines, durante el año pasado se efectuó una actualización de las definiciones estratégicas de la institución:

I.2 Ejes estratégicos

• Misión institucional 2023-2024

“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”.



• Visión

“Ser una institución pública autónoma reconocida positivamente como un servicio de defensa penal de excelencia a todo aquel que lo requiera, participando en la generación de políticas públicas del ámbito penal.”



· Valores institucionales

- i. Probidad
- ii. Compromiso social
- iii. Trato digno a personas usuarias
- iv. Valor público



· Objetivos Estratégicos

- i. Mejorar continuamente la calidad de la defensa técnica de todas las personas representadas, resguardando sus derechos e intereses con perspectiva de género, a través del cumplimiento de los estándares del proceso penal, los manuales de actuaciones mínimas, y el perfeccionamiento permanente de sus defensores.
- ii. Mejorar la atención de las personas usuarias y la comunidad en general, mediante el fortalecimiento de los canales de atención y la entrega de información oportuna, con enfoque de género.
- iii. Aumentar la cobertura especializada de prestación del servicio de defensa en todas las etapas del proceso penal, otorgando una respuesta con pertinencia cultural y acorde a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad: adolescentes, mujeres, LGTBIQA+, indígenas, migrantes, privadas de libertad y con problemas de salud mental.
- iv. Aumentar el conocimiento del rol de la Defensoría Penal Pública y de los derechos de las personas imputadas y/o condenadas, a través de la realización de acciones de difusión, enfocada a las personas usuarias y a la comunidad en general, con énfasis en los valores de una justicia abierta y principios de igualdad de género.

· Objetivo de Gestión Institucional

- v. *Potenciar la excelencia institucional, mediante el desarrollo de las personas, con enfoque de género, la optimización e innovación de los procesos.*



I.3 Principales desafíos

En este contexto, los desafíos institucionales fueron emprendidos por las distintas áreas de la Defensoría Nacional en colaboración con las Defensorías Regionales, con las siguientes iniciativas principales, que permiten avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos:

· Calidad técnica:

Como contribución a la calidad técnica de la prestación de defensa penal, entre otras iniciativas se continúa desarrollando esfuerzos para i) Elaborar y actualizar los manuales de actuaciones mínimas en ámbitos de la defensa técnica según lo requiera la institución, ii) Fortalecer las capacitaciones para nuevos defensores que realiza el área de Estudios, logrando capacitaciones focalizadas, y iii) Revisar y actualizar el sistema de gestión de calidad en la prestación de la defensa para la mejora continua.

· Fortalecimiento de la atención usuaria:

Con la creación de la Unidad de Atención de Usuarios, dependiente de la Dirección Administrativa Nacional, se coordinaron acciones para la ejecución del 'Sistema integral de atención de usuarios y usuarias',

buscando un alineamiento al objetivo gubernamental de "mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria al interactuar con el Estado". Como un aspecto relevante, se proyecta seguir avanzando en el desarrollo y funcionamiento del programa 'InfoDefensa' y fortalecer el sistema de reclamaciones, gestionando y optimizando las etapas del proceso.

· Cobertura de defensa general y especializada:

Se han introducido mejoras en el proceso de licitaciones y en el modelo de cobertura, de manera de optimizar el uso de los recursos y maximizar la calidad de la prestación. Ello, acompañado de mejoras en los sistemas informáticos, avanzando en la automatización de distintos procesos.

Pese a la falta de recursos, la institución aspira a "ampliar la cobertura de la defensa penal, a través de la implementación de nuevas líneas de atención especializada: nuevo modelo de defensa penitenciaria y atención en comisarías". Además, y permeando a la calidad, se busca "mejorar la prestación de defensa penal, a través del perfeccionamiento de las líneas de defensa especializada existentes en el servicio", en cuyo contexto durante 2023 se focalizó el esfuerzo en la defensa de personas migrantes.

· Fortalecimiento del rol institucional

Mediante un plan institucional de comunicaciones dirigido a la comunidad, se busca promover el posicionamiento del servicio y la difusión de derechos.

Entre las principales aspiraciones institucionales sigue siendo materia de discusión la autonomía institucional y tener participación en los debates legales con actores externos.

En materia de gestión interna, se destacan los siguientes hitos:

- ✓ El director administrativo nacional propició el liderazgo del sistema de control de gestión, para facilitar la coordinación institucional y potenciar la planificación institucional.
- ✓ Asimismo, se busca fortalecer la transversalización de la perspectiva de género en los procesos misionales y de soporte. Como un hito relevante de su compromiso, se designó por resolución a la encargada institucional de género.
- ✓ Como elemento relevante del sistema de calidad, se busca fortalecer la revisión y actualización de los mecanismos de evaluación de la calidad de la prestación de defensa con foco en las auditorías externas, para lograr una mayor contri-

bución a los objetivos institucionales de gestión interna y estratégica.

- ✓ En materia de avances en transformación digital, se busca fortalecer las habilidades de las y los usuarios internos para un mejor uso de herramientas informáticas, con la idea de apoyar mejor la gestión de procesos y la gestión del cambio institucional; reforzar el apoyo informático al quehacer institucional, de manera que permita ejecutar y dar soporte a los requerimientos emanados de la Ley de Transformación Digital del Estado.
- ✓ Fortalecer la protección a la plataforma tecnológica institucional, de manera de ayudar la continuidad operativa, a la seguridad y a la confiabilidad de la información de la Defensoría Penal Pública.
- ✓ En materia de gestión de personas, se busca fortalecer el plan estratégico institucional por medio del desarrollo de estrategias y planes de gestión de personas orientadas a las aspiraciones de desarrollo de las y los funcionarios en un ambiente de respeto a los derechos fundamentales y comportamiento ético en la gestión pública, consolidar el rol directivo en regiones y su empoderamiento en la gestión de personas y mejorar el clima organizacional en las Defensorías Regionales.

■ II. Cobertura *de* defensa pública

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 82,2 por ciento correspondieron a hombres (232 mil 764 casos) y el 17,8 por ciento a mujeres (50 mil 419 casos). Esta distribución anual cambia la tendencia a la baja iniciada en 2011, cuando la institución registró más de 370 mil causas.

Años contrarios a esta tendencia descendente fueron 2019 y 2020, cuando

la institución atendió 335 mil 485 causas y 359 mil 100 causas, totales que fueron marcados respectivamente por el estallido social y la pandemia, contextos en que aumentaron los ingresos por delitos específicos.

De hecho, en 2021 y 2022 se volvió a producir esta tendencia descendente, con totales anuales de 310 mil 723 y 267 mil 473 ingresos, respectivamente. En tal sentido, los números del año pasado volvieron a aumentar, con un incremento de 15 mil 710 causas (5,9 por ciento) respecto del periodo anterior.

En el caso de las mujeres, el total neto de atenciones también cambió su tendencia previa a la baja. Si las causas atendidas



fueron 55 mil 402 en 2021 y 45 mil 389 en 2022, el año pasado aumentaron a 50 mil 419 casos, lo que representó el 17,8 por ciento de los ingresos totales.

Además, del total anual de causas de 2023, 11 mil 936 correspondieron a personas adolescentes (4,2 por ciento), 10 mil 885 a personas indígenas (3,8 por ciento) y 24 mil 215 a personas migrantes o extranjeras (8,6 por ciento).

En el caso de los adolescentes, aunque la cifra del año pasado confirma una tendencia al alza respecto de los dos años anteriores, recién se acerca al total de atenciones de 2020, cuando poco más de 12 mil jóvenes fueron atendidos por la institución.

Algo parecido ocurre respecto del total de personas indígenas atendidas, pues aunque el total de casos registrados venía mostrando una baja sostenida en 2021 y 2022, el año pasado volvió a aumentar, aunque sólo con un leve incremento de 0,3 por ciento.

En el caso de las personas migrantes o extranjeras, la cifra de 2023 confirma un aumento sostenido en el total de atenciones, que pasaron de 16 mil 781 en 2020 (4,7 por ciento), a 17 mil 346 en 2021 (5,6 por ciento), 21 mil 34 causas en 2022 (7,9 por ciento) y 24 mil 215 el año pasado (8,6 por ciento).

En cuanto al procedimiento de ingreso de las causas, la gran mayoría -206 mil

949- lo hizo por procedimiento ordinario, categoría que se utilizó en el 73,1 por ciento de los casos, lo que representó un pequeño incremento respecto de 2022, cuando esta forma de ingreso se utilizó en el 72,5 por ciento de las causas.

Otras formas de ingreso fueron el procedimiento simplificado, con un total de 72 mil 949 ingresos (25,8 por ciento), el monitorio, con 2 mil 582 casos (0,9 por ciento) y la acción privada, con 703 causas (0,2 por ciento).

Además, el 62,7 por ciento de las causas (177 mil 502 casos) ingresó por control de detención, mientras que el 37,3 por ciento lo hizo sin esa audiencia judicial (105 mil 681 casos).

Durante el periodo se apreció, además, un aumento del total de causas ingresadas en que se decretó la prisión preventiva o internación provisoria de las personas imputadas (adultas o adolescentes, según el caso), tema en que la Defensoría Penal Pública ha advertido reiteradamente un uso desmedido.

En efecto, el año pasado esta medida cautelar se decretó en el 9 por ciento de las causas ingresadas al servicio, con un total de 25 mil 431 casos. En 2021 y 2022 los casos en que se aplicó esta medida

sumaron respectivamente el 4,9 y 7,7 por ciento de los ingresos totales de esos años, con totales netos también inferiores.

Otra temática interesante de revisar tiene que ver con los delitos principales registrados durante el año, según distintas variables demográficas, ámbito en que se confirma un cambio vinculado al menor impacto comparativo de los delitos sanitarios durante el año pasado y, por lo mismo, un incremento en los ingresos por delitos más usuales.

Así, si en 2022 las categorías principales de delitos fueron 'lesiones' (16,2 por ciento), 'Delitos contra la libertad e intimidad de las personas' (14,6 por ciento), y 'delitos de la Ley de Tránsito' (10,8 por ciento), el año pasado las principales fueron 'lesiones' (18,1 por ciento), 'delitos contra la libertad e intimidad de las personas' (16,7 por ciento) y 'delitos de la Ley de Tránsito' (13,8 por ciento).

Al desagregar estas cifras por sexo se observa que, durante 2023, las principales categorías de delitos con hombres imputados fueron aquellos 'contra la libertad e intimidad de las personas' (20,36 por ciento), las 'lesiones' (19,96 por ciento) y los 'delitos de la Ley de Tránsito' (16,5 por ciento). En 2022, en tanto, las principales

fueron las 'lesiones' (17,4 por ciento), los 'delitos contra la libertad e intimidad de las personas' (17,2 por ciento) y los 'delitos de la Ley de Tránsito' (16,3 por ciento).

Respecto de las mujeres imputadas, las principales categorías de 2023 fueron las 'lesiones' (26,76 por ciento), los 'hurtos' (19,12 por ciento) y los 'delitos contra la libertad e intimidad de las personas' (16,97 por ciento), mientras que en 2022 las categorías fueron las mismas, con porcentajes de 24,6 por ciento, 16,3 por ciento y 13,9 por ciento, respectivamente.

En los menores de 18 años, las principales categorías registradas el año pasado fueron las mismas que en el año anterior, aunque con porcentajes similares o levemente distintos. Así, los 'robos' pasaron de 19 a 20,3 por ciento, 'otros delitos contra la propiedad' se mantuvo en 16,4 por ciento y las 'lesiones' aumentaron de 12,4 a 15,1 por ciento.

Respecto de las personas indígenas imputadas atendidas por la institución, en 2023 las principales categorías registradas fueron las 'lesiones' (22,53 por ciento), los 'delitos contra la libertad e intimidad de las personas' (20,08 por ciento) y los 'delitos de la Ley de Tránsito' (21 por ciento).

Por último, en las personas extranjeras imputadas en 2023 las categorías principales fueron las 'lesiones' (21,2 por ciento), los 'delitos contra la libertad e intimidad de las personas' (20,33 por ciento) y los 'delitos de la Ley de Tránsito' (13,77 por ciento). El año anterior, en cambio, las categorías principales fueron las 'lesiones' (20,2 por ciento), los 'delitos de la Ley de Tránsito' (18 por ciento) y los 'delitos de la Ley de Drogas' (12,6 por ciento).

Al observar las principales categorías registradas el año pasado por las Defensorías Regionales Metropolitanas Norte y Sur, que suman el mayor número de atenciones de defensa pública a nivel nacional, éstas fueron 'lesiones', con 22 mil 788 casos; los 'delitos contra la libertad e intimidad de las personas', con 20 mil 279 causas, y los 'delitos de la Ley de Tránsito', con 14 mil 368 causas.

EN 2023 concluyeron 373 mil 403 causas atendidas por la institución, que el año anterior sumaron 330 mil 375 causas, mientras que en 2021 fueron 400 mil 455, lo que refleja una progresiva baja del total anual de términos tras la pandemia.

Del total de términos del año pasado, además, el 16,6 por ciento correspondió



a mujeres imputadas (62 mil 87 casos), segmento en que, si bien se aprecia una pequeña baja porcentual respecto de 2022, en términos netos se produjo, en realidad, un aumento de los casos de este grupo, pues el año anterior totalizaron 57 mil 309.

Al segmentar estas cifras por tramo de edad, se observa que en 2023 el 4,1 por ciento de las causas terminadas correspondían a imputados adolescentes, con un total de 15 mil 255 casos, lo que marca un fuerte incremento respecto de 2022, cuando las causas con menores de edad terminadas sumaron el 3,5 por ciento del total, con una cifra neta de 11 mil 634 casos.

Al diferenciar según reporte de etnia, en 2022 las causas terminadas con imputados indígenas sumaron el 3,9 por ciento, con un total de 12 mil 862 casos, mientras que el año pasado mostraron no sólo un porcentaje mayor (4,1 por ciento), sino también un aumento en la cifra neta, con un total de 15 mil 290 causas terminadas.

Al comparar por nacionalidad, el total de términos con imputados extranjeros mantiene un aumento considerable entre 2020 y 2023. Si el primer año sumaron

11 mil 163 casos (4,8 por ciento), en 2021 pasaron a 17 mil 895 casos (4,5 por ciento), al año siguiente totalizaron 20 mil 921 causas (6,3 por ciento) y en 2023 esta cifra se incrementó a 28 mil 133 casos, sumando el 7,5 por ciento del total de causas terminadas en el periodo.

Dentro de las causas terminadas en 2023, las principales agrupaciones de delitos registrados fueron las 'lesiones', (18,1 por ciento), los 'delitos contra la libertad e intimidad de las personas' (16,7 por ciento) y los 'delitos de la Ley de Tránsito' (13,8 por ciento).

Del total de términos de 2023, el 36,3 por ciento (135 mil 659 casos) se resolvió en una o dos audiencias, el 22,8 por ciento (85 mil 165 casos) en tres o cuatro audiencias, el 14,6 por ciento (54 mil 415 casos) en cinco o seis audiencias y el 23,8 por ciento (88 mil 727) en siete o más audiencias.

Esta cifra sigue reflejando un progresivo aumento de los plazos de cierre de las causas. En efecto, al comparar estos resultados con los de 2020 se aprecia que ese año sólo el 10,8 de las causas terminadas en el periodo, es decir 25 mil 230 casos, implicaron siete o más audiencias, mientras que el año pasado este total sumó casi 89 mil causas.

Lo anterior también aparece refrendado al revisar la cantidad de meses de tramitación de las causas terminadas en 2022. En detalle, si en 2020 sólo el 15,7 por ciento (36 mil 586 casos) tardaron más de un año en terminar, en 2023 esa cifra aumentó porcentualmente a casi el doble, pues el 28,1 por ciento (104 mil 811 casos) tardó más de un año en concluir procesalmente.

Respecto de las principales formas de término del periodo, el 25 por ciento concluyó por 'condena' (93 mil 170 casos), el 22,8 por ciento por 'salida alternativa' (85 mil 297 casos) y el 17,9 por ciento por 'facultativos de la Fiscalía' (66 mil 833 casos).

En 2022, en cambio el 23,9 por ciento de las causas concluyó por 'salida alternativa', el 21,4 por ciento por 'condena' y el 19,5 por ciento por 'facultativos de la Fiscalía'.

Dentro de las 373 mil 403 causas terminadas en el periodo, la prisión preventiva o internación provisoria se decretó en el 3,7 por ciento de los casos. Entre quienes cumplieron esa medida cautelar, mil 3 personas (1,8 por ciento) estuvieron privadas de libertad por hasta 15 días, 364 lo estuvieron entre 16 días y seis meses, y 640 (1,2 por ciento) por más de seis meses.

Además, 54 mil personas fueron imputadas y terminaron sobreseídas, absueltas o con otras salidas que no implicaban condenas, o sea que al terminar sus respectivos procesos penales se mantuvieron como personas inocentes.

Este total corresponde al 18 por ciento del total de causas terminadas durante el año. De estas personas, 2 mil 7 estuvieron en prisión preventiva sin ser culpables, situación que ha sido reiteradamente advertida por la Defensoría, en tanto evidencia un uso desproporcionado de esta medida cautelar que, en muchos casos, termina operando como una condena anticipada.

Durante el año pasado, y luego de una baja en 2022, cuando esta cifra llegó a 786 mil 122 audiencias, las y los defensores públicos participaron en un total de 804 mil 805 audiencias efectivas. Con todo, el récord en este ámbito ocurrió en 2021, cuando los equipos de defensa pública participaron en 842 mil 156 audiencias efectivas.

En un contexto en que el sistema penitenciario sufre una grave crisis de sobrepoblación y hacinamiento, pues tiene capacidad para albergar a 42 mil personas, pero su ocupación real supera

las 54 mil personas, en este ámbito la institución advierte con preocupación el progresivo avance de legislaciones y decisiones administrativas estrictamente punitivistas –como distintos proyectos de ley o criterios específicos de persecución penal que sólo complejizarán todavía más esta realidad y reducirán el ya insuficiente espacio y prioridad que el sistema de justicia otorga a la lógica de promover la reinserción social de las personas penadas.

Al término del año pasado, por último, 139 mil 767 causas se mantenían en trámite, contexto en que las mayores cifras relativas provenían de ambas Defensorías Regionales Metropolitanas (Norte y Sur), con totales de 25 mil casos en la Metropolitana Norte (16,7 por ciento) y de 37 mil 650 (16,5 por ciento) en la Metropolitana Sur.

En cuanto al total de cautelares aplicadas en el periodo, el 33,3 por ciento de las 252 mil 713 medidas decretadas en total fueron las del art. 155 del Código Procesal Penal, el 9,7 por ciento la prisión preventiva o internación provisoria y el 56,9 por ciento otras medidas cautelares. Comparativamente, durante 2022 las medidas cautelares del art. 155 sumaron un 27,6 por ciento, las prisiones

preventivas o internaciones provisionarias un 8,1 por ciento y otras medidas cautelares el 64,4 por ciento.

Llama la atención que, desde 2020 se aprecia un aumento progresivo de las causas terminadas con uno o más juicios orales desarrollados, las que sumaron 4 mil 595 en 2020, 6 mil 797 en 2021, 8 mil 492 en 2022 y 10 mil 173 el año pasado. Si en el primero de estos años la cifra implicó un 1,97 por ciento de las causas terminadas, en 2023 ese porcentaje llegó al 2,74 por ciento.

Además, de las 373 mil 403 causas terminadas en 2023, 161 mil 815 estuvieron asociadas a un control de detención, cifra que muestra una pequeña alza comparativa respecto de 2022, cuando 154 mil 141 causas estuvieron asociadas a audiencias de este tipo.

Finalmente, durante 2023 las y los defensores públicos solicitaron la realización de 15 mil 958 peritajes a nivel nacional, que representaron un costo de mil 871 millones 616 mil 507 pesos. En este ámbito, los principales peritajes realizados fueron de tipo social (10 mil 136 casos), psicológico (4 mil 115 casos) y psiquiátrico (408 casos).

■ III. Defensa Especializada

Defensa de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA)

Durante 2023 la Defensoría atendió a 11 mil 888 adolescentes imputados: mil 951 mujeres (16,4 por ciento) y 9 mil 937 hombres (83,6 por ciento), cifra que representó el 4,4 por ciento del total de personas imputadas defendidas por la institución durante el periodo.

Del total de adolescentes atendidos por la institución, el 92,3 por ciento fue representado por una defensora o defensor público especializado (10 mil 974 personas).

En este ámbito, el énfasis del año estuvo en una capacitación especialmente destinada a preparar a defensores públicos y profesionales que apoyan esta defensa en

el nuevo escenario institucional y normativo que implica la Ley N° 21.527, que crea el Servicio de Reinserción Social Juvenil y que conlleva importantes modificaciones a la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA).

Así, se realizó un importante esfuerzo para licitar un diplomado que fue adjudicado a la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile y que permitió la capacitación de 70 defensoras y defensores públicos y otros profesionales. Del mismo modo, defensores especializados de la macro zona norte del país (desde Arica y Parinacota a Coquimbo) participaron en una capacitación interinstitucional en conjunto con jueces y fiscales de la misma zona.



Defensa de personas migrantes o extranjeras

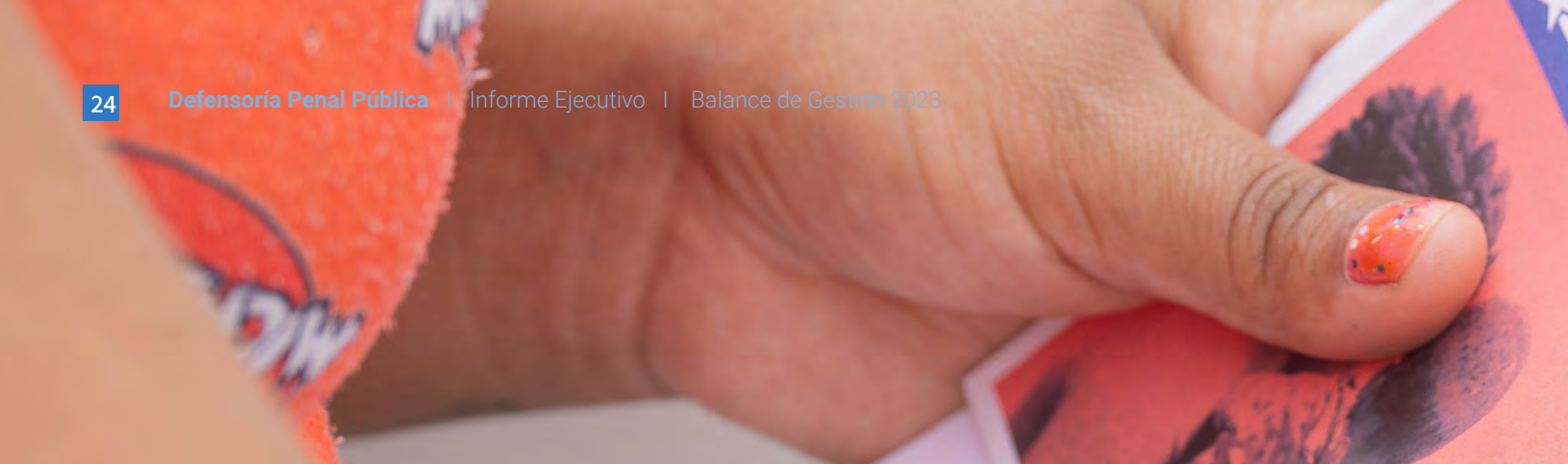
En tanto, la defensa especializada de personas migrantes y extranjeras mantuvo la tendencia al alza que registra desde 2013. En efecto, si en 2020 estos casos sumaron el 4,5 por ciento del total anual de personas atendidas por la Defensoría, en 2021 representaron el 5,6 por ciento, porcentaje que aumentó a 8 por ciento en 2022 y a 8,6 por ciento durante 2023, con una cifra neta de 24 mil 168 personas extranjeras o migrantes representadas.

De este total, 11 mil 414 casos fueron atendidos por un defensor especializado, lo que implicó un 47,2 por ciento de cobertura especializada.

En tanto, las mujeres extranjeras atendidas por la Defensoría fueron 3 mil 310, lo que representó un 13,6 por ciento.

Respecto de las nacionalidades de estas personas, las más numerosas fueron la venezolana (8 mil 585 casos), boliviana (5 mil 16 casos), colombiana (4 mil 747 casos) y peruana (2 mil 472 casos).

De este total, 8 mil 930 personas extranjeras (36,9 por ciento) provienen de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, en las que se desarrollan proyectos pilotos de defensa especializada. De esta cifra, un 54,4 por ciento fue atendida por una defensora o defensor público especializado, lo que equivale a un total de 4 mil 854 personas.



En la Región Metropolitana (Defensorías Metropolitanas Norte y Sur), en tanto, se atendió a 8 mil 538 personas extranjeras, lo que representó el 35,32 por ciento del total de personas extranjeras atendidas por la institución en el periodo. En estas regiones se alcanzó un 41,9 por ciento de cobertura especializada.

Se debe tener presente, en todo caso, que todos los defensores penales públicos deben cumplir con el 'Manual de actuaciones mínimas de defensa penal de migrantes y extranjeros', aprobado por la Resolución Exenta N° 38, del 7 de febrero de 2019, para asegurar una oportuna defensa en aquellas audiencias o causas que les corresponda asumir por razones de turno o exceso de carga de trabajo de los defensores especializados o falta de ellos en algunas zonas.

En esta área destacaron también dos capacitaciones (realizadas en marzo y noviembre de 2022) en las que, además de aspectos relevantes sobre defensas culturales, se analizó en profundidad la Ley N° 21.325 de Migración y Extranjería, vigente desde febrero de 2022, y las relaciones que se producen entre el estatuto penal y el migratorio.

Defensa de personas indígenas

Durante 2023 ingresaron 10 mil 726 causas de personas indígenas imputadas, 9 mil 986 de las cuales fueron representadas por una defensora o defensor público especializado, lo que correspondió a un 93,1 por ciento de cobertura especializada. De este total, mil 635 casos correspondieron a mujeres, lo que representó un 15,2 por ciento.

Las regiones con mayores ingresos de causas indígenas fueron La Araucanía (3 mil 412 casos), Arica y Parinacota (mil 905 casos), Tarapacá (mil 378 casos), Los Lagos (mil 73 casos) y Los Ríos (976 casos).

Tomando en consideración lo anterior y la existencia de zonas en las que incidencia indígena es mayor, las oficinas especialmente destinadas a esta defensa especializada se ubican en Arica, Iquique, Cañete, Collipulli, Temuco, Nueva Imperial y Panguipulli, a las que se sumaron Valdivia y Osorno en enero de 2023. En ellas se presta defensa de manera exclusiva o preferente a personas indígenas y se cuenta con uno o más facilitadores interculturales para apoyar esta labor.



Se destacó en esta línea de defensa la realización de una actividad de capacitación destinada a defensores y profesionales en las que se trataron en profundidad los fundamentos de una defensa penal especializada de personas indígenas, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) sobre la materia, peritajes y defensas culturales, entre otros temas relevantes.

Asimismo, se realizó una capacitación especialmente destinada a los facilitadores interculturales, en la que se trabajó especialmente su labor de en la identificación de situaciones de exclusión y discriminación por género en casos de imputadas indígenas.

Defensa de personas inimputables por discapacidad mental

Durante el año se reportó el ingreso de mil 844 causas sujetas a la defensa especializada de personas inimputables por razones de naturaleza mental o psíquica. De ellas, el 57 por ciento de las causas fue representada por una defensora o defensor público especializado en la materia.

Además, mil 532 de esas causas correspondieron a imputados hombres y 312 a

imputadas mujeres. También se atendió a 51 personas extranjeras, 78 menores de 18 años y 66 personas pertenecientes a pueblos originarios.

En este ámbito, en agosto se realizó la capacitación anual para defensoras y defensores públicos especializados en la materia y se redactó el 'Modelo de defensa de personas penalmente inimputables', cuya publicación está pendiente.

Además, se mantuvo la asesoría técnica a defensoras y defensores públicos y autoridades de la Defensoría, la colaboración y el trabajo conjunto con otras instituciones del Estado (Congreso, Senadis y Ministerio de Salud, entre otros) y la participación del servicio en la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional de Psiquiatría Forense, instancia en la que, en 2023, se eligió al representante de la Defensoría Penal Pública como presidente de la misma.

Durante septiembre, la institución participó en el "Seminario internacional sobre sistema penal y discriminación en América Latina", que se celebró en Bogotá (Colombia). La institución fue invitada para exponer en un panel de expertos y para asistir a toda la jornada.

■ IV. *Hitos de la Gestión de Defensa Pública*

Seguimiento y participación en la tramitación legislativa de proyectos relevantes y difusión de contenidos técnicos a los equipos de defensa pública

En sus orígenes, la reforma procesal penal se planteó como una necesidad, fundada en la necesaria correlación entre las garantías del imputado y la concreción de un estado de derecho democrático, dado que la protección de las garantías en el proceso penal se vinculaba a objetivos relevantes, como el respeto a los derechos y garantías de quienes eran imputados por hechos delictivos.

Si bien el respeto de los derechos y garantías de las personas imputadas no es sinónimo de limitación de los derechos de quienes han sido víctimas de los delitos, transcurridos 23 años desde la creación

de la Defensoría, la institución ha visto cómo el discurso público ha virado hacia una imperiosa necesidad de protección ante el delito que, en muchos casos, ha importado la reducción de garantías de las personas acusadas a través de distintos proyectos de ley en los que la defensa pública ha entregado su opinión, sin que todo ello haya tenido un efecto sustantivo en la baja de percepción de criminalidad.

De hecho, la plataforma “Dosis Académica” indica que, entre 2022 y julio de 2023, en la Comisión de Seguridad Ciudadana de la Cámara de Diputadas y Diputados se cuentan 100 leyes “con orientación punitiva” tramitadas y publicadas, lo que ha implicado un aumento del número de personas en prisión preventiva, la extensión de los procesos penales, el aumento de las penas impuestas en



las condenas y la limitación de penas sustitutivas y beneficios penitenciarios.

Lo anterior ha hecho que la Defensoría haya tenido que generar más insumos para los equipos de defensa penal pública, no sólo relativos a generar conocimiento de todas estas modificaciones legales, sino también en materia de argumentos jurídicos que les permitan hacer frente, al menos de forma limitada, a estas modificaciones.

Pero, por otro lado, también ha obligado al servicio a generar espacios de discusión pública respecto de si este tipo de leyes permitirán bajar el nivel de criminalidad del país. Un ejemplo fue el conversatorio “Política criminal en Chile, luces y sombras”, efectuado el 19 de junio en el Centro de Justicia de Santiago (CJS), con la

participación de destacados académicos y académicas, quienes desatacaron que, según la experiencia internacional, las medidas más eficaces para bajar las tasas de criminalidad no son el aumento de las penas y de la prisionización, sino políticas de prevención y reinserción, junto con el establecimiento de una política de persecución penal basada en castigar los delitos más importantes.

Desarrollo y puesta en marcha del ‘Piloto de defensa especializada de igualdad de géneros’

De acuerdo con las obligaciones generales de respeto y garantía derivadas de los tratados internacionales sobre derechos humanos, los Estados deben “garantizar un efectivo e igualitario acceso a la justicia de las personas que se encuentran en una

situación de vulnerabilidad agravada”¹, lo que implica cumplir con los derechos al debido proceso y a la defensa jurídica garantizados en los mencionados tratados, a lo que se suma que ello debe hacerse considerando que las mujeres y las personas del colectivo LGTBIQA+ se encuentran en una posición asimétrica de poder respecto del resto de la población².

Dicha discriminación tiene un origen histórico y se debe a múltiples factores (*de jure* y *de facto*), lo que desencadena un acceso diferenciado de parte de este grupo a los recursos públicos administrados por el Estado, considerando además la obligación reforzada del Estado en materia de debida diligencia.

Teniendo presente que las discriminaciones sufridas por mujeres y personas del colectivo LGTBIQA+ no sólo se dan en la aplicación de disposiciones procesales, sino también en las disposiciones penales, la Defensoría dictó un ‘Modelo de defensa especializada de igualdad de géneros’ en diciembre de 2022, que fue puesto en marcha en el último trimestre de 2023, a

¹ Corte IDH, *Caso Vélez Loor vs. Panamá*, Sentencia de 23 de noviembre de 2010, párr. 254.

² Vid. Corte Interamericana de Derechos Humanos, *Cuadernillo de jurisprudencia de la corte interamericana de derechos humanos n° 4: derechos humanos y mujeres*, y *Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos No. 19: Derechos humanos de las personas falta Q+ 2021*.

través de un piloto en algunas localidades de las Defensorías Regionales de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana Norte, Biobío y Los Lagos.

Para ello se utilizaron recursos y dotaciones ya existentes en las mencionadas Defensorías Regionales, aunque con un criterio de especialización que consideró que los integrantes de los equipos especializados fueran capacitados con antelación, pero también el desarrollo de ajustes en el sistema informático, de manera que se pudieran rescatar los datos relevantes de cobertura y calidad que permitan, durante 2024, hacer una evaluación de factibilidad para ampliar la cobertura especializada.

A diez años de la creación del “Proyecto Inocentes” en la Defensoría

En 2023 se cumplieron diez años desde la creación del “Proyectos Inocentes”, que busca permitir que las personas injustamente privadas de libertad cuenten con un espacio de reconocimiento permanente y público sobre su inocencia y también que el sistema penal sea capaz de detectar los errores que llevaron a una imputación injusta, para evitar así su repetición.

Para visibilizar los casos y permitir que las distintas instituciones del sistema penal

sean capaces de generar cambios en sus culturas organizacionales y en los procesos que llevaron a perseguir a una persona inocente, pero también para difundir a la comunidad los graves efectos que provoca una persecución penal errónea, en conjunto con la Universidad Finis Terrae se organizó un seminario internacional, realizado el 25 de octubre, que contó con la participación de integrantes de la academia, expertos que participan en la visibilización de estos casos a nivel sudamericano, integrantes de tribunales chilenos e internacionales de derechos humanos y representantes del “Proyecto Inocentes” de Brasil.

Asimismo, y producto de la conciencia respecto de los graves efectos personales, sociales y económicos que acarrea una persecución y/o condena injusta, la institución celebró un convenio con la Oficina de Derechos Humanos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, que permitirá que las personas declaradas inocentes puedan ejercer las acciones que el sistema jurídico les ofrece para reparar el daño que se les causó.

‘Sistema de registro, comunicación y atención integral a víctimas de violencia institucional carcelaria’ (Sircaivi)

Esta iniciativa, diseñada con el apoyo del Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea y de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef), tiene por objetivo principal resguardar los derechos y el acceso a la justicia de las personas privadas de libertad mayores de edad, representadas por la Defensoría Penal Pública, tanto en calidad de imputadas como de condenadas, frente a hechos de violencia institucional carcelaria.

El Sircaivi comenzó a ejecutarse en la Defensoría desde mayo de 2022. Su instalación ha estado acompañada de actividades de capacitación para defensoras y defensores públicos y para los equipos de apoyo a la gestión de la defensa, orientadas a la aplicación del Protocolo Sircaivi y el registro de casos.

Al 31 de diciembre de 2023, este sistema registró 363 casos de violencia institucional carcelaria en Chile, de los cuales 332 corresponden a hombres (240 condenados y 121 imputados) y 31 a mujeres (20 condenadas y 11 imputadas).


Asimismo, en el marco de la puesta en marcha de Sircaivi, se creó la ‘Mesa de diálogo y actuación intersectorial’ (Medai), de la que forman parte la Fiscalía Judicial de la Corte Suprema, el Ministerio Público,



DEFENSORÍA PENAL
AYMARA E INDÍGENA

WAWA MARCA JAWPI
WINDI JAWKATAYA UTA





el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), Gendarmería de Chile, el Servicio Médico Legal y la Defensoría Penal Pública, incorporándose con posterioridad el Comité para la Prevención de la Tortura.

Esta mesa de trabajo tiene como principal función el intercambio de información sobre víctimas de violencia institucional carcelaria y la generación de las coordinaciones necesarias para procurar la salvaguarda de sus derechos y proveer su protección integral, desde las competencias propias de cada institución. Su coordinación está a cargo de la Unidad de Derechos Humanos de la Defensoría Nacional, que ejerce el rol de secretaría técnica de la mesa.

Durante 2023 la 'Medai' celebró cuatro sesiones ordinarias y una extraordinaria. El 11 de diciembre las autoridades de las instituciones públicas que la conforman suscribieron el 'Protocolo de funcionamiento de esta mesa de diálogo y actuación intersectorial, en una ceremonia pública tras la cual se desarrolló el seminario "Violencia institucional carcelaria. Reflexiones para un abordaje efectivo".

Capacitaciones en derechos humanos (internas y para otras instituciones)

Como parte de los compromisos de calidad de la prestación de la defensa penal con enfoque interseccional e inclusivo, las 22 actividades de capacitación realizadas por la Unidad de Derechos Humanos de la Defensoría durante el año pasado buscaron profundizar los conocimientos de todas las personas que trabajan en la defensa penal pública, con el fin de mejorar el servicio prestado no sólo por abogados y abogadas, sino también por otros profesionales que participan en ella.

Además, los conocimientos instalados en la Defensoría permitieron ejecutar programas de capacitación de mutuo interés destinadas a otros servicios, como Carabineros de Chile.

■ V. Defensa Pública y Género

El ejercicio del derecho fundamental al acceso a la justicia no es igual para hombres que para mujeres y disidencias sexuales. Lamentablemente, aún existen muchas brechas e inequidades para que las mujeres y personas LGTBIQA+ logren que el sistema de justicia penal las escuche y logre ver las dificultades que ellas tienen para ejercer sus derechos básicos.

Se trata de cuestiones que pudieran parecer meramente operativas, como los horarios de atención en oficinas, que no siempre consideran el tiempo de cuidado de niños, niñas y adolescentes, ni las responsabilidades domésticas que mayoritariamente recaen en las mujeres, ni las dobles o triples jornadas de las jefas de hogares uniparentales. Ni hablar de la adaptación de los espacios para aquellas que no tienen con quién dejar a hi-

jas e hijos mientras son atendidas, de cómo el sistema trata a las personas trans o de la adaptación de espacios para personas no binarias.

A ello se deben sumar temáticas de fondo: los prejuicios existentes en quienes operan en el sistema penal impiden que sus relatos sean escuchados correctamente, lo que lleva a que sus versiones no sean consideradas como creíbles, sean tratadas como culpables antes de que se juzgue su caso, no se consideren las dificultades que sufren a diario, no se evalúen correctamente sus sufrimientos y violencias físicas y humillaciones que han vivido, no se dé cuenta de los prejuicios con que son evaluadas y el doble juzgamiento a que son sometidas: por el hecho cometido y por no ser la mujer o persona que cumple su rol social.



De hecho, resulta relevante destacar que la Defensoría Penal Pública lleva dos décadas trabajando para mejorar el servicio a los grupos discriminados por razón de sexo o género y puede decirse que fue pionera entre las instituciones del sistema penal en visibilizar estas discriminaciones, pues fue la Defensoría la que encargó el primer estudio sobre mujeres imputadas en Chile, que resultó en un diagnóstico que causó impacto y que cumplió 20 años en 2023. Este diagnóstico dio cuenta de los muchos errores y escollos que se deberían sortear para llegar a un sistema de defensa igualitaria y, por lo mismo, marcó el trabajo en los años posteriores.

Es por ello que el año pasado la Defensoría generó planes de trabajo destinados a eliminar brechas, barreras e inequidades de género. Una primera actividad fue realizar un

‘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.

Se trató de un insumo relevante, construido de manera participativa en distintas instancias de la institución, para lograr visibilizar internamente cómo la igualdad de género podía impactar significativamente en la mejora del servicio de prestación de defensa, atendido que es justamente no mostrar las diferencias que existen en el acceso y en la provisión de los servicios que se prestan a la ciudadanía es una de las principales barreras que existen para la promoción de los derechos de las mujeres y las disidencias sexuales en el quehacer del Estado.

Otra actividad relevante durante 2023 fue la actualización del 'Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros', en el que se plasma el aprendizaje institucional sobre los estándares que le son exigibles a quienes prestan defensa penal pública y que recientemente fue revisado para agregar nuevos temas en los que se ha logrado construir alegaciones exitosas y respetuosas de los derechos humanos de las mujeres y las disidencias.

La 'Mesa de género', integrada por profesionales y directivos de distintas regiones y áreas de especialización, actualizó y mejoró este manual, que fue formalizado a través de la Resolución Exenta N° 212, emitida por el Defensor Nacional el 31 de mayo, aunque entró en vigencia el 1° de agosto.

Dentro de los aprendizajes que se ven reflejados en dicho instrumento destacan distintos tópicos que en su momento fueron muy discutidos en juicio. Por ejemplo, cómo interpretar los requisitos de la legítima defensa de casos en que mujeres se defendían de quienes habían sido sus maltratadores por años.

Por otro lado, también se incluyeron otros logros jurisprudenciales con enfoque de derechos y de género, que han establecido estándares en materia de ejecución de penas. Por ejemplo, respecto del derecho al acceso

a la salud, donde se ha ordenado disponer de mecanismos para la presencia de un médico de atención permanente en la unidad penal; o se ha prohibido que los traslados de mujeres privadas de libertad en proceso de parto o puerperio o con patologías graves de salud física o mental puedan efectuarse con grilletes o mecanismos similares de sujeción; o se ha obligado a respetar la segregación de imputadas en prisión preventiva y condenadas en las secciones materno-infantiles. Incluso se ha obtenido sentencias en que se ordena la interrupción y suspensión de una condena privativa de libertad en un recinto penitenciario, reemplazándola por la reclusión domiciliaria total respecto del saldo de la condena.

Sobre todo este marco conceptual y jurídico es que la Defensoría Penal Pública se ha impuesto el deber de incorporar el enfoque de género como parte indispensable de su actuar, sobre todo porque al analizar las categorías penales, penitenciarias y procesales penales existe una construcción cultural de las diferencias sexuales, la que puede ser deconstruida para hacer visibles las relaciones de poder entre sujetos de distinto sexo, e interpretar las disposiciones para eliminar concepciones estereotipadas de género que aún hoy siguen siendo utilizadas ampliamente por quienes operan en el sistema de justicia criminal.



■ VI. Unidad *de* Corte Suprema y Tribunal Constitucional

Para cumplir el objetivo estratégico de prestar una defensa penal pública de calidad, el ejercicio del derecho al recurso ha sido elevado por la institución a una tarea de defensa de la mayor relevancia. Por ello, el 26 de enero de 2006 la Defensoría Penal Pública creó la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional, dependiente del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP).

Se trata de un área de carácter funcional, cuyo objetivo es asesorar en lo que corresponda a las y los defensores penales públicos, unidades regionales de Estudios y otros estamentos de la institución en materias relacionadas con la tramitación de recursos procesales ante la Corte Su-

prema y requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional.

Dentro de sus funciones está asumir la representación de las personas imputadas ante dichas instancias, comparecer a los alegatos y realizar las presentaciones pertinentes, entre otras. Además, la unidad presta servicios de defensa a las personas requeridas en procedimientos de extradición pasiva desde los inicios del proceso hasta su completa ejecución.

Durante 2023 la unidad tramitó ante la Corte Suprema los siguientes tipos de recursos: de nulidad, de queja, de protección, de amparo, de revisión y quejas dis-



ciplinarías. 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 trascendencia de la decisión para cada caso particular, pudiendo un determinado criterio jurisprudencial resultar determinante para otros procesos.

Es por ello que, previo a la interposición de dichos recursos o requerimientos, la unidad asesora a las y los defensores públicos en la decisión de recurrir o solicitar la inaplicabilidad. En suma, el estudio particularizado del caso, la estrategia de defensa que se adoptará y la participación en las respectivas audiencias marcan el trabajo cotidiano de esta unidad.

Recursos interpuestos ante la Corte Suprema

En total, la unidad ingresó mil 48 recursos ante la Corte Suprema, sin incluir causas sobre extradición pasiva y apelaciones de

amparos. De este total, las defensoras y defensores penales públicos presentaron 258 recursos, lo que equivale al 24,62 por ciento, mientras que las y los abogados particulares ingresaron 790 recursos, correspondientes al 75,38 por ciento.

El desglose de los recursos interpuestos por las defensoras y defensores penales públicos ante la Corte Suprema durante 2023 es el siguiente:

- **Nulidad:** 234
- **Queja:** 21
- **Revisión:** 1
- **De hecho:** 2
- **Recusación:** 0
- **Apelación de amparo:** 3.493
- **Apelación por extradición pasiva:** 6

Destacan las presentaciones realizadas por infracción de garantías fundamentales, ajustadas a la causal del artículo 373 a) del Código Procesal Penal, y una impor-

tante cantidad de recursos por el artículo 373 letra b) del mismo cuerpo legal, por errónea aplicación del derecho.

En materias penitenciarias también puede constatarse que se ha mantenido el criterio desarrollado por el máximo tribunal en relación con el otorgamiento de abonos en causas diversas, traslado de recintos penitenciarios, beneficios de reducción de condena y libertad condicional, estableciendo que éste debe regirse por parámetros ajustados estrictamente a lo previsto en la normativa, identificándose así un balance positivo para la defensa penal pública en estas materias durante el año.

Extradiciones pasivas

Asimismo, durante 2023 la Unidad de Corte asumió la defensa en 55 casos de extradición pasiva, 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.

En esa función, las y los abogados de la unidad ejercieron la defensa de las personas requeridas en todas las etapas del procedimiento, incluida la discusión de medidas cautelares, el ofrecimiento de pruebas -en caso de que así correspondie-

ra, según las particulares teorías del caso-, las audiencias de resolución de la extradición, la revisión de fallos y la interposición de recursos pertinentes ante la Corte Suprema, hasta la completa ejecución del procedimiento.

Actuación ante el Tribunal Constitucional (TC)

También es tarea permanente de la unidad apoyar a las y los defensores penales públicos en el estudio de la pertinencia y en la elaboración, presentación y posterior tramitación de requerimientos de inaplicabilidad por inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional (TC).

Durante 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.

A diferencia de años anteriores, existió una disminución de la cantidad de requerimientos de inaplicabilidad tramitados en el marco de la obtención de penas sustitutivas en delitos sancionados en la Ley de Control de Armas, atendida las modificaciones que la Ley N° 21.412 introdujo a dicho cuerpo normativo y a la ley sobre penas sustitutivas.

Se han mantenido constantes las impugnaciones del artículo 196 ter de la Ley de Tránsito, que actualmente siguen siendo acogidas respecto de la prohibición de acceso a penas sustitutivas durante el primer año de condena (Ley 'Emilia').

Asimismo, sigue existiendo una tendencia a acoger requerimientos en contra del artículo 277 del Código Procesal Penal, en causas en que ha sido excluida prueba de la defensa durante la audiencia de preparación de juicio oral.

Como una novedad, surgen nuevas sentencias que, acogiendo requerimientos de la Defensoría, declaran inaplicable por inconstitucional el inciso segundo del artículo 387 del Código Procesal Penal, autorizando a la interposición de un recurso de nulidad en contra de la sentencia condenatoria pronunciada en un segundo juicio oral, incluso si se impusiere pena igual o menor que en el primero.

Por otro lado, se encuentran todavía en tramitación nuevos requerimientos de inaplicabilidad en contra de la nueva redacción del artículo 1° de la Ley N° 18.216 (Ley de Armas) y en contra de la actual redacción del artículo 34 de la ley de penas sustitutivas, que impide que extranjeros puedan acceder a una pena sustitutiva de expulsión cuando han sido

condenados por delitos previstos en la Ley N° 20.000.

Capacitaciones

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 para defensoras y defensores públicos a nivel nacional, esta vez de manera remota a través del sistema de videoconferencia.

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 cuatro profesionales de la unidad.

Además, 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 Rodrigo Pica Flores, ex ministro del Tribunal Constitucional; Rodrigo Cerda San Martín, ministro de la Corte de Apelaciones de Concepción, y Fernando Valderrama Martínez, relator de la segunda sala de la Corte Suprema.

■ VII. Evaluación *de la prestación de* Defensa Pública

En cumplimiento del propósito de cautelar que el servicio de defensa penal pública sea de calidad tanto en su gestión como en la atención a las y los usuarios, el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) ha ido perfeccionando continuamente las distintas herramientas de evaluación y fiscalización que la ley le otorga, incorporando nuevas metodologías que permitan una mejor adaptación a los cambios que vive la sociedad.

La noción de integración de los resultados de los distintos mecanismos de evaluación - auditorías e inspecciones, especialmente -, nos ha permitido detectar nuevas problemáticas en la gestión de defensa penal, relevar hallazgos importantes para

la mejora, gestionarla y detectar buenas e innovadoras prácticas.

Todo lo anterior adquiere más sentido y materialidad con el trabajo y participación de los equipos regionales, ya que se sabe que las Defensorías Regionales, locales y licitadas son los espacios donde se ejecuta, en concreto, el servicio de defensa pública en todos sus ámbitos. Entregar a estos equipos datos e información clave para disminuir brechas y potenciar buenas prácticas es la manera de ir aportando a mejorar la calidad del servicio en todos sus ámbitos.

Así durante 2023 se desarrollaron líneas de evaluación y de gestión según el detalle que se entrega a continuación.



Auditorías Externas (AE)

AE satisfacción de usuarios:

Continuando con el interés institucional por conocer los niveles de satisfacción que las y los usuarios de la Defensoría Penal Pública expresan respecto del servicio de defensa entregado, durante el segundo semestre de 2023 se realizó el primer levantamiento de información mediante una encuesta telefónica, con una muestra de 4 mil personas imputadas que ingresaron al sistema de defensa pública en el primer semestre del mismo año, de las cuales mil se encontraban en prisión preventiva¹.

¹ Servicio de auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública. Empresa Ipsos. ID: 1876-6-LQ23

Una primera conclusión se refiere a la estabilidad de los resultados en el tiempo, debido a que gran parte de las comparaciones entre los datos obtenidos en la línea de base de 2022 y los datos de la medición 2023 entregan como resultado la no existencia de diferencias estadísticamente significativas en los indicadores generales. Es decir: en el caso de la medición general de la institución, la evaluación neta se mantiene en 33 por ciento en ambas mediciones, mientras que en la evaluación de la última experiencia sólo se registra un leve movimiento de un punto porcentual, pasando de 37 por ciento en 2022 a 38 por ciento en 2023, resultado que le permite a la Defensoría ubicarse dentro del rango de instituciones públicas con alto desempeño.

Otras conclusiones, que destacan de modo más particular, fueron las siguientes:

- Se observa una mejora bastante transversal en la evaluación del desempeño del abogado o abogada defensora, los cuales obtienen evaluaciones positivas significativamente más altas, y evaluaciones negativas significativamente más bajas, en comparación con 2022.
- Existe una leve mejora en el indicador de la habilitación, ya que disminuye significativamente el porcentaje de usuarias y usuarios que clasificaron como “no habilitados” en comparación con 2022.
- Se observa una disminución significativa en los indicadores de la tasa de problemas reportada (de 18 a 13 por ciento) y de la tasa de percepción de discriminación (de 18 a 14 por ciento).
- En la dimensión de imagen, los indicadores de “Es una institución moderna” y “Es una institución justa” presentan una mejora significativa en su acuerdo respecto de la medición anterior: de 64 a 68 por ciento y de 62 a 65 por ciento, respectivamente.

Por otra parte, se identificaron dos grupos relevantes que deben ser considerados en la búsqueda de una mejora en los indicadores de satisfacción y evaluación de la institución:

1) Personas en prisión preventiva: en consideración a las dificultades para ponerse en contacto con la institución, en general, y con su abogado o abogada defensora a cargo de la causa en específico, ya que este ámbito de accesibilidad es particularmente problemático para estas personas.

2) Personas que declaran no haber mantenido una conversación con su abogado o abogada antes de la primera audiencia o después de la audiencia.

A partir de los resultados del estudio, y en relación con la entrevista con el defensor o defensora antes y/o post audiencia, que es el aspecto de mayor habilitación para las y los usuarios, se observó que el 26 por ciento de las personas indicó no haber tenido ninguna conversación con su defensor o defensora, que el 41 por ciento señaló haber tenido sólo la conversación antes de la primera audiencia, que el 11 por ciento dijo sólo haber tenido la conversación después de la audiencia y que el 22 por ciento indicó haber tenido ambas conversaciones.

También se identificaron las principales informaciones que habilitan al usuario con el servicio, que son: conocer el estado de su causa, cómo pensaba defender su caso, las obligaciones impuestas por el juez y si le respondieron oportunamente.

AE cumplimiento de actuaciones mínimas de defensores locales jefes:

Una de las áreas de interés para estudiar, dada su incidencia en la prestación del servicio de defensa penal pública, se refiere al rol de las y los defensores locales jefes, quienes cumplen las funciones de asignar, derivar o traspasar las causas a las y los defensores penales públicos adscritos a cada zona -dependiendo de la jurisdicción de los tribunales de justicia con compe-

tencia en materia penal -, como también verificar el cumplimiento de las acciones mínimas que cada defensor o defensora penal pública debe desempeñar.

Por ello, en el segundo semestre de 2023 se revisaron 2 mil 95 causas ingresadas durante 2022 y 2023, con traspasos en 2023, en las 17 Defensorías Regionales, para analizar en profundidad la distribución equitativa de éstas entre las y los defensores penales públicos y el nivel de cumplimiento de las actuaciones mínimas de los defensores locales jefes, con el fin de establecer eventuales brechas que afecten en la calidad del servicio que la Defensoría Penal Pública entrega a sus usuarios y usuarias.



Como resultado, se resaltó la necesidad de realizar mejoras que potencien y faciliten el resguardo y trazabilidad de la información documentada, como también incorporar nuevas tecnologías de información para mejorar los procedimientos y registros. Junto a lo anterior, se recomendó complementar permanentemente el modelo de medición con más información respecto de la distribución de cargas de causas, a fin de hacer un seguimiento a más largo plazo que pueda dar cuenta, de mejor manera, de los ajustes necesarios para la mejora del servicio de defensa penal.

AE de contratos:

Una adecuada capacidad de gestión, supervisión y control de las Defensorías Regionales sobre los prestadores de defensa pública licitada es vital para garantizar la eficacia y calidad en la entrega del servicio de defensa al usuario final. Es decir, una gestión eficaz con los prestadores puede incentivar a que más y mejores empresas de abogados y profesionales deseen ser parte del equipo de defensa pública licitada, aumentando la oferta de defensores y la competitividad en los procesos licitatorios. Lo anterior también impacta en las expectativas que poseen los prestadores, su percepción de las responsabilidades

que deben cumplir como defensores públicos y los estándares de calidad del servicio que deben esforzarse por entregar al usuario.

Una correcta supervisión y control, por otro lado, permite a cada Defensoría Regional asegurarse de que los prestadores cumplan con los estándares de calidad, los requisitos y las expectativas de la Defensoría, a través de la supervisión del cumplimiento de los contratos y acuerdos de prestación de servicios que establecen plazos, montos de pago, responsabilidades y garantías, entre otras cosas. Lo anterior ayuda a identificar y mitigar posibles riesgos de incumplimiento antes de que éstos se materialicen, lo mismo que si pudieron desarrollar medidas correctivas a tiempo, con el fin de no afectar la continuidad en la entrega del servicio de defensa.

Bajo esta lógica, durante 2023 se efectuó la revisión de antecedentes de estados de pago mensuales y trimestrales de los 429 prestadores de defensa general, defensa penitenciaria, defensa indígena, de primeras audiencias y de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA). Además, se auditaron 42 contratos y 118 prestadores, cubriendo las 17 Defensorías Regionales.

Las principales recomendaciones que el estudio arrojó son:

1. Propender a la automatización del proceso de gestión de pagos a través de herramientas de análisis de texto o extracción de datos.
2. Se sugirió revisar como institución la información que en la actualidad debe ser subida al Portal Único y si es necesario actualizar el listado de documentación para contar con información más completa, tanto para revisión interna, en casos de indisponibilidad de Mercado Público, como para futuras revisiones a cargo de auditores externos.
3. Finalmente, se propuso priorizar las exigencias establecidas en los Anexos 1 para no generar un exceso de condiciones que deban cumplir los prestadores y que pudieran no ir de la mano con el servicio que contrata de Defensoría.

Inspecciones de defensa (programadas, aleatorias y temáticas)

Uno de los mecanismos de control que la Defensoría Penal Pública tiene a su disposición para conocer el estado del servicio de defensa penal que se entrega a la ciudadanía son las inspecciones, tanto del desempeño de las y los defensores pe-

nales públicos (inspecciones de defensa) como de las áreas críticas de la prestación del servicio (inspecciones temáticas).

En 2023 se desarrollaron inspecciones de defensa a 89 defensores penales públicos en todo el país. De éstas, un 33,3% obtuvieron la calificación de conforme a estándares, un 33,7% con calificación de reparos mayores y un 9% de insuficiente.

Respecto de las inspecciones temáticas, éstas se realizaron en dos momentos:

En la primera, ejecutada durante enero y febrero de 2023, se inspeccionaron audiencias de control de detención y audiencias programadas de formalización y procedimiento simplificado, con el propósito de determinar si la defensa está cumpliendo las directrices institucionales en materia de actividades de investigación (diligencias). De este ejercicio, se entregan los siguientes resultados:

- Se inspeccionaron 988 causas en total, que correspondían a 110 imputados RPA, 117 causas en que se había decretado la suspensión del procedimiento (458 CPP), 219 causas con mujeres imputadas (incluidas menores de edad) y 125 causas de personas migrantes.

- Del total de causas inspeccionadas, se concluyó que en 415 la defensa pública realizó actividad investigativa (42 por ciento) y en 573 no solicitó diligencias de investigación (58 por ciento). La mayoría de las diligencias son para pena sustitutiva o revisión de medida cautelar, siendo la más solicitada el informe de asistente social, mientras que las relacionadas con el hecho o con la participación son bastante menores.
- Si bien la gran mayoría de las diligencias solicitadas son pertinentes -de acuerdo con la teoría del caso o el fin para el que se solicitaron- y también oportunas, se constató una diferencia respecto de la condición del imputado: tratándose de imputados privados de libertad (PP, IPA, IP), las y los defensores públicos suelen ser más diligentes en la producción de diligencias de investigación que respecto de causas con imputados en libertad.
- Es preocupante que exista un 30 por ciento de diligencias de investigación que son solicitadas por la defensa y luego no sean realizadas. También es importante destacar que, de las 219 causas de mujeres evaluadas, sólo en 44 de ellas se realizó alguna diligencia de investigación (20 por ciento de

la muestra), lo que se traduce en una brecha que requiere de mejora.

La segunda modalidad de inspección fue respecto de primeras audiencias y se realizó en el Centro de Justicia de Santiago (CJS), con la presencia de todas y todos los inspectores, entre el 24 y el 28 de julio. Se presencié y evaluó un total de 544 causas. De ellas, 444 correspondieron a audiencias de control de detención, 36 a primeras audiencias programadas (23 de formalización y 13 de procedimiento simplificado) y 64 a otro tipo de audiencias.

Del total de causas evaluadas, en el 81 por ciento de los casos el desempeño de las defensas fue completamente suficiente y adecuado. Por el contrario, en 101 casos, que corresponden al 19 por ciento de los casos, hubo algún tipo de hallazgo. Y respecto de gestiones posteriores al término de la audiencia, en 438 casos la información entregada fue suficiente y adecuada, en 70 hubo algún hallazgo, en 59 casos no se entregó la información suficiente y en 47 casos no hubo presencia de personas imputadas en audiencias.

Auditoría de 'InfoDefensa'

Otro aspecto de interés en el ámbito de la atención a personas usuarias fue levantar, consolidar y sistematizar información respecto de la actuación de las y los agen-

tes telefónicos de 'InfoDefensa', en general, y del cumplimiento del protocolo definido para esta atención, en particular. Por ello, se auditaron los llamados recibidos en 'InfoDefensa' desde septiembre de 2022 a mayo de 2023, con una muestra de 663 llamados.

Las conclusiones de este ejercicio mostraron lo siguiente:

1. Las y los agentes telefónicos responden amablemente, sin que se detectaran situaciones de mal trato, tanto de éstos como de las y los usuarios que solicitan atención.
2. El empleo de lenguaje claro y directo es una característica general de las y los agentes, quienes manejan con suficiencia los términos básicos de la gestión de defensa y son capaces de transmitirlos sin dificultad a quienes consultan.
3. El perfil general de la persona usuaria que acude a 'InfoDefensa' se caracteriza por mostrar un nivel de conocimiento suficiente sobre el proceso de defensa.
4. Se recomendó revisar el protocolo de atención de usuarios en lo concerniente a las preguntas de chequeo que los agentes deben realizar previo a entregar la información a las y los usuarios, por un lado, y respec-

to de ampliar los contenidos de respuesta que éstos pueden entregar a los usuarios.

Gestión de calidad de la defensa:

Los resultados obtenidos a través de los distintos mecanismos de evaluación y control son sistematizados, presentados y analizados en profundidad con cada equipo directivo de las 17 Defensorías Regionales, bajo la modalidad de talleres de calidad de la gestión. En estas instancias se levantan los hallazgos, áreas críticas y brechas para la mejora de la gestión, los que se traducen en compromisos de acciones, actividades y metas concretas, mediante planes de regionales de acción cuya correcta ejecución se evalúa como meta de las triadas regionales.

Además de estos encuentros, en octubre se realizaron 'Talleres de análisis de resultados del estudio de satisfacción de usuarios', con el propósito de proveer de información a los actores claves de la institución -tanto a nivel nacional como regional-, para tomar decisiones que mejoren la satisfacción y relación con las personas usuarias.

Lo anterior permite mantener en funcionamiento el sistema de gestión de calidad de la institución, el que se sustenta en el ciclo de mejora continua ya descrito.

■ VIII. Control *de* gestión

Durante 2023, bajo la dependencia del director administrativo nacional, la Unidad de Control de Gestión (UCG) desarrolló el 'Sistema de monitoreo y evaluación del desempeño institucional' y fortaleció un seguimiento coordinado con las y los responsables de los compromisos suscritos por la Defensoría Penal Pública en los distintos instrumentos gubernamentales relacionados con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), los indicadores de desempeño estratégico Formulario H, el Convenio de Desempeño Individual (CDI) de alta dirección pública nacional, y la gestión de riesgos institucional.

Además de ello, se actualizaron las definiciones estratégicas institucionales para el periodo 2024-2026, Formulario A1: misión, objetivos y productos estratégicos, con los respectivos indicadores de desempeño estratégico del Formulario H.

Asimismo, se generaron las alertas de desviaciones en forma mensual, con las recomendaciones y apoyos técnicos para alcanzar los resultados proyectados. Para ello, se dispone de un sistema informático que reúne toda la sistematización de mediciones para la rendición documental en el módulo Gestión Estratégica del Desempeño (GED) del Portal Único, en la siguiente ruta:

<http://www.portalunico.dpp.cl/portal/acceso/login>.



Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2023

Regido por la Ley N°19.553, que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica, y por el Decreto Supremo N° 1.232, del Ministerio de Hacienda, en la nueva modalidad de compromisos establecidos por el Programa Marco 2023, la institución comprometió la ejecución de los siguientes compromisos:

- ✓ **PMG Equidad de Género:** se cumplió a cabalidad las acciones comprometidas en las medidas, lo que permitió cumplir la meta comprometida de 50 por ciento:
 - i) Se elaboró un diagnóstico

institucional sobre desigualdades o discriminaciones de género, en el que se analizan las definiciones estratégicas institucionales, ii) Se elaboró un plan de trabajo sobre el 'Procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual' para el personal que trabaja en o se relaciona con la Defensoría Penal Pública, iii) Se diseñó y ejecutó un plan de difusión interna y a la comunidad, y por último, iv) Se diseñó y ejecutó un plan de actividades para la instalación del 'Modelo de defensa de género' y el 'Manual de actuaciones mínimas en igualdad de géneros'.

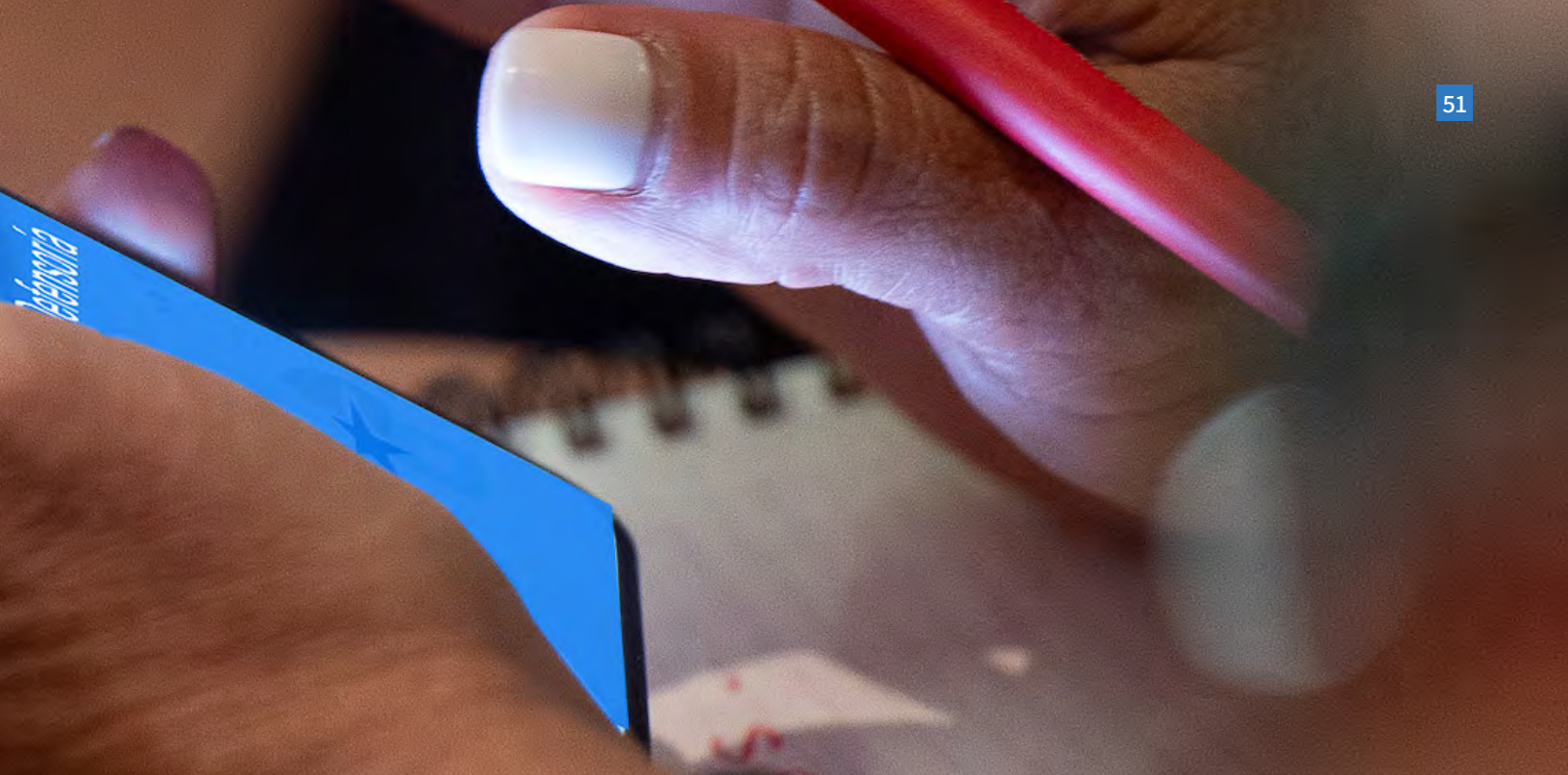


✓ **Sistema Estado Verde:** se realizaron las acciones exigidas por los requisitos técnicos de la Etapa I, relacionados con instalar la gobernanza a través de un comité transversal, cumpliendo la meta de concientización y sistematizando la información para la confección de un diagnóstico institucional en el nivel central y regional.

✓ **Concentración del gasto:** se cumplió la meta y se alcanzó un 83,52 por ciento, gracias al permanente monitoreo de la planificación y ejecución del gasto efectuado por los operadores del nivel central y regional, en un escenario de estrechez de recursos.

✓ **Calidad de servicio y experiencia usuaria:** se realizaron las acciones

exigidas por los requisitos técnicos. Durante 2023 la institución comprometió el cumplimiento de la etapa 1 y sus tres objetivos de trabajo relacionados: i) Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el sistema, mediante la creación del 'Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria'; ii) Levantamiento de información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana; y iii) La generación de un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.



✓ **Transformación digital:** se realizaron las acciones de levantamiento, bajo las directrices técnicas de la División de Gobierno Digital. Se informó la identificación de seis procedimientos electrónicos, respecto de un universo de 61 procedimientos, con un 9,84 por ciento. Los seis procedimientos electrónicos son los que se catalogaron como nivel de digitalización 5, con el siguiente detalle:

- (UJ) Solicitud de acceso a la información pública (Ley N° 20.285).
- (GDP) Autoriza/posterga feriado legal.
- (GDP) Autoriza permiso con goce de remuneraciones.

- (GDP) Autoriza permiso compensatorio.
- (GDP) Autoriza permiso gremial.
- (GDP) Designa en cometido funcionario.

Compromisos de Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2023

Los 23 equipos de trabajo de las Defensorías Regionales, departamentos y unidades de la Defensoría Nacional han alcanzado las metas y resultados previstos para el año, ejecutando las actividades necesarias para concretar los compromisos y ejecutar los planes de trabajo. Durante el año se sostuvo el control necesario para anticipar eventuales riesgos y también un seguimiento mensual, que permitió evaluar la administración de medidas cuando fue necesario.

Indicadores de desempeño estratégico del Formulario H

Se alcanzaron los valores proyectados en todos los indicadores:

✓ **Revisión de plazos de investigación:** como contribución al objetivo de calidad de resguardar el plazo razonable, de un total de 68 mil 8 imputados con audiencia de apercibimiento, el 67,5 por ciento, es decir a 45 mil 895 personas, se les cerró la investigación, lo que implica una mejora en el desempeño respecto del año anterior.

✓ **Defensa especializada de migrantes:** de un total de 24 mil 168 personas migrantes que demandaron defensa penal pública, 11 mil 414 han sido atendidos por un defensor o defensora pública especializada en defensa de migrantes durante 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 de este grupo de población, que ha presentado una demanda creciente en el país. Con ello, las

defensas especializadas contribuyen a la equidad, al permitir el acceso igualitario a la justicia, resguardando los derechos de estas personas y respetando sus diferencias.

✓ **Defensa especializada adolescente:** en coherencia con los objetivos estratégicos institucionales de calidad para 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, consideradas como grupo vulnerable.

En cuanto a los resultados, de un total de 11 mil 888 imputados adolescentes ingresados en la Defensoría Penal Pública durante 2023, 10 mil 974 han sido atendidos por un defensor especializado juvenil, mejorando los ya elevados niveles de cobertura alcanzados en esta área en años anteriores.

✓ **Defensa especializada indígena:** de un total de 10 mil 726 personas indígenas, 9 mil 986 han sido aten-

didadas 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 públicos 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 de los directores administrativos regionales.

✓ **Proceso penal finalizado.** De un total de 463 mil 89 personas imputadas que ingresaron o mantenían un proceso penal pendiente en la Defensoría durante el año pasado, 289 mil 231 han sido terminados.

Aun cuando es un indicador antiguo y de interés de la 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.

✓ **Ejecución de acciones de difusión:** 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 su 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 los que evidentemente



existe mayor empatía con la persecución penal y se complejiza la comprensión del rol institucional.

Al respecto, la Defensoría sostiene que todas las personas tienen derecho a defensa, a un trato digno y a resguardar sus intereses, considerando que muchas de ellas son inocentes, y que 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 encuentros con la comunidad escolar y con organismos gubernamentales, diálogos con personas privadas de libertad y campañas en redes sociales, entre otros, todo lo cual permite dar a conocer el rol de la defensa pública ante la comunidad en general.

Gestión de riesgos

Se ha dado un adecuado cumplimiento a las actividades programadas para ejecutar las distintas estrategias orientadas a mitigar sus riesgos y se dio cumplimiento a las exigencias del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) en

relación con los informes y reportes que se envían en noviembre.

- Matriz de riesgos 2023 (ranking y reportes cuadros 09 y 10).
- Planes de tratamientos de riesgos 2023.
- Señales de alerta 2023.
- Informe del resultado de la aplicación del plan de comunicación y consulta 2023.
- Avance de PTR a octubre 2023 por centro de responsabilidad.

Convenios de Desempeño Individual de cargos de Alta Dirección Pública (CDI-ADP)

Se presentaron oportunamente los avances semestrales y las evaluaciones anuales de los altos directivos del primer y segundo nivel jerárquico, alcanzándose el 100 por ciento de los objetivos establecidos en los respectivos periodos de gestión, y presentando la debida rendición documental, monitoreada y evaluada por las unidades de Control de Gestión (UCG) y de Auditoría Interna (UAI).

■ IX. Auditoría interna

La Unidad de Auditoría Interna (UAI) depende directamente del jefe o jefa superior del servicio y le corresponde colaborar con el Defensor o Defensora Nacional mediante la proposición de políticas, planes, programas y acciones de control que aporten al fortalecimiento de la gestión y del sistema de control interno de la institución, con la finalidad de anticipar o mitigar eventuales situaciones de riesgo.

La UAI está conformada por tres profesionales auditores y una secretaria de apoyo administrativo. El trabajo se despliega en 17 defensorías regionales y 8 departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, que suman 25 centros de responsabilidad.

Plan anual de auditoría

Durante 2023 se realizaron diez procesos de auditoría. Cuatro de ellos se realizaron a requerimiento del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg), de acuerdo con objetivos gubernamentales; dos fueron solicitados por la Auditoría Ministerial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y cuatro se realizaron en materias y áreas de interés definidos según diagnóstico institucional, en ámbitos que eventualmente puedan presentar riesgos relevantes a mitigar.

Los trabajos solicitados tanto por el Caigg como por la Auditoría Ministerial correspondieron principalmente a áreas de soporte, es decir, pago a proveedores, ges-



tión de riesgos, compras públicas, control interno, ciberseguridad y atención y participación ciudadana.

En forma complementaria, las auditorías institucionales estuvieron enfocadas en el proceso de licitaciones y contratación del servicio de defensa penal pública vinculado al área de negocios de la Defensoría. Asimismo, se revisaron otros dos procesos de soporte respecto de la contratación y uso de recursos administrativos y financieros en dos Defensorías Regionales y, finalmente, se hizo una revisión y evaluación de los controles asociados a la gestión financiera del servicio.

El trabajo de auditoría se realizó principalmente en forma remota, con el apoyo de los sistemas de información con que

cuenta la institución. Lo anterior permitió al equipo auditor estar en contacto permanente con las respectivas contrapartes para cumplir con los objetivos propuestos. De los diez trabajos de auditoría, en dos casos la revisión se realizó en terreno, con la finalidad de apoyar de mejor forma el trabajo regional.

Programa de seguimiento de compromisos suscritos por centros auditados

La UAI realiza acciones de seguimiento de manera continua y permanente, para revisar y validar según los medios de verificación comprometidos, generando reportes trimestrales de cumplimiento, con la finalidad de proveer información respecto del nivel de avance y cumplimiento, para



aportar así al proceso de toma de decisiones y anticipar eventuales dificultades en la fase de ejecución.

Durante 2023 se trabajó haciendo seguimiento a 36 compromisos suscritos en procesos de auditoría, de los cuales el 47,2 por ciento fueron concluidos, quedando pendientes otras 19 acciones, 16 de las cuales tienen plazos de ejecución programados para 2024.

Validación de metas y compromisos institucionales

Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG)

La UAI realizó revisiones y asesorías respecto de los niveles de avance y cumplimiento del cien por ciento de las metas suscritas por las 17 Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional, en el marco del CDC. Lo anterior, fue ratificado con la aprobación y validación del CDC-2023 por la Unidad de Auditoría Ministerial de Justicia, mediante su Oficio N° 475, del 25 de enero de 2024.

Respecto del PMG, la unidad participó en el proceso de validación, a requerimiento de la Unidad de Auditoría Ministerial.

Inspecciones y auditorías de la Contraloría General de la República

Durante el periodo también se realizó asesoría y seguimiento respecto de dos fiscalizaciones en Defensorías Regionales por la Contraloría. Lo anterior aplicó respecto del proceso de contratación del servicio de defensa licitada en las Defensorías Regionales de Los Lagos y Metropolitana Norte.

En ambas situaciones, se dio oportuno cumplimiento al plan de acción comprometido, quedando una acción por ejecutar durante 2024, conforme el plazo suscrito.



■ X. Programa *de* Gobierno Abierto

El ‘Gobierno Abierto’ -también conocido como ‘Estado Abierto’ o ‘Justicia Abierta’, según distintas denominaciones y alcances- es una iniciativa internacional que promueve la aplicación de los principios de transparencia, colaboración, participación, rendición de cuentas y uso de la innovación y tecnología.

En concordancia con la ‘Agenda sobre objetivos de desarrollo sostenible’ o ‘Agenda 2030’ de las Naciones Unidas (ONU), y en particular teniendo presente su objetivo 16, sobre paz, instituciones sólidas y acceso a la justicia, su finalidad principal es que los Estados formulen políticas públicas basadas en la participación y co-creación con las y los ciudadanos, y que

esto permita su seguimiento y evaluación, para brindar así servicios más eficientes y efectivos a todas las personas. En paralelo, se busca que la ciudadanía adopte un rol activo, informado, empoderado e involucrado en los asuntos que conciernen a su propia comunidad.

El resultado es la generación de confianza, legitimidad y valor público hacia el Estado, fortaleciendo así la democracia y la paz social.

‘Justicia abierta para un Estado abierto’ (2024-2027)

Tras participar activamente en la co-creación y desarrollo del cuarto y quinto plan de acción de Gobierno Abierto entre 2018 y 2022, el año pasado la Defensoría Penal



Pública preparó su postulación al sexto plan, que se ejecutará entre 2024 y 2027.

Así, la Defensoría Penal Pública ejecutará el programa “Justicia abierta para un Estado Abierto”, iniciativa que será el quinto de los once compromisos incorporados por el Estado de Chile en el sexto plan de acción.

La iniciativa institucional fue seleccionada de entre 150 ideas propuestas por distintos servicios públicos, y se materializará en un esfuerzo conjunto con el Poder Judicial, básicamente para promover el desarrollo de distintas iniciativas directas de difusión con la comunidad y explicar las características y los actores del sistema de justicia, con el objetivo principal de que la comunidad entienda cómo funciona y valore su funcionamiento.

Mediante este compromiso, la Defensoría buscará dar a conocer el sistema de justicia penal a las personas a través de los gobiernos locales -las municipalidades-, disminuyendo la desconfianza y aumentando la valoración que la ciudadanía tiene del sistema de justicia penal y sus instituciones.

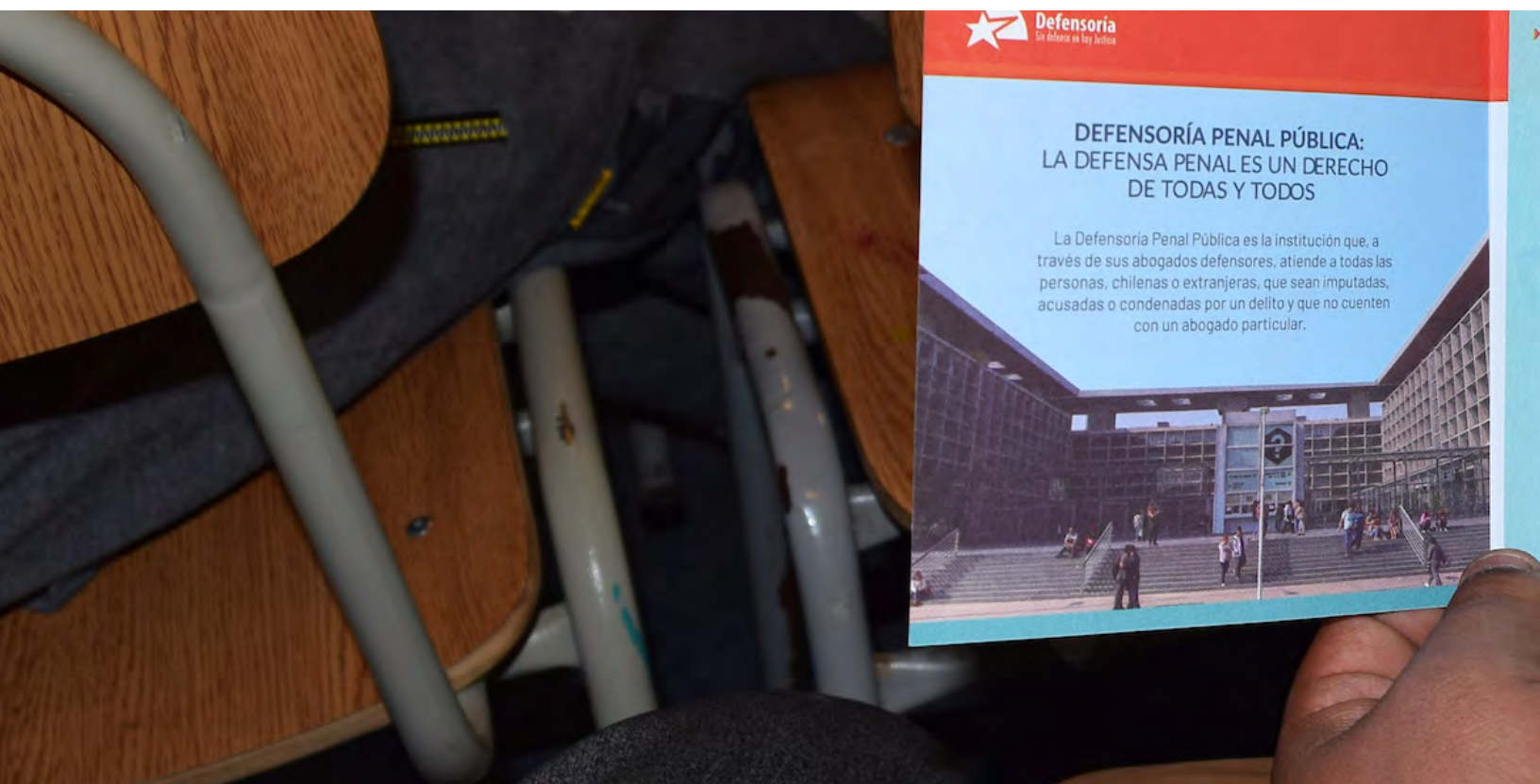
En este contexto, la institución articulará acciones con los gobiernos locales y fortalecerá el uso del lenguaje claro, con lo cual se busca profundizar las acciones conducentes a un mejor acceso a la justicia, considerando medidas que fortalezcan la transparencia, la participación y la colaboración.

El Poder Judicial, en tanto, desarrollará una política de atención de usuarios, un

glosario interactivo de términos jurídicos, iniciativas de difusión en los territorios y un piloto de ‘facilitadores judiciales’.

Las iniciativas específicas propuestas por la Defensoría son las siguientes:

- Aportar al conocimiento de las personas sobre el sistema de justicia penal, en general, y sobre el rol de la Defensoría y los derechos de las personas imputadas y/o condenadas, en particular, a través de acciones de difusión sobre el sistema de justicia penal con funcionarios y funcionarias municipales.
- Acercar el sistema de justicia penal a la comunidad escolar a través de los ‘Tribunales de jóvenes’. Para ello, se realizarán audiencias simuladas en las que las y los estudiantes interpreten el rol de los distintos intervinientes.
- Sensibilizar a las personas sobre la importancia de la presunción de inocencia, a través de la difusión del “Proyecto Inocentes”.
- Elaborar la ‘Política institucional de Justicia Abierta de la Defensoría Penal Pública’, que se constituirá como una guía o carta de navegación para la gestión institucional, de acuerdo con los principios rectores del Estado Abierto.



Planes anteriores

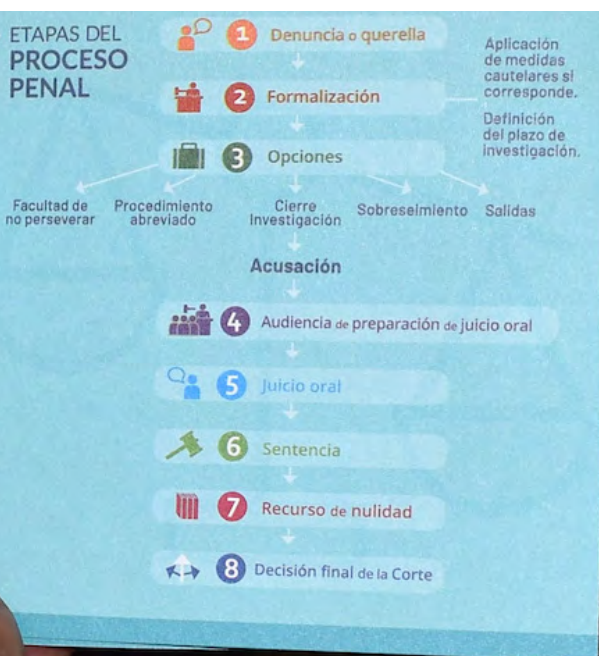
En este ámbito, la Defensoría penal Pública fue pionera en Chile y América Latina, liderando esta iniciativa en el sector justicia. Además, fue la primera institución que creó una ‘Comisión de Gobierno Abierto’, en 2018, y luego el ‘Comité de Justicia Abierta’, en diciembre de 2022. El detalle de la participación institucional en planes de acción anteriores es el siguiente:

‘Justicia Abierta’ (2018-2020)

La Defensoría Penal Pública se incorporó al Gobierno Abierto en 2018, a través del ‘Cuarto plan de acción’, en cuyo contexto inscribió su compromiso de trabajar por

una “Justicia abierta”, transformándose en la primera institución vinculada al sistema de justicia en participar de esta iniciativa.

Su objetivo básico fue “acercar la justicia a la ciudadanía, a través de la democratización el conocimiento de los derechos de los ciudadanos en materia penal, así como aclarar y transparentar los distintos roles de los actores del sistema de justicia, para mejorar la confianza en las instituciones y fortalecer el estado de derecho y la paz social. Esto, a través de mesas de participación ciudadana, incorporación del programa de lenguaje claro, implementación de datos abiertos y estrategias de atención de usuarios”.



Para ello, llevó a cabo las siguientes acciones:

- Diseño de una plataforma digital participativa, en la que organizaciones, ciudadanía y usuarios puedan acceder a información estadística sobre el quehacer institucional.
- Desarrollo de un programa de contenidos en lenguaje claro, que permita a las personas conocer y exigir sus derechos en el ámbito penal.
- Fortalecimiento de la atención de personas usuarias, con especial foco en migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad, creando un canal que brinda información en línea sobre las causas.
- Co-creación, con las y los funcionarios de la Defensoría, de un documento con principios y valores que rigen a la institución, inspirado en las directrices de Gobierno Abierto.
- Conformación de una mesa de trabajo de instituciones públicas del sistema de justicia, para acordar acciones que permitan una mejor y

mayor difusión de los roles del sistema, sus actores y los derechos ciudadanos.

'Derechos humanos y justicia abierta' (2020-2022)

Una vez que finalizó el 'Cuarto plan', la institución se sumó al 'Quinto plan de acción 2020-2022', con su compromiso de "Derechos humanos y justicia abierta". Esta vez el objetivo fue aportar al conocimiento de los ciudadanos sobre sus derechos en el ámbito penal y desde ahí contribuir a la paz social, por la vía de mejorar el acceso de toda la población a una justicia abierta, participativa y colaborativa.

Su objetivo fue "aportar al conocimiento de los ciudadanos sobre sus derechos en el ámbito penal y desde ahí contribuir a la paz social, por la vía de mejorar el acceso de toda la población a una justicia abierta, participativa, colaborativa y, por lo mismo, mucho más efectiva, a través de la creación de un Observatorio de Defensa Penal de los Derechos Humanos y acciones de educación cívico legal enfocadas a la comunidad, que permitan concientizar sobre la necesidad de respetar y promover los derechos humanos en el país".

Las acciones realizadas fueron:



- Creación del 'Observatorio de defensa penal de los derechos humanos'.
- Lanzamiento de la aplicación móvil "Mi Defensoría", para que las personas conozcan sus derechos en el ámbito penal y puedan hacer seguimiento de sus causas.
- Lanzamiento de información estadística sobre el conocimiento de los derechos humanos en Chile, particularmente en el ámbito penal.
- Primera campaña de difusión de derechos en el ámbito penal, a público en general y al público interno de la Defensoría.
- Segunda campaña de difusión de derechos en el ámbito penal, a público en general y al público interno de la Defensoría.
- Programa de capacitaciones a funcionarios públicos (como policías, defensores públicos y otros) sobre defensa penal y derechos humanos.
- Seguimiento y continuidad del compromiso de Justicia Abierta iniciado en 2018.

■ XI. Transformación digital

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.

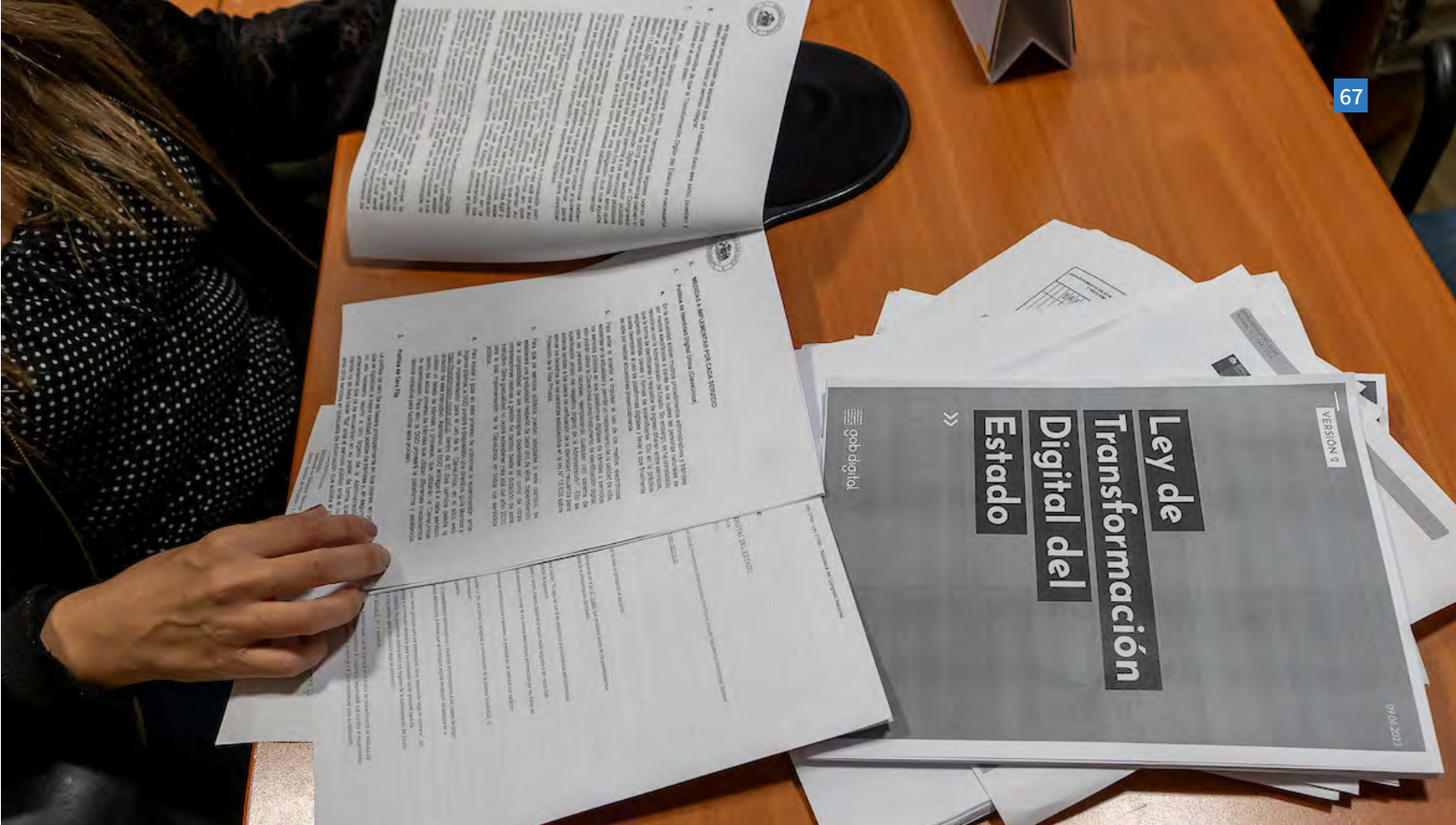
Los pilares de esta transformación son interoperabilidad, menos papel, integración de sistemas e inteligencia de negocios. Dentro de la cartera de proyectos y actividades desarrolladas durante 2023 se encuentran las siguientes:

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 in-



terconexión, 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.

Premio Instituciones Transformadoras

Durante el año, el DIE 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”.

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.

Operación de servicios tecnológicos

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

- **1° de enero de 2023:** soporte y mantención del sistema de gestión de personas.
- **1° de febrero de 2023:** soporte y mantención del sistema de gestión de bienes de activo fijo, fungibles y adquisiciones.
- **1° de mayo de 2023:** central telefónica digital para proyecto 'InfoDefensa'.
- **1° de noviembre de 2023:** *software Lexum*, incorporado a las plataformas *Qweri* y *Decisia*.

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.

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 *click* 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 informadas 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.

Mejoramiento de reportes

Se habilitaron los siguientes reportes en el 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.

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.

■ XII. Experiencia usuaria

La atención de las personas usuarias es un tema de alta importancia para el Estado de Chile, considerando el vínculo indisoluble entre la calidad del servicio que entregan las diversas instituciones públicas, la experiencia percibida de las personas con el servicio recibido y su contribución para con el fortalecimiento de la confianza pública, el construir ciudadanía y ser un mejor país.

Con el propósito de asegurar que las personas usuarias vivan una experiencia de servicio eficiente y eficaz, que asegure la entrega del derecho humano a la defensa penal de forma digna y transparente, durante los últimos años se ha posicionado el tema de la atención usuaria como una de las líneas de desarrollo estratégico relevantes en la gestión institucional, articulada desde la

Dirección Administrativa Nacional de la Defensoría Penal Pública.

Es por ello que, durante 2023, se definió como objetivo estratégico institucional el “mejorar la atención de las personas usuarias y la comunidad en general, mediante el fortalecimiento de los canales de atención y la entrega de información oportuna, con enfoque de género”, como parte de las medidas de fortalecimiento en este ámbito, para la ejecución de procesos de trabajo armónicos, transversales y enriquecedores al interior de la Defensoría.

Con base en el ordenamiento y los avances experimentados durante el período previo, el 2023 se define como el ciclo anual en que continuó la consolidación y perfeccionamiento de un modelo de trabajo integrativo en materia de atención de



las personas usuarias, entre las diferentes áreas que dan vida a la organización.

Lo anterior se vio reflejado en la ejecución de la primera etapa para la instalación y activación de un 'Sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria', a partir de las directrices estatales emanadas en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) con el mismo nombre¹.

Lo anterior implicó el desarrollo, durante el año, de una serie de acciones para

construir los cimientos que darán vida a este sistema y la transversalización de metodologías de trabajo a nivel de Estado para el beneficio de toda la ciudadanía, generando un marco de gobernanza para su funcionamiento, la sistematización de información clave para su monitoreo y la identificación participativa de brechas que afectan la atención de las personas usuarias, con la finalidad de diseñar y ejecutar planes de acción estratégicos basados en sus necesidades para con el servicio.

Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para este sistema implicó la definición y constitución del primer 'Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria' en la Defensoría, conformado por funcionarias y funcionarios de diversas áreas de trabajo y niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con las personas usuarias en la institución, para

¹ Programa de Mejoramiento de la Gestión, Decreto Exento N°347 del 15 de noviembre de 2022, remitido por el Ministerio de Hacienda, que "aprueba el programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2023 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N°19.553", asociado al Objetivo N°3 "Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios", se establece el requerimiento de instaurar un "Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", cuyo objetivo es el de "mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas que interactúan con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora".



lograr desarrollar un trabajo estratégico, colaborativo e integrado de mediano y largo plazo.

Entre sus principales aportes para el año estuvieron la revisión y definición de lineamientos para una nueva 'Política de atención de personas usuarias', que se espera instaurar próximamente, así como el diseño y coordinación de actividades de concientización en materia de experiencia usuaria, las que lograron involucrar casi al 60 por ciento de la dotación institucional.

A su vez, la sistematización de información clave para el monitoreo del sistema conllevó, por primera vez, la participación

de la Defensoría Penal Pública en la 'Medición de satisfacción usuaria (MESU)².

² <https://www.hacienda.cl/areas-de-trabajo/modernizacion-del-estado/medicion-de-satisfaccion-usuaria-2023>

"La Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) es una encuesta que busca identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. Los resultados se usan para definir planes de acción específicos en las instituciones públicas, que apunten a la simplificación de los trámites, la mejora de los canales de atención, la reducción de tiempos de tramitación, la entrega de mejor información y, general, a un mejor funcionamiento del Estado en su conjunto.

MESU comenzó en 2015 como parte del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Hacienda. Desde entonces, la medición ha ido creciendo en cobertura y se han levantado más de 470 mil encuestas a personas usuarias del Estado.

En el proceso MESU 2023 participan 74 instituciones públicas, cuyos trámites abarcan más del 80 por ciento de las transacciones de trámites del sector público en 2022. El levantamiento comenzó durante la segunda quincena de julio y se extenderá hasta septiembre. Los resultados estarán disponibles durante el último trimestre de este año para que las instituciones públicas los consideren en sus diagnósticos de la experiencia usuaria 2023.

Para conocer más de la medición puedes visitar <https://satisfaccion.gob.cl/>"

Esta medición, gestionada y ejecutada por el Ministerio de Hacienda -a través de la Secretaría de Modernización del Estado-, tiene por objetivo identificar oportunidades de mejora en el servicio entregado a las personas por los diversos servicios públicos del Estado, junto con comprender los factores que influyen en la satisfacción de la ciudadanía para con ellos.

Durante esta primera experiencia de participación en MESU, la Defensoría Penal Pública obtuvo una alta valoración de las personas usuarias, quienes en más de un 60 por ciento expresaron estar satisfechas con el servicio recibido desde la institución³ (porcentaje de notas 6 y 7, respecto de la última experiencia). Esta positiva evaluación es un aliciente para seguir trabajando estratégicamente en la generación de mejoras en los modelos de atención de cara a la ciudadanía en su conjunto.

Finalmente, en su constante esfuerzo por alcanzar la excelencia en su actuar organizacional y dar respuesta satisfactoria a las demandas que presentan las personas usuarias asociadas al servicio de defensa penal pública, la institución realizó un importante trabajo de reflexión conjunta y sistematización de factores, lo que se

³ Satisfacción última experiencia (porcentaje de notas 6 y 7). Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió? Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".

materializó en un documento diagnóstico respecto de la experiencia usuaria y la calidad del servicio proveído que fue ampliamente socializado.

Su propósito principal fue poner a disposición, de forma sintética, de un análisis transversal del modelo de atención vigente en la institución, a través de la identificación de aquellas áreas que se están desarrollando positivamente, así como también de aquellas brechas de servicio que eventualmente se pueden transformar en oportunidades de mejora y diseño de estrategias innovadoras que enriquezcan la experiencia de cada persona usuaria.

Como contexto de este proceso, se realizó una revisión colaborativa de antecedentes, insumos relevantes que permitieron la individualización de fortalezas, debilidades, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo, generando adicionalmente una metodología de monitoreo para el mediano plazo.

El equipo humano de la institución tiene la convicción de que anteponerse a las necesidades que las personas usuarias presentan le permite racionalizar el uso de los recursos disponibles -siempre escasos- para el cumplimiento de la misión organizacional. En la Defensoría somos personas al servicio de personas, por lo que la empatía debe estar en la base de nuestras gestiones de todo tipo.

■ XIII. Difusión *a la* comunidad

El principal objetivo del trabajo de difusión de la Defensoría Penal Pública es acercar el sistema de justicia a todas las personas, para que puedan reconocer en él los derechos que les asisten en el proceso penal y demandar su cumplimiento ante todos los intervinientes.

Al efecto, la política de difusión y posicionamiento de la Defensoría busca responder, además, al cuarto objetivo estratégico institucional, que se desprende, a su vez, de la misión institucional.

Ello permite generar los espacios necesarios para cautelar la vigencia de los derechos humanos en el sistema penal y en los distintos ámbitos de toma de decisión

sobre políticas públicas en el área, porque el solo hecho de explicar el rol de la defensa pública permite exponer la necesidad de avanzar hacia un sistema de justicia penal íntegro, accesible y respetuoso de los derechos de las personas.

Difundir, exponer, conversar, discutir y dar a conocer los derechos de las personas representa una base fundamental de la labor de todas las funcionarias y funcionarios de la Defensoría y, desde la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) de la Defensoría Nacional, impulsar un programa de difusión general -entre otras herramientas- es vital para unificar, evaluar y proyectar la coherencia entre los objetivos planteados y el trabajo a realizar.



Por lo mismo, año a año la institución elabora y desarrolla un programa de difusión -interna y externa-, que busca armonizar y dar coherencia a los objetivos estratégicos de la institución. Para ello se recogen los aportes del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, los resultados de estudios internos y externos, y las brechas y recomendaciones obtenidas desde la experiencia de planes anteriores.

Para llevar a cabo este plan, la UCyP trabaja coordinadamente junto a las defensorías regionales y sus periodistas.

En 2023, el plan buscó ampliar la difusión, tanto de la misión institucional como de los derechos de las personas en el sistema penal. Por ello, se integró al programa

la sistematización y medición de acciones de difusión en medios de comunicación regionales, locales y comunales, labor que en forma permanente desarrollan los periodistas regionales. Lo mismo ocurrió con la inclusión de campañas en redes sociales.

En términos de resultados, al 31 de diciembre de 2023 la Defensoría Penal Pública logró gestionar y ejecutar 18 entregas de balances de gestión institucional, una de alcance nacional y 17 regionales, todas desarrolladas en formato presencial y transmitidas a través de los canales institucionales en distintas redes sociales.

Durante el año, además, se realizaron 392 acciones de difusión externa, a partir de

una meta de 323 actividades previstas, lo que implicó lograr un cumplimiento de 121 por ciento.

La decisión de integrar al plan de difusión las publicaciones o emisiones que gestiona la Defensoría en los medios de comunicación permitió también visibilizar el impacto de la difusión institucional que se realiza en prensa, registrándose un total de 5 mil 185 menciones en medios de comunicación durante el año, de las cuales el 49,2 por ciento correspondió a medios web, el 19,4 por ciento a prensa regional, el 12,2 por ciento a radios y el 7,1 por ciento a televisión abierta.

En cuanto a los principales medios difusores, destacan radio Biobío y Biobío online, con 243 y 215 menciones, respectivamente; luego el diario La Tercera, con 169 menciones, y después 24H (TVN), con 142 menciones, y radio ADN, con 127.

En relación con las actividades de difusión dirigidas específicamente a las personas usuarias del servicio, se ejecutaron 122 diálogos participativos con hombres y mujeres adultas privadas de libertad o con niños, niñas y adolescentes (NNA) que se encuentran imputados o condenados bajo la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA). En detalle, se desarrollaron

45 diálogos con usuarios privados de libertad, 44 con usuarias en la misma condición y 33 con jóvenes infractores de ley.

Además, se realizaron 92 encuentros con comunidades escolares, 59 reuniones con instituciones gubernamentales y/o de la sociedad civil que trabajan con mujeres, personas migrantes o personas de pueblos originarios y 29 actividades vinculadas a seminarios o conversatorios sobre acceso a la justicia.

También se realizó una campaña de difusión en redes sociales: “Defensoría te atiende”, que permitió difundir los canales institucionales de atención en todo el país.

Respecto de las distintas líneas de defensa especializada de la institución, se realizaron 120 acciones con personas de la comunidad general, 89 con personas imputadas o condenadas privadas de libertad; 18 con personas de pueblos originarios; 20 con instituciones educativas, vinculadas al sistema de justicia y ONG’s, entre otras, y 21 actividades con personas migrantes o extranjeras.

El plan específico para la difusión del “Proyecto Inocentes” y la conmemoración de sus diez años de funcionamiento, en tanto, sumó un total de 28 actividades a nivel nacional.

En el ámbito de la difusión interna, el respectivo plan contempló el desarrollo de 187 actividades, entre jornadas, campañas, acciones asociadas al funcionamiento de los Planes de Mejoramiento de la Gestión (PMG), iniciativas para promover el autocuidado entre las funcionarias y funcionarios, y tareas vinculadas tanto a la política como al ‘Programa de reconocimiento institucional’.

“Revista 93”

Aualmente, además, la institución prepara dos ediciones de su principal medio de difusión, la “Revista 93”, que tematiza sobre los principales asuntos de interés para el quehacer de la defensa penal pública. El año pasado, sin embargo, sólo se elaboró una sola edición, la número 28 del medio, que se tituló “Proyecto Inocentes: error, daño y reparación, una mirada a diez años de su creación”.

En un producto editorial especial de 120 páginas, la publicación dio cuenta de la grave problemática que afecta a personas inocentes que, de forma errónea, han sido acusadas de cometer diversos delitos y que, durante la investigación de tales casos, han debido pasar diversos periodos privadas de libertad.

Ya en su columna editorial, el Defensor Nacional, Carlos Mora Jano, dimensionó la gravedad de este problema y consignó que, desde la puesta en marcha de la reforma procesal penal, más de 39 mil personas inocentes han debido cumplir con esta medida cautelar, la más gravosa o intensiva del sistema penal, que deviene así en una especie de pena anticipada totalmente injustificada.

En las páginas centrales, y bajo el rótulo de #DiezAñosDelnocentes, se recogieron las historias de Julio, Milton, Elizabeth, Nardy, Medjine, Sergio, Leticia, José, Bernardo y Freddy, diez de las 75 personas que, hasta ese momento, habían sido incorporadas a la plataforma web de esta iniciativa institucional, que cumple dos objetivos principales: visibilizar públicamente la existencia de errores entre los actores del sistema penal y, por la vía de identificarlos, proponer distintas mejoras para evitar que se repitan.

Destacaron, en esa edición especial, entrevistas al ministro de Justicia y Derechos Humanos, Luis Cordero Vega, y al presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), Ricardo Pérez Manrique.

Mientras el primero señaló que la sociedad chilena es “particularmente punitiva”



vista” y aseguraba que “las consecuencias de un error del Estado en la persecución criminal tienen un efecto sistémico”, el segundo defendió la relevancia de la presunción de inocencia y reiteró que, según la jurisprudencia de esa corte internacional, “la regla es que siempre que un indagado es un inocente, debería esperar una sentencia en libertad”.

La edición incluyó, además, textos de distintos expertos sobre esta problemática general, como la indemnización por error judicial en Chile (María Soledad Krause), inocencia y derecho al olvido (Carlos Reusser), prevención de condenas erróneas (Georgy Schubert), el recurso de revisión en el derecho comparado (Priscila Machado) y los detalles del llamado ‘caso Huracán’ respecto de implantación de pruebas falsas, estigmatización de grupos específicos de población y encarcelamiento indebido (Sebastián Saavedra y Fabien Le Bonniec).

Otros contenidos destacados fueron aportados, por ejemplo, por el asesor legislativo de la institución, Leonardo Moreno -quien también integra el comité editorial que selecciona los casos que se incorporan al “Proyecto Inocentes”, y que profundizó sobre distintas propuestas de mejora para el sistema penal que surgen de esta iniciativa; la abogada Francisca Eulufi, del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP), quien escribió sobre dos nudos actuales del sistema chileno: la preservación de pruebas y las restricciones para la acción de revisión, y la ex fiscal judicial de la Corte Suprema, Lya Cabello, quien sostuvo que “la reclusión de inocentes es la manera más clara de demostrar que estamos cometiendo errores inaceptables”.

Por primera vez, además, la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana (UCyP) confeccionó el ‘Anuario de reconocimiento institucional’, que recopiló las razones que llevaron a distinguir a distintas personas en las distintas categorías destacadas en el ‘Programa de reconocimiento institucional’. El documento está disponible en la intranet institucional: (http://www.intranet.dpp.cl/resources/docs/Anuario_Reconocimiento_2022-Final.pdf)

■ XIV. Cooperación internacional

Durante 2023, la Unidad de Relaciones Internacionales -dependiente del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP)- fortaleció el liderazgo de la Defensoría en el ámbito internacional, tanto en la participación en instancias oficiales de la región en materia de derechos humanos, defensa y justicia, como en la realización de capacitaciones e intercambios de buenas prácticas con otros países de Latinoamérica y el Caribe.

Participación de la Defensoría en organismos internacionales (Aidef, Blodepm, Redpo, OEA)

Representada por el Defensor Nacional, Carlos Mora Jano, la Defensoría Penal Pública de Chile ejerció la Secretaría Ge-

neral de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef) hasta octubre de 2022, mes en el que se realizaron elecciones de nuevas autoridades. Desde entonces el Defensor Nacional fue elegido y ejerció el cargo de Sub-Coordinador General del organismo.

A petición de la Oficina del Secretario Ejecutivo Adjunto para el Sistema de Peticiones y Casos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y en representación de la institución, el jefe del Departamento de Estudios y Proyectos (DEP) de la Defensoría Penal Pública participó en una serie de actividades para estudiar experiencias útiles que permitan incrementar el acceso a la justicia interamericana.



En este sentido, se organizaron paneles sobre métodos de trabajo y uso de tecnologías para el procesamiento de casos en instancias nacionales. El principal objetivo fue conocer las buenas prácticas de instancias nacionales que hayan incorporado el uso de tecnologías y otros métodos de trabajo para el procesamiento de casos, a fin de dar respuestas eficientes sobre la agilización de los procesos y garantizar una administración de justicia más accesible y oportuna.

Participación en el Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm)

Las dos reuniones anuales previstas para 2023 se realizaron de manera presencial. Una en abril, en Buenos Aires (Argentina),

y la otra en noviembre, en Brasilia (Brasil). Ambos encuentros fueron organizados bajo la coordinación general de la Asociación de Defensoras y Defensores Públicos de Brasil (Anadep).

En esta instancia regional los temas más relevantes que se abordaron como un trabajo coordinado fueron la violencia institucional, el tema de género y el de justicia restaurativa. En noviembre se eligieron las nuevas autoridades del Blodepm, contexto en que la Defensoría del Paraguay fue ungida como Coordinadora General.

Participación de Aided en sesión especial de la 'Comisión de asuntos jurídicos y políticos' del Consejo Permanente de la OEA

Con la participación y exposición del De-

fensor Nacional, Carlos Mora Jano, el 27 de abril de 2023 se llevó a cabo, en Washington DC (Estados Unidos) -sede del organismo-, la undécima sesión especial ante la OEA sobre “la garantía de acceso a la justicia de las personas usuarias de servicios de salud mental”.

Esta sesión extraordinaria de la Organización de Estados Americanos (OEA) fue organizada por la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos (CAJP) del Consejo Permanente de la OEA, en conformidad con la solicitud de la Asamblea General de la organización, mediante la resolución AG/RES. 2991 (LII-O/22) “Promoción y protección de derechos humanos”, aprobada por la misma Asamblea General en octubre de 2022.

Participación de la Defensoría de Chile en encuentro internacional de las Defensorías Públicas de América Latina

Con motivo de la celebración del aniversario número 20 de Aided, en la ciudad de San José (Costa Rica), los días 22 y 23 de noviembre de 2023 se desarrolló un seminario y encuentro internacional de las Defensorías Públicas de América Latina.

Esta actividad se realizó en forma conjunta con el Instituto Latinoamericano de

las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (Ilanud) y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH).

En el encuentro, el Defensor Nacional de Chile participó como expositor principal en el panel “Privación de la libertad y vulnerabilidad”.

Ciclo de conferencias magistrales en derechos humanos de Aided

A lo largo de todo 2023, la Coordinación General de Aided organizó el ‘Ciclo de conferencias magistrales en derechos humanos’, que implicó el desarrollo de más de 24 encuentros, en los que participó un promedio de 350 personas de todas partes de América Latina, bajo la noción de colaborar con la capacitación y formación permanente de todas las operadoras y operadores de la defensa pública de las instituciones que integran la asociación.

Capacitaciones a Defensores Públicos Interamericanos (DPI’s)

En ejercicio de la Sub-Coordinación General de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aided), entre el 24 y el 28 de abril la Defensoría Penal Pública organizó en Santiago (Chile) una capacitación presencial para defensoras y defensores públicos interamericanos (DPI’s),

en el marco del 157° período ordinario de sesiones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH).

El encuentro formativo fue inaugurado por el Defensor Nacional, Carlos Mora Jano, tras lo cual Mariano Fernández Valle, funcionario de la Defensoría General de la Nación de la República Argentina, inició las jornadas con una capacitación sobre las características y funciones del Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH). Por la tarde, todas y todos los DPI's participaron en un seminario organizado por la Corte IDH en el aula magna de la casa central de la Universidad de Chile.

La Corte IDH sesionó durante esos mismos días en la sede del Tribunal Constitucional en Santiago, lo que permitió que las y los DPI's presenciaran audiencias llevadas a cabo en los casos "Pueblos indígenas *U'wa* y sus miembros vs Colombia"; "Comunidades *Quilombolas* de Alcántara vs Brasil" y "Córdoba y otros vs Paraguay".

También participaron en la capacitación las profesoras Mariela Morales Antoniazzi, del Instituto Max Planck de Derecho Público Internacional y Derecho Público Comparado; Silvia Martínez, con gran experiencia como defensora pública interamericana de Aidef, y Gabriela Pacheco Arias, coordinadora de la Unidad de Super-

visión de Cumplimiento de Sentencias de la Secretaría de la Corte IDH.

El propósito central de esta instancia de formación es proporcionar a todos y todas quienes se desempeñan como DPI's las herramientas de litigio y estándares de derechos humanos, con base en la reciente jurisprudencia de los órganos de los sistemas interamericano, universal y europeo de protección de derechos humanos, para el perfeccionamiento y actualización en el desarrollo de sus intervenciones y poder, así, cumplir eficazmente el rol de protección de las víctimas de derechos humanos en la región.

Junto con esta capacitación presencial, en octubre de 2023 se realizó una capacitación virtual para defensores públicos interamericanos, cumpliendo así con la meta de hacer dos capacitaciones anuales para el cuerpo de defensores.

Capacitaciones y cursos con mirada internacional

‘Conferencia y curso internacional para defensores públicos y jueces. Defensas culturales: indígenas, extranjeros y rezagados’

Este curso fue dictado en dos oportunidades, la primera desde junio de 2023, y la segunda desde el 5 al 7 de septiembre del

mismo año, para defensoras y defensores públicos de los distintos países integrantes de Blodepm y Redpo.

Estuvo a cargo de la Dra. Alejandra Castillo Ara y se hizo de manera virtual. Asistieron más de 100 defensoras y defensores públicos de Chile y otros países de Latinoamérica. Su principal objetivo fue presentar las llamadas defensas culturales (*cultural defenses*) en dos niveles: supralegal, en

tanto normativa internacional y principios generales (Convenio 169 OIT; Convención IDH; PIDCP; el principio de culpabilidad y la libre determinación de los pueblos, entre otros), y a nivel legal latinoamericano, repasando la normativa comparada en materia de defensas culturales (error de prohibición culturalmente condicionado, causales de inexigibilidad; medidas procesales que reconozcan la culturalidad diferenciada, entre otras).



Otra finalidad del curso fue que las y los asistentes pudiesen incorporar las constataciones valorativas diferenciadas en las destrezas y estrategias de defensa de las Defensorías a nivel latinoamericano, bajo la noción de sentar las bases de una adecuada comprensión de estas temáticas a la luz del derecho internacional de los derechos humanos (supralegal) y de las normativas vigentes a nivel latinoamericano (legal), así como a través de la revisión de casos emblemáticos de jurisprudencia de las defensas culturales.

‘Las consideraciones LGBTIQ+ en la defensa penal: derechos, prácticas y correcciones. Conferencia y curso internacional para defensores y jueces’

Este curso, realizado en octubre de 2023, tuvo por finalidad delinear las concepciones jurídicas sobre derechos de las personas LGBTIQ+, a la luz de los derechos humanos concretados en el principio de autodeterminación en relación con: i) la orientación sexual; ii) la identidad y la expresión de género; iii) y la diversidad corporal, de manera de poder incorporar estas concepciones en las destrezas y estrategias de defensa de las Defensorías a nivel latinoamericano.

Otro objetivo fue sentar las bases para una adecuada comprensión, a la luz del derecho internacional de los derechos humanos, sobre el tratamiento adecuado y respetuoso de los derechos de grupos fuertemente discriminados por los sistemas de justicia de manera transversal, como lo son las personas LGBTIQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, travestis, intersexuales, *queer*, asexuales y otras identidades no incluidas entre las anteriores).

Este curso también pretendió otorgar una visión omnicomprensiva del tratamiento diferenciado de estas personas, en aras de proveer una mejor, más eficaz y, por cierto, más respetuosa estrategia de defensa.

Participación en ‘Seminario internacional sobre justicia penal y discriminación en América Latina

Entre el 18 y el 21 de septiembre se celebró un seminario internacional de justicia penal y discriminación en América Latina, instancia que tuvo por sede la Universidad de Los Andes en Bogotá (Colombia). Por la Defensoría Penal Pública asistió Nicolás Cisternas Vásquez, abogado del Departamento de Estudios y Proyectos

(DEP), quien participó en calidad de asistente y expositor del módulo “Principales desafíos en el acceso a justicia para personas con discapacidad en América Latina”, junto a representantes de Argentina, México y Perú.

Cooperación internacional con distintos países de América Latina

Proyecto de colaboración con Argentina

Durante 2023 se ejecutó un proyecto de cooperación bilateral con la Defensoría de Argentina. En el marco de este proyecto, que tendrá una duración de dos años y que será financiado por las agencias de cooperación de ambos países, se realizaron dos actividades de capacitación: en octubre en Santiago (Chile) y en noviembre en Neuquén (Argentina), respectivamente.

Instancia de colaboración con Ecuador

Esta actividad se enmarcó en la escuela itinerante del Bloque de Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (Blodepm) y tuvo como finalidad capacitar a defensoras y defensores públicos ecuatorianos en litigación oral. La capacitación se realizó en Cuenca (Ecuador).

Proyecto de colaboración con la Defensoría Pública de la Unión (Brasil)

Este proyecto se realizó durante todo el año y contempló varias actividades, que se realizaron tanto en Brasil como en Chile. Las principales temáticas que se abordaron fueron la gestión y el fortalecimiento del área de defensa especializada. La iniciativa tendrá una duración de dos años, con el objetivo principal de capacitar a defensoras y defensores públicos de ambos países.

Proyecto de cooperación con Bolivia

A solicitud del Servicio Nacional de Defensa Pública de Bolivia (Sedep) y con el apoyo de la Unión Europea, durante octubre de 2023 se realizaron actividades de capacitación para 55 defensoras y defensores públicos de ese país. Estos talleres en litigación oral estuvieron a cargo de Mario Quezada y Cristian Cajas, jefes de Estudios de las Defensorías Regionales de O'Higgins y de Aysén, respectivamente. Las capacitaciones tuvieron una fase *online* y otra presencial, verificada entre el 11 al 13 de octubre.



■ XV. Infraestructura institucional

En conjunto con el Ministerio de Bienes Nacionales, la Dirección de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas, los municipios involucrados y la colaboración directa del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Defensoría Penal Pública ha dado continuidad a su plan de infraestructura, cuyo objetivo principal es reemplazar paulatinamente los inmuebles arrendados para su funcionamiento como Defensorías Regionales y Locales, por inmuebles fiscales

Destaca, en este sentido, la entrega en concesión de uso gratuito de inmuebles fiscales construidos y/o terrenos para iniciativas de edificación pública para las

Defensorías Locales de Viña del Mar, San Antonio, Curicó, San Javier y Cauquenes, que permitirán eliminar costos por arriendo y mejorar sustancialmente las condiciones de acceso y atención de usuarias y usuarios, como también los ambientes de trabajo de las funcionarias y funcionarios.

Con fecha 4 de enero de 2023, la Contraloría Regional de La Araucanía, ha tomado razón de la Resolución N° 8, del 2 de diciembre de 2022, que aprueba la adjudicación de esta licitación pública por pago contra recepción, de la iniciativa de edificación pública denominada “Reposición Defensoría Regional Araucanía y Local Temuco”, que tendrá un costo total de 6 mil 989 millones 616 mil pesos (M\$



6.989.616), que incluye el gasto ejecutado en 2023 -2 mil 770 millones 645 mil pesos (M\$2.770.645)- y el proyectado para 2024, por un total de 4 mil 195 millones 666 mil pesos (M\$4.195.666).

Al término de 2023, habiéndose concretado un 42,97 por ciento de la ejecución financiera del proyecto, y transcurrido un 68,85 por ciento del plazo previsto, la obra presentaba un avance físico 59 por ciento. Considerando que la fecha oficial de inicio de las obras fue el 9 de enero de 2023 y que el plazo establecido en el contrato es de 540 días corridos, se puede proyectar que su entrega a explotación sea el 3 de septiembre de 2024.

Asimismo, durante este periodo se han desarrollado distintas instancias de trabajo internas y con otras instituciones, para el desarrollo de diversas Iniciativas de inversión, para dar respuesta a requerimientos considerados relevantes por la institución en materia de infraestructura, como son los proyectos para los edificios de la Defensoría Nacional, de la Defensoría Regional de Ñuble y de la Defensoría Local de Chillán, el Centro de Formación de la Defensoría Penal Pública, las Defensorías Locales de Victoria y Antofagasta, y el diseño de las obras de adecuación del edificio de la Defensoría Penal Pública en el Centro de Justicia de Santiago (CJS) para el próximo periodo de concesión de esta obra pública.

■ XVI. Gestión *de* personas y desarrollo organizacional

Teletrabajo

A propósito del estado de emergencia por alteración sanitaria, la Defensoría fue desarrollando un 'Plan de resguardo institucional' que operó entre 2020 y 2022, y permitió resguardar la continuidad del servicio y la calidad de vida laboral de funcionarios y funcionarias. Con esa experiencia, la institución demostró que era posible desarrollar algunas funciones de forma remota sin afectar el servicio entregado a la ciudadanía, por lo que en 2023 decidió postular al proyecto de exención de marcación horaria incorporado en el artículo 66 de la Ley N° 21.526.

Lo anterior tomó forma en un piloto de teletrabajo 2023, que se diseñó desde junio

y se aplicó desde el 2 de octubre al 31 de diciembre del año pasado. A la fecha, este plan ha permitido el desarrollo de teletrabajo en 71 personas, lo que equivale al 15 por ciento de la dotación institucional. Se desarrolla bajo un marco normativo interno, que estipula que es posible teletrabajar los días martes y jueves de cada semana, excluyendo a jefaturas, directivos y personas que atienden usuarios, entre otras condiciones que permitan resguardar el cumplimiento del servicio de alta calidad que la institución se ha fijado como principal objetivo estratégico.

El piloto está a cargo de una mesa de trabajo, liderada por el director administrativo nacional, la jefa de gabinete, el asesor jurídico nacional y el jefe del Departamen-



to de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional, junto a un representante de cada una de las tres asociaciones de funcionarios y funcionarias.

El piloto fue evaluado en diciembre, con el fin de conocer su impacto en los equipos de trabajo (con y sin teletrabajo) y así apoyar la toma de decisiones. Entre otros resultados, cabe destacar su impacto positivo respecto del rol de las jefaturas directas (ha sido percibido como clave para la buena coordinación y distribución de funciones).

También reforzó la idea de que es posible mantener buenos niveles de productividad, buenos resultados del trabajo individual y colectivo, mostrando así la capacidad de autogestión y autonomía de las

personas adscritas. Además, ha incrementado la responsabilidad individual de las y los funcionarios, se ha fortalecido la confianza entre éstos y las jefaturas, junto con la capacidad de organización al interior de los equipos.

Actualización del 'Programa de autocuidado y bienestar institucional'

De acuerdo con lo que se ha venido desarrollando durante los últimos años, se realizaron diversas actividades en favor del bienestar social, psicológico y físico de todas y todos los funcionarios. Por ejemplo, se realizó el 'Mes de la salud', que contempló charlas sobre salud mental y, a la vez, un convenio para atención preferente en esta materia, además de operativos

médicos, de cuidado de la piel y oftalmológicos.

Paralelamente se entregaron fondos recreativos, deportivos y culturales, así como también presupuesto para Navidad, de manera que las personas pudieran compartir en una actividad no laboral, que contribuye a la cohesión de los equipos. Además, el protocolo de acompañamiento de licencias médicas sigue aplicándose de manera exitosa, con gran aceptación de las y los funcionarios.

En segundo lugar, se realizó la tercera aplicación de la encuesta "Istas 21" en todas las Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional, cuya orientación apunta a la prevención de riesgos para la salud y seguridad de los funcionarios y funcionarias.

Mediante diversas preguntas, este instrumento permitió conocer percepciones en torno a la doble presencia, las exigencias emocionales y las posibilidades de desarrollo en el trabajo, entre otras dimensiones de la calidad de vida funcionaria.

Los resultados obtenidos fueron difundidos en cada unidad, gestión que permitió la construcción de un plan de acción y la puesta en marcha de acciones a dos años plazo (2023 y 2024), para continuar fortaleciendo los ambientes de trabajo en

cada equipo o unidad. Los planes de acción están siendo monitoreados desde el nivel central, para ir haciendo seguimiento de los facilitadores y posibles obstaculizadores que se presentan en el desarrollo de las acciones a nivel regional y central.

Con el fin de complementar las gestiones asociadas a Istas 21, se continuó brindando acompañamiento psicológico a funcionarios y funcionarias que presentaron tal requerimiento por encontrarse en alguna situación personal y/o laboral compleja.

Por último, cabe destacar la activación del plan de fortalecimiento de equipos regionales, que permitió brindar apoyo psicológico y organizacional a cuatro Defensorías Regionales.

Actualización política de gestión y desarrollo de las personas

La Defensoría considera a las personas como su principal eje. Cada uno o una de sus integrantes aporta valor con el trabajo y la labor diaria que realiza, contribuyendo de manera destacada a la consecución de la misión institucional y al buen servicio que se brinda a la ciudadanía.

Por lo anterior, durante el segundo semestre de 2023 se decidió actualizar la Política de Gestión y Desarrollo de las Perso-

nas, cuya última versión databa del 2018 y que, por ende, necesitaba incorporar lineamientos que estuvieran acorde al actual contexto socio-político que ha debido afrontar la DPP post pandemia.

Fue un trabajo participativo, que contó con el apoyo de una mesa representativa de todos los cargos y estamentos de la institución, con el fin de democratizar los principios que orientan la gestión de las personas. Como parte de los resultados de ese trabajo se actualizaron la misión y las definiciones estratégicas, se eligieron los nuevos valores institucionales y se actualizaron los contenidos asociados a las fases del ciclo de vida laboral de las y los funcionarios, desde la etapa de reclutamiento y selección, para pasar luego por inducción, capacitación y relaciones laborales hasta la fase de egreso.

En diciembre fue formalizado el nuevo documento y para 2024 se programó una segunda fase del trabajo, que traerá como consecuencia la renovación de los procedimientos y de todo lo relacionado con la operacionalización de esta política.

Programa de inducción institucional

Mediante la Resolución Exenta N° 453, el 31 de octubre de 2023 fue aprobado el programa de inducción institucional ac-

tualizado, cuyos contenidos fueron trabajados de manera participativa junto a una mesa de trabajo conformada para dichos efectos, compuesta por funcionarios y funcionarias del nivel regional y central.

La comisión comenzó a trabajar desde junio de 2022, reuniéndose en sesiones para definir en conjunto qué aspectos y procedimientos era necesario modernizar, de acuerdo con los actuales requerimientos y desafíos institucionales.

El objetivo central fue rediseñar y actualizar los contenidos y procedimientos del programa, con el fin de optimizar la integración planificada de nuevas y nuevos funcionarios, como también de quienes cambian de funciones y/o se reincorporan luego de ausencias prolongadas.

Para lograrlo se realizó un diagnóstico, que arrojó como necesario -entre otros aspectos- actualizar los materiales de inducción en una versión que contemple las definiciones estratégicas actuales de la institución y cada una de sus unidades, actualizar el 'Manual de procedimiento de inducción', vigente desde 2016, considerando una mayor autonomía regional y la automatización de ciertas actividades.

El diagnóstico también incluyó clarificar procedimientos e instancias de inducción

de las distintas Defensorías Regionales, de tal manera que se pueda potenciar su rol en inducción y hacerlos dueños del proceso como tal; potenciar la inducción técnica para facilitar el uso de herramientas básicas de la institución, especialmente el 'Sistema informático de gestión de defensa penal (Sigdp), y retomar instancias que se perdieron en el contexto de la crisis sanitaria, como visitas a centros de justicia, para acercar a las y los funcionarios al giro de la institución.

Finalmente se logró un nuevo documento, que incorporó dichas mejoras, junto con comprometer para 2024 la optimización de las herramientas auxiliares, que permiten difundir los contenidos de inducción, tales como cápsulas y plataformas, entre otras.

Gestión de la capacitación

Durante 2023, la Defensoría Penal Pública contó con un presupuesto total de 105 millones de pesos para fortalecer los conocimientos, destrezas, habilidades y competencias de quienes forman parte de la institución, principalmente en materias asociadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Por ejemplo, en materia de mejoramiento técnico en defensa penal se destinó

más del 60 por ciento del presupuesto institucional en el ámbito, logrando capacitar a todas y todos los integrantes de los equipos de defensa pública, sumando más de 740 horas de formación en materias como litigación, modificaciones legales, derechos humanos, defensa con perspectiva de género, derecho internacional, defensas especializadas (juvenil, penitenciaria, indígena y de personas inimputables por salud mental, entre otras).

En materia de atención de personas usuarias, se realizaron más de 30 actividades de formación a lo largo de todo el país, con el objetivo de entregar a las y los funcionarios encargados habilidades interpersonales y técnicas de autocuidado en la atención de personas.

En cuanto a calidad de vida y fortalecimiento de equipos, se realizaron más de 40 cursos de formación, apuntando principalmente a ámbitos como habilidades para el autocuidado, afrontamiento de situaciones complejas y fortalecimiento del trabajo colaborativo, comunicaciones y liderazgo para directivos y jefaturas intermedias, entre otras.

En total, durante el año pasado se ejecutaron más de 137 cursos en todo el país, con



más de mil 200 horas de formación, lo que permitió ampliar la cobertura en capacitación, pudiendo así llegar a más personas y estamentos en comparación con los años en que se desarrolló la alerta sanitaria.

Programa de formación de habilidades de gestión y liderazgo

A comienzos del año pasado, la Defensoría realizó una actualización de su plan de formación en liderazgo, y para continuar fortaleciendo la gestión de personas, se diseñó un programa de formación nuevo, que apuntó a formar cargos distintos a los de años anteriores, ya que se detectó que dados los desafíos actuales, era necesario ir en apoyo de la gestión de las y los directores administrativos; las y los encargados de administración, finanzas y gestión de personas, como también de las y los periodistas regionales.

Fue así como, luego del diagnóstico realizado en abril de 2023 y en conjunto con todos los directivos del país, se diseñó el nuevo programa en conjunto con los departamentos de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional, Estudios y la dirección administrativa nacional, además de la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana, logrando formar entre octubre y diciembre -como parte de la primera etapa- a 40 personas que ocupan los cargos señalados.

Entre las principales materias de formación abordadas, destacaron el compromiso y sentido de pertenencia con la institución; las comunicaciones y el posicionamiento interno; liderazgo situacional; resolución de situaciones complejas y gestión de las nuevas definiciones estratégicas.

Durante 2024 se ejecutará la segunda fase de este nuevo programa de formación.

Capacitación sobre maltrato y acoso laboral y sexual

La capacitación, realizada en noviembre de 2023, y su forma de presentación tuvieron como objetivo explicar de manera práctica qué se entiende por maltrato, acoso laboral y acoso sexual. La jornada se organizó para las y los funcionarios de las dos Defensorías Regionales Metropolitanas y de la Defensoría Nacional. El expositor fue Luis Alejandro Aranda Gahona, jefe de la Unidad de Derechos Funcionarios de la Contraloría General de la República, ya que su experiencia operativa cumplía de mejor manera el perfil que se buscaba para el relator.

Uno de los principales temas conversados con el experto fue la necesidad de mirar el acoso y el maltrato dentro de las instituciones desde un punto de vista interdisciplinario, es decir no exclusivamente sancionatorio ni desde un procedimiento disciplinario, por lo que planteó una óptica que incluya una intervención primaria (existencia de políticas y protocolos, campañas de difusión, difusión de derechos y preventiva), una intervención secundaria (activación de los canales de denuncia,

acompañamiento de la víctima y una primera acogida psicológica) y una intervención terciaria (el procedimiento de investigación y sanción, las medidas de reparación y la intervención grupal).

Elaboración y aprobación de un procedimiento de detección y acompañamiento en situaciones de violencia intrafamiliar y capacitación sobre primera acogida VIF

Una de las actividades realizadas fue trabajar en un protocolo de actuación en casos en que funcionarias sean víctimas de violencia intrafamiliar (VIF). El primer borrador se realizó en agosto, fue presentado en dicha calidad al equipo directivo, antes de su discusión en el Código de Buenas Prácticas Laborales. Este protocolo se dictó el 17 de noviembre de 2023, mediante la Resolución N° 488.

Este procedimiento tiene por objetivo establecer los mecanismos, las responsabilidades y las acciones necesarias para prevenir, abordar, derivar y realizar seguimiento a las situaciones de violencia intrafamiliar que puedan afectar a funcionarios o funcionarias de la institución.

Su propósito es establecer mecanismos para la prevención y la eliminación de to-

das las formas de violencia y también espacios de cuidado para sus funcionarios y funcionarias, entregando asistencia frente a situaciones de violencia que les afecten, apoyando y acompañando en los procesos de denuncia y velando por la dignidad de las personas y su trabajo.

Capacitación “Procedimiento de detección y acompañamiento de casos de violencia intrafamiliar”

Para mejorar la primera acogida a la que se refiere el acompañamiento a las víctimas de VIF, en noviembre se realizó una capacitación a cargo de la Dra. Svenska Arensborg C., en la que se abordó la primera acogida VIF y los signos a los que hay que estar alerta para detectar los casos.

A ella fueron invitados representantes de las asociaciones de funcionarios, miembros del Comité de Buenas Prácticas, encargadas y encargados de Gestión de Personas, directivas, directivos, funcionarias y funcionarios.

Programa de reconocimiento institucional

Este programa busca instaurar una cultura de reconocimiento al interior de la Defensoría, que integra en su concepción a todas y todos los funcionarios y colabora-

dores del sistema mixto, lo mismo que al personal externo que es parte de la institución. Esta iniciativa contempla distintos ejes que se desarrollan a nivel nacional y, para el año pasado, se desarrollaron de manera descentralizada en cada centro de costos institucional:

-Trayectoria: por quinta ocasión y, a través de un diploma digital, se reconoció a todas y todos quienes cumplieron 5, 10, 15 y 20 años de trabajo en la Defensoría Penal Pública.

-Valores: éstos fueron actualizados durante el año, eligiéndose en función de ellos, por medio de una votación a nivel nacional, a las 18 personas que mejor los representaron durante el periodo.

-Desempeño: por cuarto año consecutivo, las triadas directivas regionales y las jefaturas nacionales eligieron a quienes tuvieron un desempeño sobresaliente en las diferentes categorías. En total, se reconoció el trabajo de 17 defensoras o defensores penales públicos, 17 asistentes administrativas o administrativos de Defensorías Locales y a 24 funcionarios y funcionarias no pertenecientes al giro del servicio.

Este eje también contempla la distinción a la Defensoría Regional destacada por su gestión en el periodo anterior, recono-

cimiento que también tuvo su quinta versión. La ganadora fue la Defensoría Regional de Arica y Parinacota, seguida por las Defensorías Regionales de Aysén y de Coquimbo, respectivamente.

Para el año pasado, además, por primera vez se confeccionó el 'Anuario de reconocimiento institucional', que busca recopilar las razones que llevaron a elegir a distintas personas en alguna de las categorías que se reconocen, incluyendo también los valores institucionales. Este documento disponible en la intranet institucional.

Revisión y actualización de procedimientos en materia de gestión de personas

La Defensoría Penal Pública se ha comprometido con la mejora continua y la eficiencia en todos sus procesos internos, poniendo un énfasis especial en aquellos relacionados con la gestión de personas.

Con la ejecución de estrategias orientadas a optimizar los procesos clave, se ha logrado mitigar riesgos y reducir errores significativamente. Estas acciones no sólo contribuyen al buen funcionamiento del departamento, sino que también promueven activamente el bienestar de nuestros funcionarios y funcionarias.

Dentro de este marco de mejora, se han realizado actualizaciones importantes en las áreas de reclutamiento y selección, remuneraciones y personal. En detalle, los procedimientos actualizados son:

-Selección: permite estandarizar los procesos de selección a nivel nacional, a través de mecanismos transversales que aseguren el cumplimiento de los criterios de transparencia, eficiencia e igualdad de oportunidades.

-Uso de horas gremiales: permite estandarizar el registro de uso de horas gremiales de las y los directores de las asociaciones de funcionarios y funcionarias, con el fin de facilitar su control y ejercicio acorde a la normativa vigente.

-Control de asistencia: permite establecer un método y acciones a seguir para el cumplimiento de las obligaciones funcionarias en relación con el control de asistencia.

-Remuneraciones: permite sistematizar el proceso de descuentos voluntarios, montos o porcentajes que pueden ser deducidos de las remuneraciones de los funcionarios y funcionarias con propósitos de pago de diversa índole, los que deben circunscribirse al cumplimiento de los

límites y regulaciones estipulados tanto por el Estatuto Administrativo como por otros cuerpos legales vinculados con la materia.

-Indemnización de Alta Dirección Pública (ADP): permite establecer un procedimiento para estandarizar la forma en que debe realizarse el egreso producido por el término de nombramiento del alto directivo público, desde su etapa inicial (petición de renuncia) hasta su etapa final (que finaliza con el pago correspondiente), siempre que se cumplan las hipótesis previstas en el artículo 58, inciso 3°, de la Ley N° 19.882.

Concursos públicos

Respecto de la gestión de concursos de carácter directivo, en el transcurso de 2023 se gestionaron un total de doce convocatorias a nivel nacional. En concreto, se gestionaron cuatro cargos de Defensoras o Defensores Regionales, cinco cargos de directoras o directores administrativos regionales y tres cargos de jefes de unidades regionales de Estudios. Como respuesta a dichos llamados, se recibieron presentaciones de 772 personas postulantes, tanto del ámbito público como privado, lo que da cuenta del interés que genera ser parte de la institución.

En cuanto a procesos de selección, la institución convocó a nueve de ellos a nivel nacional, todos con las exigencias definidas por el Servicio Civil y en coherencia con el procedimiento vigente. De ellos, cuatro correspondieron al estamento profesional, dos al estamento técnico y tres al administrativo, lo que se tradujo en un total de 3 mil 316 postulaciones.

Asimismo, en pro de generar acciones de mejora continua, se revisaron aspectos procedimentales que sustentan dichas convocatorias, por lo que se realizaron algunos ajustes y actualizaciones.

Por ejemplo, durante el año se actualizó el diccionario institucional de competencias, que integra como habilidades transversales la orientación al servicio, la gestión de resultados y la integridad, todas las cuales se encuentran alineadas a los desafíos actuales.

Asimismo, se actualizaron los perfiles de las triadas directivas regionales (Defensores Regionales, directores administrativos regionales y jefes regionales de Estudios) y se actualizaron los criterios de las bases concursales de dichos cargos. También se actualizó el procedimiento que regula los procesos institucionales de selección.

■ XVII. Gestión presupuestaria

Durante 2023, el presupuesto inicial autorizado para la Defensoría Penal Pública fue de 69 mil 910 millones 831 mil pesos (M\$ 69.910.831), monto que más tarde se vio incrementado en 4 mil 279 millones 349 mil pesos (M\$ 4.279.349), alcanzando un total de 74 mil 190 millones 180 mil pesos (M\$ 74.190.180).

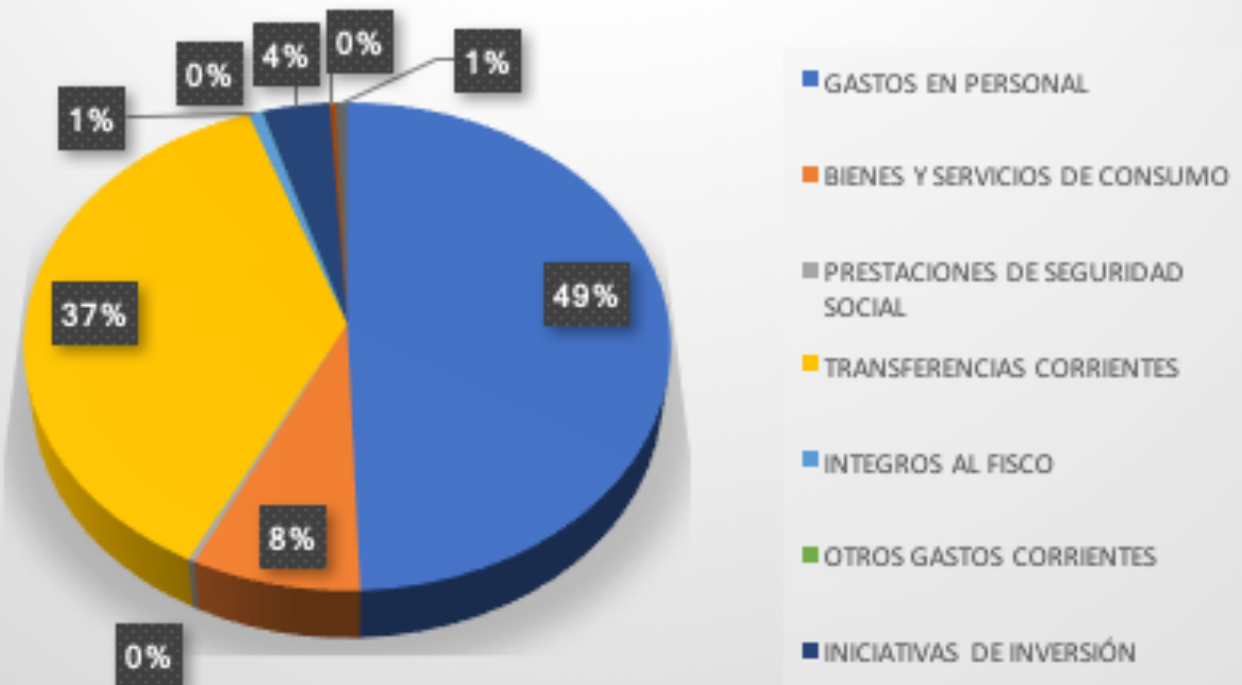
Este incremento obedece principalmente a la asignación de mil 264 millones 800 mil pesos (M\$1.264.800) para financiar la ejecución del 'Programa de rezago de causas', el diferencial por reajuste de remuneraciones del sector público y el pago del bono de modernización por mil 618 millones 237 mil pesos (M\$ 1.618.237), un reintegro al Fisco por la recuperación de licencias médicas por 561 millones 546 mil pesos (M\$ 561.546), al pago de la deuda

flotante por 448 millones 734 mil pesos (M\$ 448.734) y al pago del fondo de retiro para los funcionarios que jubilaron, por un total de 230 millones 604 mil pesos (M\$ 230.604).

En materia de la ejecución presupuestaria, ésta fue de 73 mil 333 millones 727 mil pesos (M\$ 73.333.727), lo que corresponde al 99,8 por ciento del presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2023.

El gasto se concentró principalmente en los subtítulos de gastos en personal (49 por ciento), para cubrir los sueldos y demás remuneraciones variables de una dotación de 736 funcionarias y funcionarios, además del subtítulo de transferencias corrientes (37 por ciento), orientado a financiar principalmente actividades relacionadas con la prestación del servicio de defensa penal pública.

Concentración del gasto año 2023 Defensoría Penal Pública



A continuación, se muestra una tabla con los valores y porcentajes finales en la gestión presupuestaria del periodo 2023:

Cifras en miles de \$						
ST	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO LEY 2023	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN DEVENGADA	PORCENTAJE DE AVANCE	SALDO PPTARIO.
	TOTAL INGRESOS	69.910.831	74.190.180	73.370.045	98,9%	820.135
05	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	12.878	235.051	1825,2%	-222.173
08	OTROS INGRESOS CORRIENTES	11.665	571.012	689.180	120,7%	-118.168
09	APORTE FISCAL	69.899.146	73.061.857	72.005.626	98,6%	1.056.231
10	VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	10	34.304	343042,7%	-34.294
12	RECUPERACION DE PRESTAMOS	10	544.423	405.884	74,6%	138.539
15	SALDO INICIAL DE CAJA	10	0	0	0,0%	0
	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO LEY 2023	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN DEVENGADA	PORCENTAJE DE AVANCE	SALDO PPTARIO.
	TOTAL GASTOS	69.910.831	74.190.180	73.333.727	98,8%	856.453
21	GASTOS EN PERSONAL	35.011.923	36.630.160	36.235.549	98,9%	394.611
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.420.264	5.674.853	5.674.558	100,0%	295
23	PRESTACIONES SEGURIDAD SOCIAL	10	230.604	230.603	100,0%	1
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	26.356.777	27.349.988	27.211.331	99,5%	138.657
25	INTEGROS AL FISCO	10	565.410	562.990	99,6%	2.420
26	OTROS GASTOS CORRIENTES	0	17.000	17.000	100,0%	0
31	INICIATIVAS DE INVERSIÓN	3.121.837	2.770.645	2.701.568	97,5%	69.077
34	SERVICIO DE LA DEUDA	10	448.734	448.733	100,0%	1
44	PRESTAMOS	0	502.786	251.393	50,0%	251.393



-Subtítulo 21 (gastos en personal): el 98,9 por ciento se destinó al financiamiento de los sueldos de 736 funcionarias, funcionarios y demás remuneraciones variables. El saldo no ejecutado corresponde a una menor ejecución en el ítem de sueldos, producto de vacaciones producidas por renuncias de funcionarios y, en menor medida, en las glosas de viáticos y trabajos extraordinarios, debido a ajustes en la planificación de los equipos de trabajo de las Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional.

La ejecución por subtítulo de gasto fue la siguiente:

-Subtítulo 22 (bienes y servicios de consumo): 100 por ciento de ejecución. El subtítulo presentó un déficit presupuestario motivado por la disminución permanente de la base operacional y el aumento del IPC, que afectaba directamente a los contratos de prestación de servicios con cuotas en UF, dólares o reajustables según IPC. El aumento de presupuesto respecto del autorizado por ley se financió con reasignación del mismo presupuesto institucional.

-Subtítulo 23 (prestaciones previsionales): 100 por ciento de ejecución. Corresponde al pago del fondo de retiro para cua-

tro funcionarios que se acogieron a retiro durante en el primer semestre de 2023.

Subtítulo 24 (transferencias corrientes): 99,5 por ciento de ejecución. Este subtítulo está orientado principalmente a financiar actividades propias del giro de la institución, como el pago de las cuotas correspondiente a los contratos por prestación del servicio de defensa penal pública, suscritos con privados en virtud de un proceso de licitación pública, con 524 jornadas de abogados que cubren más del 70 por ciento de las causas atendidas; informes periciales solicitados como apoyo a la gestión de las y los defensores penales públicos (15 mil 945 informes realizados en 2023) y los contratos por concepto de auditorías externas para medir el desempeño de los mismos.

El aumento de presupuesto respecto de lo autorizado por ley corresponde, básicamente, a recursos adicionales otorgados para financiar el Programa de Rezago de Causas Judiciales, con la finalidad de afrontar la carga acumulada extraordinaria de causas en el contexto de la crisis sanitaria que ha afectado al país. El saldo no ejecutado corresponde principalmente al Programa de Rezago de Causas, producto del retraso en la contratación de las jornadas de abogados, en espera de la

tramitación del decreto que aprobaba los recursos.

-Subtítulo 25 (integros al Fisco): 99,6 por ciento de ejecución. Corresponde a la devolución, a la Tesorería General de la República, de los fondos recaudados por concepto de reembolsos de licencias médicas.

-Subtítulo 26 (otros gastos corrientes): 100 por ciento de ejecución. Corresponde al pago de una sentencia judicial ejecutoriada.

-Subtítulo 31 (iniciativa de inversión) 97,5 por ciento de ejecución. Corresponde al presupuesto autorizado para la ejecución del proyecto de inversión “Reposición Defensoría Regional Araucanía y Local de Temuco”. Durante el año se ejecutaron cuatro estados de pago, con un avance físico de la obra de 40 por ciento. El saldo no ejecutado corresponde a una diferencia en el cálculo del reajuste y actualización de la propuesta del contratista. Resta por pagar tres estados de pago en 2024 y se proyecta el término de las obras en septiembre del mismo año.

-Subtítulo 32 (préstamos): 50 por ciento de ejecución. Corresponde al anticipo efectuado al contratista y que, al 31 de diciembre, se encuentra pendiente de devo-

lución del proyecto “Reposición Defensoría Regional Araucanía y Local de Temuco”. El saldo no ejecutado corresponde al mayor presupuesto autorizado por Hacienda.

-Subtítulo 34 (deuda flotante): 100 por ciento de ejecución. Corresponde a los compromisos devengados al 31 de diciembre de 2022, cuyo pago se efectuó en 2023.

■ XVIII. Sistema *de* licitaciones *de* defensa penal pública

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 de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), 2 de primeras audiencias, 1 de defensa indígena y 1 de defensa de personas migrantes. En este proceso se adjudicaron un total de 131 equipos y hubo 20 jornadas declaradas desiertas, equivalentes al 13 por ciento de la licitación. Las jornadas desiertas serán cubiertas por convenios

directos hasta completar el total de 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 cuentan 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 Defensoría Regional 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 éste inicia.

A su vez, el cambio de bases de licitación trajo consigo la actualización de los manuales de operaciones, de indicadores y de pago, todos los cuales fueron publicados al finalizar el periodo y ya se encuentran disponibles en la página web de la Defensoría (www.dpp.cl).

Rendición de pruebas habilitantes

En 2023 se llevaron a cabo dos procesos para rendir el examen habilitante de defensa pública, requisito fundamental para poder participar en cualquier proceso de licitación. Ambos se realizaron de manera presencial.

Durante el año se rindieron 635 pruebas de defensa pública general y 192 de defensa pública penitenciaria, con un nivel de aprobación de 97 por ciento y 93 por ciento, respectivamente.

Control del presupuesto de licitaciones

Durante 2023, con un uso ya más consolidado del sistema y a partir de la experiencia adquirida el año anterior, las Defensorías Regionales 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.

■ XIX. Hitos defensorías regionales

• DEFENSORÍA REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA



• Defensoría Regional encabezó medición nacional de satisfacción de usuarios

La Defensoría de Arica Parinacota se destacó a nivel nacional, liderando la medición de satisfacción de usuarios realiza-

da por Ipsos, reconocida consultora en evaluación de servicios. Este logro se dio a conocer durante una clínica jurídica, en que el Defensor Regional, Sergio Zenteno Alfaro; la directora administrativa regional, Joanna Cerda Silva, y el jefe regional de Estudios, Cristián Martín Castro, comunicaron estos resultados a las y los defensores públicos locales.

Esta evaluación externa se enfocó en la calidad de la atención ofrecida por la institución a sus usuarios y usuarias, contexto en que el equipo regional se posicionó en el primer lugar a nivel nacional en dos categorías principales: 'Evaluación general' y 'Evaluación última experiencia en la Defensoría Regional', parámetro -este último- que hacía referencia específica a la

atención brindada por las y los Defensores Regionales.

En esa jornada se consensuaron acciones para seguir garantizando una atención integral y el desarrollo de procesos que permitan mantener un servicio de calidad y excelencia.

Este reconocimiento nacional refleja el compromiso y la dedicación de la Defensoría de Arica Parinacota hacia sus usuarios, reafirmando su compromiso constante con la mejora continua del servicio y la satisfacción de quienes confían en su labor.

- Corte de Apelaciones de Arica confirmó sobreseimiento de defensores penales públicos

El 30 de octubre, la Corte de Apelaciones de Arica ratificó el sobreseimiento de cuatro defensores penales públicos que fueron objeto de una imputación penal por solicitar y obtener judicialmente información de más de 50 testigos protegidos vinculados a la desarticulación de 'Los Gallegos', un grupo armado perteneciente a la organización criminal internacional 'Tren de Aragua'.

El dictamen de la Corte reforzó el argumento de que estos profesionales desempeñaron una función pública en su actuación que la defensa pública sostuvo desde el inicio del proceso.

El fallo destacó, además, por su importancia para la preservación del estado de derecho y del sistema adversarial de justicia, asegurando que todos los actores involucrados puedan ejercer sus derechos sin interferencias indebidas.

El veredicto subrayó también la relevancia de la labor que ejercen las y los defensores penales públicos para la garantía de un sistema legal equitativo y justo para todas y todos. Igualmente, resaltó la necesidad de contar con un entorno que proteja la integridad y los derechos fundamentales de quienes desarrollan estas funciones.

• DEFENSORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ

• ‘Unidad de defensa especializada para personas migrantes’



Durante 2023, la ‘Unidad de defensa especializada para personas migrantes’ desempeñó un papel crucial en una región que presenta un alto índice de personas migrantes en situación de vulnerabilidad, lo que hace necesaria una especial ocupación en materia de defensa penal. Así, el trabajo de esta unidad se ha materializado fundamentalmente en actividades de difusión y gestiones de defensa jurídica para

garantizar los derechos y la dignidad de esta población.

Es relevante mencionar el trabajo que esta unidad especializada ha desarrollado con la sociedad civil y que, durante 2023, no se limitó a la defensa jurídica, sino que también supuso la activa participación de sus integrantes, junto a representantes de la Defensoría Regional, en diversos programas asociados a la migración en la zona.

La unidad integra la ‘Mesa de acceso a la justicia para migrantes’, liderada por la Corporación de Asistencia Judicial, y participa en varios grupos liderados por la Delegación Presidencial en materia de protección y gestión de la crisis migratoria, como también en espacios y actividades organizadas por el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (Unicef), la Agencia de Naciones Unidas para los Refugiados (Acnur), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes (GTRM) y la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes (R4V).

Resalta especialmente el posicionamiento que esta unidad ha logrado en instancias gubernamentales e internacionales, no sólo por el compromiso de la Defenso-

ría Regional con el trabajo en terreno, sino también por el necesario involucramiento de la labor institucional en la gestión de la migración en el norte del país.

Por todo ello, se puede afirmar responsablemente que hoy no existen en Tarapacá instancias relacionadas con la migración en que esta unidad no participe. Incluso, tras plantear el tema como un aspecto relevante del trabajo diario de la defensa pública en la región, se logró un lugar en la mesa sobre crimen organizado, específicamente en el grupo destinado a abordar la problemática de las víctimas de trata de personas y tráfico de migrantes.

Durante 2023, esta unidad especializada atendió a 3 mil 876 personas extranjeras, asegurando su acceso a la justicia y la protección de sus derechos fundamentales a través del asesoramiento legal y del acompañamiento personalizado, acciones que han sido pilares de la labor que se ejecuta en la región.

No obstante, la unidad enfrentará desafíos más intensos y complejos en 2024. El aumento sostenido del ingreso regular e irregular de personas extranjeras plantea nuevos retos logísticos y legales, que requerirán una respuesta ágil y coordinada, aunque siempre con recursos limita-

dos. Con todo, la Defensoría Regional de Tarapacá reafirma su compromiso con la defensa de los derechos de todas las personas, incluyendo entre los grupos vulnerables a las personas migrantes y reconociendo la diversidad como un valor fundamental.

· 'Justicia abierta para un Estado abierto'



En la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo, que promueva la credibilidad de las instituciones, el acceso pleno a la justicia es una herramienta que promueve la confianza social. Cuando la justicia posibilita y asegura el ejercicio de ese derecho, el Estado cumple no sólo con una demanda

social, sino también con obligaciones internacionales adquiridas y exigibles por la comunidad de Estados.

En el marco de la justicia penal, la Defensoría Regional de Tarapacá se enfrentó grandes desafíos durante 2022 y 2023, cuando se propuso desarrollar un plan de trabajo colaborativo entre las instituciones de justicia, con el propósito de crear valor público en su vinculación con la ciudadanía y con los usuarios y usuarias que acceden a los servicios de justicia penal.

Así, en un hito pionero, en 2022 se creó la 'Unidad de Justicia Abierta', que inició un trabajo colaborativo entre el Poder Judicial, las oficinas de integración comunitaria de Carabineros de Chile y la Defensoría Regional, con el objetivo de desarrollar jornadas de alfabetización judicial con estudiantes, docentes de colegios y liceos, y con dirigentes sociales que integran la mesa de seguridad pública de Iquique.

La gestión de esta unidad regional fue encomendada a la Unidad de Apoyo de la Gestión de Defensa (UAGD) la que, junto a las y los defensores públicos institucionales inició un trabajo de vinculación con el medio y dirigió su trabajo a los jóvenes,

la sociedad civil y las y los funcionarios de las policías en la región. Así, se convocó a variadas charlas de difusión y trabajo con la comunidad, lográndose todos los objetivos trazados.

De hecho, durante 2023 y tras las respectivas coordinaciones con la Unidad Regional de Derechos Humanos de Carabineros, la Defensoría Regional realizó 52 capacitaciones sobre derechos humanos, en las que participaron 322 funcionarios y funcionarias policiales, incluso de localidades tan distantes como Colchane, Mamiña, Cancosa, El Loa, Pica y Huatacondo, entre otras.

Paralelamente y en colaboración con la Universidad Arturo Prat y el Poder Judicial, se realizó un seminario de justicia abierta con la participación de las autoridades regionales, la comunidad estudiantil y dirigentes comunitarios, en la que además expusieron el consultor internacional Peter Sharp, experto en justicia abierta y profesional de la Defensoría; la jueza Juana Ríos Meza, del Tribunal Oral en lo Penal de Iquique, y el Defensor Regional de Tarapacá, Gabriel Carrión Calderón.

El encuentro llamó transversalmente la atención en la zona, no sólo por su conte-

nido, sino también por la forma en la que los expositores entregaron la información sobre estos temas con una visión práctica, dinámica y realista.

Durante 2023 la unidad reforzó la vinculación interinstitucional abarcando nuevo liceos y colegios, y tuvo una activa participación en las mesas de co-creación del 'Sexto plan de acción de Estado Abierto', contexto en que las iniciativas planteadas por la Defensoría Penal Pública y por el Poder Judicial fueron seleccionadas como uno de los once compromisos que Chile deberá cumplir en los próximos años.

Así, el gran desafío para 2024 será cumplir con las medidas establecidas en el plan, con enfoque en los gobiernos locales, las juventudes y la comunidad en general, para acercar la justicia a la ciudadanía a través de la democratización del conocimiento en materia penal y en un lenguaje sencillo, que garantice el derecho a comprender de las personas.

La defensa pública deberá profundizar su trabajo con herramientas que permitan incorporar los principios de la justicia abierta en su política de atención de usuarios, para favorecer el diálogo, el entendimiento, el respeto y la confianza en una defen-

sa pública de calidad, que derribe las brechas de acceso a la justicia.

- Consolidación de la Defensoría Local de Alto Hospicio



El trabajo ejecutado por la Defensoría Local de Alto Hospicio ha logrado significativos avances en su instalación definitiva y en su vinculación con el medio. El funcionamiento del nuevo edificio institucional se ha constituido en un hito comunal que materializa, en un espacio geográfico muy concreto, la presencia en Alto Hospicio de los tres pilares de la justicia penal.

Ello, porque en un espacio muy cercano funcionan también los tribunales de justicia de la comuna y el nuevo edificio de la Fiscalía Local de Alto Hospicio, generando una positiva sinergia para la atención de las y los intereses de los vecinos y, desde un punto de vista material, un mejor acceso a la información y a las respectivas

prestaciones, entendidas como un derecho fundamental de las personas.

Lo anterior también debe ponderarse según la entidad y cantidad de las figuras criminales que se están tramitando en esta jurisdicción, la heterogeneidad de los usuarios y usuarias que se atienden y la complejidad que implica el contexto de extrema pobreza y necesidades básicas no resueltas en la zona.

Así, durante el año pasado se fortaleció la presencia institucional ante la comunidad, mediante jornadas de orientación y capacitación que han permitido a los vecinos de Alto Hospicio conocer sus derechos y acceder de manera efectiva a los servicios legales disponibles.

Además, bajo la jurisdicción de los tribunales locales se encuentra la cárcel más grande de la región, el penal de Alto Hospicio. Así, la atención a personas privadas de libertad ha sido una prioridad, con un enfoque que busca garantizar un acceso justo y equitativo a la justicia, sobre la base de la protección de los derechos fundamentales de las personas, lo que se vincula directamente con las visitas de cárcel realizadas por los jueces del tribunal y por el inicio de investigaciones por hechos acaecidos en el penal.

Además, la coordinación entre los distintos actores de la justicia penal en Alto Hospicio logró la ejecución de medidas para agilizar los procesos judiciales, garantizando la representación legal de quienes lo necesiten, abogando por condiciones carcelarias que respeten la dignidad humana y generando en la comunidad hospiciana una percepción importante sobre la materialización del acceso a la justicia penal que todo ello implica.

Entre otros esfuerzos, destaca la descongestión del proceso de transferencia de causas desde Alto Hospicio al Tribunal Oral de Iquique, situándose el Tribunal de Garantía de Alto Hospicio en primer lugar a nivel regional, con una tasa de 5,1 por ciento de transferencia. Ello se acerca mucho al promedio nacional, a diferencia de lo que actualmente sucede en las otras dos jurisdicciones de la región y teniendo presente que Tarapacá tiene la tasa más alta de transferencia de causas al tribunal oral.

- DEFENSORÍA REGIONAL DE ANTOFAGASTA

- Ampliación de cobertura a sectores rurales

Durante 2023 la Defensoría Regional de Antofagasta cumplió un antiguo anhelo: brindar cobertura de defensa pública hasta en los sectores más alejados de los centros urbanos. Así, con la colaboración de los municipios de San Pedro de Atacama y Ollagüe, se realizaron las coordinaciones para contar con infraestructura y medios adecuados para el acceso de las personas a la defensa en ambos territorios comunales, para reducir los tiempos y gastos de traslado que implicaba concurrir hasta la oficina más cercana, ubicada en Calama.

En el caso de San Pedro de Atacama, se atiende presencialmente cada 15 días en el mismo poblado, hasta donde se traslada un equipo de defensa especializada indígena, de modo que usuarios y familiares se puedan acercar para conocer presencialmente el estado de sus causas.

Con estos acercamientos, la Defensoría Regional de Antofagasta cuenta con el mayor porcentaje de cobertura desde su creación, en 2001.

- Brillante actividad recursiva contribuyó a visibilizar las condiciones de vida de los y las privados de libertad.

Fallos de alto valor jurisprudencial logró durante 2023 la Defensoría Regional de Antofagasta, entre otras razones gracias a una intensa actividad recursiva, particularmente respecto de las insatisfactorias condiciones de habitabilidad de las mujeres privadas de libertad y el retardo en la atención de quienes cumplen internación provisional a la espera de pericias psiquiátricas.

En cuanto a la calidad de vida de las mujeres al interior del Centro Penitenciario Femenino (CPF), el equipo de defensa penitenciaria dedujo un recurso de apelación contra el director nacional de Gendarmería de Chile, en representación de todas las mujeres imputadas y condenadas que se encuentran en este recinto penal, dada la urgente necesidad de contar con servicios higiénicos durante el periodo de encierro y lograr la reparación de la red eléctrica, que exponía a las internas y funcionarias a inminentes incendios.

Asimismo, en un fallo sin precedentes, la Corte Suprema confirmó un pronunciamiento previo de la Corte de Apelaciones

de Antofagasta, en relación con la urgencia de mejorar las condiciones de las personas con problemas de salud mental, contexto en que estableció responsabilidades del Servicio de Salud y del ministerio del ramo en la falta de cupos para cumplir la medida de internación provisional.

El recurso de amparo fue interpuesto por los defensores públicos Claudia Nievas, de Antofagasta, y Alvaro Gazón, de Calama, en representación de siete imputados bajo internación provisional que no han podido ingresar a un servicio de psiquiatría por falta de cupos.

En su fallo, la Corte Suprema estableció que el Servicio de Salud deberá realizar las acciones pertinentes para el descongestionamiento de la red asistencial de salud mental de la región y para permitir dar cumplimiento a la internación provisional de los amparados, así como de los demás imputados en la misma situación, en recintos de salud o secciones de recintos de salud especialmente habilitados para estos efectos, dando así estricto cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 464 y 457 del Código Procesal Penal.

• Más de 100 personas acreditaron sus habilidades gracias a trabajo conjunto con ChileValora

Fue la primera vez que la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora), logró una acreditación tan masiva de personas privadas de libertad.

Esta vez fue posible gracias al esfuerzo conjunto de la Defensoría Regional de Antofagasta, la Dirección Regional de Gendarmería y las empresas acreditadoras, lo que permitió certificar las competencias de 118 hombres y mujeres que cumplen condena al interior de los centros penales de Antofagasta, Taltal, Tocopilla y Calama.

Los oficios que fueron evaluados y certificados por ChileValora fueron manipulador de alimentos y auxiliar de aseo, albañilería y soldadura, todos perfiles propuestos por la Defensoría tras la concreción de proyectos de oficios que permitieron a los candidatos y candidatas adquirir el conocimiento y poner en práctica lo aprendido, lo cual se tradujo en que el 90 por ciento de las y los postulantes aprobaran, consiguiendo un certificado que les sirve de por vida y da fe de los avances en sus respectivos procesos de reinserción social.

- DEFENSORÍA REGIONAL DE ATACAMA

- Nueva 'Unidad regional de defensa penal de género y disidencias sexo-genéricas'



En el marco del piloto del 'Manual de actuaciones mínimas' en materia de igualdad de géneros y disidencias sexo-genéricas, que entró en vigencia en agosto del 2023, la Defensoría Regional creó esta unidad, conformada por profesionales de distintas áreas, con la finalidad de contar con diversas miradas y visiones técnicas para entregar una defensa penal especializada y eficiente tanto a las mujeres como a personas pertenecientes al colectivo LGBTIQ+ que enfrentan una imputación penal en su contra.

Esta nueva unidad, coordinada por la jefa de Estudios, se reunirá periódicamente para definir la cobertura que tendrá el piloto de género, la calidad técnica de los defensores o defensoras públicas preferentes, establecer convenios interinstitucionales estratégicos, organizar actividades de capacitación permanente, hacer seguimiento de causas, establecer líneas innovadoras de atención de personas usuarias, informar al nivel central los avances y desafíos, y organizar actividades de difusión.

“El defensor o defensora pública preferente que enfrente uno de estos casos y que requiera apoyo, deberá recurrir a la unidad regional para lograr una adecuada elaboración de la teoría del caso y de la estrategia de defensa, la solicitud de peritajes y la incorporación del derecho internacional de los derechos humanos, considerando las características de la persona imputada desde una perspectiva de género y enfoque diferenciado”, explicó el Defensor Regional, Raúl Palma.

- Seminario “Acceso a la justicia, perspectiva de género y justicia penal”



En el marco del lanzamiento del nuevo ‘Modelo de defensa penal de género y disidencias sexo-genéricas’, la Defensoría Regional y la Universidad de Atacama organizaron este encuentro, que contó con la participación de connotadas profesionales del derecho a nivel nacional y regional.

Para el Defensor Regional, “ha sido necesario diseñar modelos de defensa especializada que asuman las diferencias de las personas que defendemos y que son objeto de sesgos negativos y estereotipos discriminatorios en su relación con el sistema de justicia, de forma tal de robustecer la igualdad material ante la ley, la no

discriminación y el acceso oportuno a la justicia. La defensa penal con perspectiva de género apunta en tal sentido, pues no sólo incorpora a las mujeres, sino también a las disidencias sexo-genéricas”, señaló.

Al finalizar las presentaciones de las destacadas expositoras, las cien personas presentes participaron en una profunda reflexión y debate sobre el tema.

- DEFENSORÍA REGIONAL DE COQUIMBO

- Mesa de acceso a la justicia de mujeres y otros grupos vulnerables



El 21 de noviembre, en Coquimbo, se firmó un convenio interinstitucional que permitió la creación y funcionamiento de la 'Mesa de acceso a la justicia de mujeres y otros grupos en situación de vulnerabilidad'.

El documento fue suscrito por el presidente de la Corte de Apelaciones de La Serena, Felipe Pulgar Bravo; la Defensora Regional de Coquimbo, Inés Rojas Varas; el fiscal regional, Adrián Vega Cortés; la secretaria regional ministerial (seremi) de la Mujer y Equidad de Género, María Fernanda Glaser Dantón, y el director general

de la Corporación de Asistencia Judicial de la región de Valparaíso, Gastón Gauché Strange.

El principal objetivo de este acuerdo es regular la orgánica y funcionamiento de esta mesa, de modo tal que las instituciones que la integran actúen en un plano de horizontalidad y de forma coordinada y colaborativa dentro de sus respectivas atribuciones, para coordinar soluciones expeditas, eficaces, confiables que permitan a estos servicios regionales otorgar siempre un trato acorde con la dignidad de todas las personas, pero particularmente de estos grupos de población.

- Jornada por los diez años del TTD en la región de Coquimbo



En la región de Coquimbo el programa de los Tribunales de Tratamiento de Drogas (TTD) comenzó a funcionar en 2013 con personas adultas y en 2018 con adoles-

centes. Por ello, al cumplirse diez años de operación de este modelo de justicia terapéutica, el 16 de agosto la Defensora Regional, Inés Rojas Varas, participó como expositora en una jornada de análisis sobre esta temática, por haber integrado el TTD en sus primeros años.

En el encuentro también participaron el seremi de Justicia y Derechos Humanos, Rubén García; el fiscal regional, Adrián Vega, y el director regional del Senda, Rodrigo Maturana director regional de Senda. Entre las y los participantes destacó, además, Verónica S., una usuaria egresada de este programa que valoró todo el apoyo recibido, demostrando así que la recuperación de personas también es posible a través de formas no punitivas de justicia, que operan como una alternativa real de reinserción social.

La Defensora Regional comentó que, en su experiencia, el TTD “es un programa exitoso, que favorece mucho la reinserción de las personas y que debiera continuarse con una ley que, finalmente, le dé una mayor estabilidad y permita que se pueda extender a otras comunas de la región, porque es una nueva forma de hacer justicia, que puede evitar la reincidencia y favorece la reincorporación de las personas a la sociedad”.

• Coquimbo destacó por tercer año consecutivo entre las mejores Defensorías Regionales



Por tercer año consecutivo, la Defensoría Regional de Coquimbo fue destacada entre las mejores sedes institucionales a nivel nacional. En efecto, en 2020 fue reconocida como la mejor, mientras que en los dos años siguientes fue seleccionada dentro de las tres primeras.

En una ceremonia asociada al programa de reconocimiento institucional y efectuada en diciembre de 2023, el equipo regional fue felicitado por el Defensor Nacional, Carlos Mora Jano, quien resaltó el valor de estos reconocimientos, porque “permiten visibilizar y destacar” las múltiples tareas que los equipos institucionales desarrollan diariamente en todo el país, relevando la función pública de la institución.

• Conversatorio “Miradas del acceso a la justicia en Chile”



El 4 de septiembre, la Defensoría Regional organizó un conversatorio sobre acceso a la justicia en dependencias de la Universidad de La Serena. En la actividad participaron más de 50 personas, quienes presenciaron las exposiciones de importantes ponentes que, desde sus distintas veredas, entregaron su visión respecto de esta temática.

Además de la Defensora Regional, expusieron el director del Departamento de Ciencias Jurídicas de esa casa de estudios superiores, Carlos Magna; la presidenta de la Asociación Regional de Magistradas y Magistrados, Eugenia Gallardo, y el seremi de Justicia y Derechos Humanos, Rubén García.

Entre otros temas tratados, Inés Rojas Varas se refirió a las llamadas “Reglas de

Brasilia” y explicó que se trata de cien normas cuya finalidad es garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Otros expositores comentaron también las barreras de acceso a la justicia, los conceptos fundamentales de la Justicia Abierta y la importancia de un trabajo mancomunado entre todos los intervinientes, temas que concitaron gran interés entre académicos y estudiantes de la Escuela de Derecho de la Universidad de La Serena, quienes resaltaron la importancia de realizar este tipo de actividades.

- DEFENSORÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO

- Diálogo interinstitucional sobre erradicación de la violencia de género



En el 'Día internacional de la mujer', la Defensoría Regional de Valparaíso participó en el diálogo "Erradicación de la violencia de género", que convocó a 36 internas que cumplen condena en el complejo penitenciario de la ciudad puerto.

En el encuentro también estuvieron los directores regionales del Sename, Gendarmería, el Servicio Médico Legal y la Corporación de Asistencia Judicial, junto con representantes del Registro Civil, todos quienes integraron los seis grupos de conversación, formados por las internas y por representantes de organizaciones de

la sociedad civil, como 'Pájarx entre Púas' y 'Sororidad en Manada'.

Al término del diálogo, el Defensor Regional, Claudio Pérez García, agradeció este espacio de conversación. "Estoy emocionado de escuchar sus historias. Efectivamente, las mujeres padecen desigualdades en diferentes ámbitos", señaló.

- Acceso a la justicia y lenguaje claro



Como parte de la ejecución de los planes de acción de Gobierno Abierto y Justicia Abierta, la Defensoría Regional de Valparaíso organizó el seminario "Acceso a la justicia y lenguaje claro", en el que expusieron Claudia Poblete Olmedo, profesora de lingüística de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) y Peter Sharp Vargas, abogado del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR) de la Defensoría Nacional.

En su exposición, “Comunicación clara y acceso a la justicia”, Claudia Poblete se refirió a la exigencia de contar con mecanismos que permitan a los destinatarios del sector justicia comprender adecuadamente las decisiones y actuaciones que se realizan o se resuelven respecto de ellos, lo que constituye una necesidad básica para lograr la materialización de la justicia.

Peter Sharp, en tanto, expuso su ponencia “La justicia abierta, un camino necesario”, que abordó el origen y la normativa aplicable para el desarrollo del plan de Gobierno Abierto a nivel internacional y nacional, en el que la justicia abierta se incluye como uno de sus componentes.

- Seminario de derechos humanos y función policial



En el marco del convenio de colaboración vigente entre Carabineros y la Defensoría Penal Pública, el 28 de junio se realizó la segunda versión del ‘Seminario de dere-

chos humanos y función policial’, organizado por la Defensoría Regional de Valparaíso y la V Zona de la institución policial.

Representantes de la Fiscalía Regional, del Colegio de Abogados de Valparaíso, de la Contraloría Regional y de la Defensoría Regional -particularmente su jefe de Estudios, Fernando Alliende- abordaron la importancia de la Ley N° 21.560, más conocida como ‘Naín-Retamal’, que fortalece y protege el ejercicio de la función policial y de Gendarmería, con foco particular en las implicancias de la normativa para el sistema procesal penal.

Los expositores destacaron algunas modificaciones de derecho penal sustantivo, como la nueva legítima defensa privilegiada especial, para el caso de funcionarios policiales que hagan uso de su arma ante agresiones que afecten gravemente su vida o integridad física o la de terceros, y la incorporación de ajustes en la definición de los apremios ilegítimos.

En el ámbito de las normas procesales, las opiniones se enfocaron en la calidad de víctima o testigo que se establece para los funcionarios que se acojan al régimen de esta forma especial de legítima defensa, observando también las modificaciones en medidas cautelares y requisitos de prisión preventiva, entre otros temas.

• DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA NORTE (DRMN)

• Defensas especializadas de género y LGBTIQ+



Durante 2023 la Defensoría Regional Metropolitana Norte (DRMN) continuó trabajando con énfasis en las defensas especializadas de género y LGTBIQA+, avanzando hacia una nueva fase de este modelo de defensa pública a través de un piloto desarrollado en la Defensoría Local de Colina.

La iniciativa apunta a extender este enfoque a la defensa de todas las mujeres y personas del colectivo LGBTIQ+ sometidas a un proceso penal, independiente de si ello implica o no su privación de libertad.

Durante el año destacó también la realización de un seminario internacional sobre

esta temática, que contó con la participación de expertas internacionales como la exsecretaria de Justicia de Argentina, María Fernanda Rodríguez, y la jurista transandina Graciela Julia Angriman, quienes aportaron sus conocimientos y experiencias en materia de justicia con perspectiva de género.

Asimismo, se continuó el trabajo colaborativo con la sociedad civil, destacando la suscripción de un convenio de colaboración con la fundación Red de Acción Carcelaria (RAC), con el objetivo de establecer una coordinación permanente en estas materias.

• Proyectos de innovación reconocidos

Durante el año la DRMN impulsó diversos proyectos de innovación, que permitieron a sus equipos ser reconocidos en el concurso interno de innovación que anualmente impulsa la Defensoría Nacional. Efectivamente, obtuvo el primer lugar, gracias a la creación de una nueva plataforma de inducción con la que se pretende lograr un método innovador y efectivo para la inducción funcionaria de quienes se integran por primera vez al servicio o a las oficinas del subsistema licitado.

También destacó un proyecto de entrevistas y sistematización de antecedentes sociales de usuarias y usuarias que pasan a audiencia de control de detención, el que se materializó a través de un convenio con la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Autónoma.

Según ese acuerdo, las y los alumnos de quinto año de esa carrera pueden apoyar a las y los defensores penales públicos en el levantamiento de información de calidad para la defensa pública en la primera entrevista con las y los usuarios del servicio, que sirva como insumo útil para la primera audiencia que enfrentan las personas detenidas.

• DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR (DRMS)

• Preocupación institucional por situación carcelaria

A inicios de 2023 se produjo un hecho que marcó el trabajo penitenciario de la institución y reforzó la mirada sobre las críticas condiciones carcelarias actuales. Una mujer privada de libertad en la cárcel de San Miguel dio a luz a su hija en un pasillo del centro penitenciario, afortunadamente tras recibir atención médica oportuna.

La presentación de un recurso de amparo en nombre de varias las internas del CPF, exigiendo la adopción de medidas como atención medica permanente, pronta derivación de casos más complejos a recintos hospitalarios y cumplimiento de tratados de internacionales de derechos humanos.

El caso concitó la atención de autoridades de Gobierno, encabezadas por el subsecretario de Justicia, Jaime Gajardo, y por la ministra de la Mujer y la Equidad de Género, Antonia Orellana, quienes acompañaron a los equipos de defensa penitenciaria de la DRMS y a delegados de

organizaciones de derechos humanos en una visita inspectiva en que conocieron de primera mano la situación de las mujeres privadas de libertad.

Lo ocurrido reforzó la preocupación institucional por las internas, que se suma al trabajo permanente de la DRMS en cárceles como Santiago Uno, Puente Alto y San Joaquín.

- Relación institucional con el mundo social y académico

La necesaria comunicación y actualización en áreas de interés de la Defensoría con el mundo académico y las organizaciones de la sociedad civil se traduce en el interés del equipo regional por la realización de encuentros de conversación, reflexión e intercambio de experiencias.

Reflejo de ello fueron distintos encuentros realizados por la DRMS, como el seminario “Justicia con perspectiva de género”, en el que participaron representantes de la Fiscalía Regional Oriente y de las Seremis de Justicia y Derechos Humanos, y de la Mujer y Equidad de Género, entre otros actores del sistema de justicia.

Asimismo, y en sintonía con el eje de Gobierno Abierto, en forma conjunta con la ‘Red chilena de justicia abierta’ se organizó el primer seminario internacional “Justicia abierta: un camino necesario”, que contó con una alta participación en formato telemático.

• DEFENSORÍA REGIONAL DE O'HIGGINS

• Premio a la innovación en el concurso Funciona!



Funciona! es el nombre de un concurso creado por el Servicio Civil para destacar iniciativas innovadoras de los servicios públicos de todo el país. En su versión 2023, la Defensoría de O'Higgins participó con su programa de "Atención a usuarios vulnerables", que consiste en visitar casas de acogida, hogares, albergues y recorrer las comunas, atendiendo a las personas en situación de calle.

"No se trata solo de caridad al ofrecer alimentos y un bebestible caliente, sino de prestar un real servicio, en el que se revisan sus antecedentes penales y, en caso de existir alguna causa vigente, ayudarlos y coordinar las gestiones de defensa ne-

cesarias para llevar al mejor término su causa", explicó Macarena Meza, gestora del programa.

Finalmente, el equipo recibe una serie de consultas o requerimientos que son propios de otros servicios. Por tanto, la labor de la Defensoría es actuar como un puente entre las personas vulnerables y los servicios que correspondan, supervisando la atención que se brinde y esperando siempre cerrar el círculo con una respuesta concreta a la persona requirente.

• Capacitación internacional a 20 años del inicio de la reforma procesal penal en O'Higgins



En 2023 se cumplieron 20 años desde la puesta en marcha de la reforma procesal penal en la región de O'Higgins y, junto a la Corte de Apelaciones de Rancagua y el Ministerio Público, la Defensoría Regional

articuló una serie de actividades académicas y de difusión que se realizaron entre julio y diciembre.

La conmemoración partió con un conversatorio en el que participaron la primera Defensora Regional, Paula Vial; el primer fiscal regional, José Luis Pérez, y uno de los primeros jueces de garantía en la zona, el actual ministro Michel González, quienes dieron cuenta de la puesta en marcha de la reforma.

A continuación, a través del abogado y académico Francisco Cox, la Fiscalía ofreció una clase magistral sobre el recrudescimiento de la criminalidad en Chile. Posteriormente fue el turno de la Corte de Apelaciones, en que los académicos Mauricio Duce y Cristian Riego revisaron la evolución del sistema penal durante los 20 años de vigencia de la reforma.

La Defensoría Regional, en tanto, organizó un seminario internacional cuyo tema central fue el análisis de la evolución de la prisión preventiva y que contó con la participación del doctor español Jordi Ferrer, la ex Defensora Nacional Paula Vial y el abogado Diego Palomo, doctor en derecho de la Universidad de Talca.

Durante toda una jornada, más de 180 personas llegaron presencialmente has-

ta el aula magna de la Universidad de O'Higgins y otras 120 se conectaron a través del canal de *YouTube* de la Defensoría y otras redes sociales.

• La Defensoría de O'Higgins fue la segunda mejor valorada a nivel nacional por las y los usuarios



Como una institución confiable y experta en el servicio que brinda calificaron los usuarios de la región de O'Higgins a la Defensoría Penal Pública, otorgándole en ambos casos un porcentaje de aprobación que lo eleva al grado de 'Alto Desempeño', según el informe dado a conocer en una reunión y posterior taller entre el equipo de la Defensoría Regional y representantes de la consultora Ipsos, empresa que estuvo a cargo de la auditoría externa.

La muestra local abarcó a 198 personas imputadas atendidas por defensoras y defensores públicos del sistema mixto, quienes fueron entrevistadas presencial y te-

telefónicamente entre julio y septiembre del año pasado y que, en general, demostraron una excelente valoración del servicio.

Dentro de lo calificado destacan aquellas virtudes asociadas a las expectativas del usuario respecto de la categoría “me consideran y me acogen”, donde se miden variables relativas a si la o el usuario se sintió escuchado, si entendió lo que se le explicó y si siente que entendieron lo que expuso. En todas estas variables, el equipo regional obtuvo más de 60 por ciento de aprobación, alcanzando por ello la calidad de “Servicio de Excelencia”.

Iguales resultados se obtuvieron en la evaluación sobre el uso de lenguaje claro y la escucha activa, donde la Defensoría de O’Higgins obtuvo la máxima ponderación.

• DEFENSORÍA REGIONAL DEL MAULE

• ExDefensores Nacionales se reunieron para conmemorar los 22 años de la Defensoría en la región



Por primera vez desde la puesta en marcha de la reforma procesal penal en Chile, seis abogados que han liderado o lideran la Defensoría Penal Pública se reunieron para conmemorar los 22 años transcurridos desde la instalación de la institución en la región del Maule.

La actividad académica, organizada por la Defensoría Regional y la Universidad Católica del Maule, contó con la participación del actual Defensor Nacional, Carlos Mora Jano, y la de los exDefensores Nacionales Andrés Mahnke, Georgy Schubert, Paula Vial, Eduardo Sepúlveda y Rodrigo Quintana, quienes abordaron los principales

avances y logros que marcaron sus respectivas gestiones como jefes de este servicio público.

El Defensor Regional del Maule, José Luis Craig, explicó que “esto ha significado un hito y estamos contentos con estos 22 años, que no han pasado en vano. Hemos crecido muchísimo, tenemos defensas especializadas de adolescentes, migrantes, penitenciaria, de inimputables, de género y presencia diaria en los cuarteles policiales”, destacó.

- Se amplía presencia de defensores penales públicos en comisarías



La Defensoría Regional del Maule potenció su programa de defensa en comisarías, que permite que defensoras y defensores penales públicos asistan a dichos recintos

a entrevistar a personas que resulten detenidas en el contexto de un procedimiento policial.

Lo anterior se traduce en que, a la presencia institucional que ya existe en los cuarteles policiales de Talca desde 2017, se suman ahora visitas de las y los abogados en las principales unidades de Carabineros y de la Policía de Investigaciones (PDI) en Curicó, Molina, San Javier, Constitución y Linares.

“La buena nueva es que vamos avanzando con más defensores públicos en comisarías, lo que nos permite replicar este modelo de defensa, que nos ha traído muy buenos resultados desde la perspectiva del respeto a los derechos y garantías de las personas detenidas, además de la prevención y disminución considerable de denuncias de abusos o maltratos policiales”, aclaró el Defensor Regional.

El modelo de defensa penal pública en unidades policiales ha sido destacado a nivel nacional e internacional por organismos como la Asociación para la Prevención de la Tortura, con sede en Suiza; el Comité para la Prevención de la Tortura, con sede en Chile, y el ‘Programa de la Unión Europea para la cohesión social en América Latina (EUROSociAL+).

- Asistentes administrativos y sociales de la Defensoría Regional participaron en academia de formación y actualización de conocimientos



Durante un mes, 35 asistentes administrativos y sociales de la Defensoría Regional del Maule participaron en una academia de formación y actualización de conocimientos, que les permitió reforzar el importante rol que desempeñan dentro de la institución. El curso contempló doce horas de aprendizaje en modalidad virtual, distribuidas en cuatro jornadas.

La academia fue liderada por el equipo directivo regional, integrado por el Defensor Regional, José Luis Craig; el director administrativo regional, Óscar Bazán, y el jefe regional de Estudios, Rodrigo Flores.

Las relatorías estuvieron a cargo del asesor jurídico regional de la Defensoría, Ro-

drigo Jaque, quien abordó materias como el rol de la institución en el sistema, los conceptos fundamentales en torno al derecho penal y procesal penal, y del jefe de Estudios, quien profundizó sobre las defensas especializadas y el 'Sistema informático de gestión de defensa penal' (Sigdp).

• DEFENSORÍA REGIONAL DE ÑUBLE

• Primera cuenta pública presencial desde la creación de la región



Por primera vez de manera presencial después de la creación de la región de Ñuble y de las restricciones que motivó la pandemia, el equipo de la Defensoría Penal Pública en la zona rindió cuenta pública ante la ciudadanía y autoridades sobre la gestión realizada durante 2022.

En la ceremonia, realizada en la histórica Casa de la Cultura de Chillán Viejo, el Defensor Regional, Marco Montero Cid, explicó que “nos moviliza la necesidad de una sociedad más justa, más humana, equitativa e inclusiva, que promueva, proteja y garantice el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de toda persona. Quienes

hacemos defensa pública velamos y exigimos condiciones mínimas para una tutela judicial efectiva y el ejercicio del derecho a defensa. Estamos y seguiremos comprometidos con una sociedad donde impere la paz social, el respeto, el diálogo, el entendimiento y la sana convivencia entre todas y todos”.

• Corte Suprema acoge recursos de la defensa pública regional



(El defensor público Sergio Muñoz)

Durante el año, dos casos emblemáticos con imputados representados por defensores públicos de Ñuble fueron resueltos favorablemente por la Corte Suprema.

En el primero, a propósito de las malas condiciones carcelarias y buscando asegurar la vida y la salud de una lactante, la sala penal del máximo tribunal de justicia

del país restituyó la libertad condicional de una madre que cumplía un saldo de pena en la sección femenina del Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Chillán.

El recurso de amparo, presentado por el defensor público penitenciario Jonathan Romo y alegado por la abogada Marcela Bustos, de la Unidad de Corte de la Defensoría Nacional, dio cuenta de la ausencia de las condiciones necesarias para que esta madre y su pequeña hija permanecieran privadas de libertad.

En el segundo, la Corte acogió un recurso similar -interpuesto por el defensor público juvenil Sergio Muñoz Iturra y la alumna en práctica Valentina Villagra-, estableciendo la inimputabilidad del adolescente que ambos representaban y ordenando que se realizara una audiencia de sobreseimiento definitivo.

Sin embargo, el tribunal de garantía no acató la orden del máximo tribunal, por lo que la defensa pública presentó un amparo ante la Corte de Apelaciones de Chillán, que ordenó realizar una nueva audiencia, oportunidad en la que el tribunal sí dictó el sobreseimiento definitivo. Aunque el Ministerio Público apeló esta decisión, la Corte de Chillán confirmó lo señalado tan-

to por la defensa pública como por la Corte Suprema.

• Defensoría Regional se integró a la 'Mesa intersectorial de migrantes'



Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, a diciembre de 2020 más de un millón y medio de personas extranjeras residían en Chile, de las cuales 12 mil se encontraban en la región de Ñuble a esa fecha.

Conscientes de esta realidad y con el objetivo de difundir y educar sobre los derechos con los que cuentan las personas migrantes, profesionales del Servicio de Salud invitaron a la Defensoría Regional a participar de la 'Mesa intersectorial de migrantes', que está integrada por diferentes instituciones con el fin de que, cada una

en su rol de servicio público, exponga y realice diversas acciones de coordinación, atención y difusión en beneficio de las familias migrantes.

“Nuestra institución ha asumido los distintos desafíos que supone la atención de usuarios y sus particularidades. Antes del proceso masivo de movilidad de personas y teniendo presente a las y los usuarios en el norte de nuestro país, la Defensoría sentó las bases de una defensa especializada para personas migrantes, lo que hemos replicado en la región”, explicó Catalina Rubio, encargada de la Unidad de Apoyo a la Gestión de Defensa (UAGD).

• Consolidación del ‘Modelo de operación regional’ y cifra récord en absoluciones



Durante el 2022 y 2023 se instaló y consolidó un modelo de gestión que comenzó como un proyecto innovador y que, en muy corto plazo, permitió mejorar los re-

sultados tanto en defensa jurídica como en niveles de satisfacción de las y los usuarios.

Se trata del denominado ‘Modelo de operación regional’ (MOR), que durante el año pasado exhibió las primeras cifras que avalan el buen resultado de la iniciativa. Un ejemplo de ello es la tasa de absoluciones por delitos en juicios orales, contexto en que durante 2022 se alcanzó un 54,7 por ciento, mientras que la media nacional de ese año fue de 33,3 por ciento, situando a esta Defensoría Regional 21 puntos por sobre ese promedio.

Este modelo refuerza otros criterios permanentes de especialización de la institución, con énfasis en la defensa de los derechos y libertades de personas que pertenecen a los grupos más vulnerables de la sociedad.

• DEFENSORÍA REGIONAL DE BIOBÍO

• Inicio regional del 'Piloto de defensa de géneros'



En octubre comenzó a funcionar en la región el 'Plan piloto de defensa de géneros', lo que implica la asignación de causas de mujeres y de personas del colectivo LGTBIQA+ de manera preferente a tres defensoras públicas, quienes ejercerán todos los derechos específicos que les corresponden a estos grupos, tanto en el ordenamiento jurídico nacional como internacional.

Esta iniciativa institucional permitirá afianzar la defensa con perspectiva de género que se desarrolla desde hace años y que, por ejemplo, posibilitó en marzo de 2023 revocar la prisión preventiva de toda mujer

embarazada o con hijos lactantes que permanecía privada de libertad.

Se trata de un mecanismo para otorgar una defensa adecuada y de calidad a estos grupos vulnerables, no sólo desde la base del derecho, sino además teniendo en consideración su especial condición de desigualdad, además de los prejuicios y discriminaciones que viven a diario.

• Masiva capacitación a estudiantes sobre la ley penal juvenil



Durante 2023 el equipo de la Defensoría Regional realizó un importante despliegue territorial, para colaborar en la formación de estudiantes sobre derechos y deberes, en el marco de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA), tanto en establecimientos educacionales públicos como particulares.

En total, los equipos de defensa juvenil -integrados por defensores públicos y trabajadores sociales- capacitaron a más

de 300 estudiantes, profesores y apoderados, además de responder consultas y abordar las sanciones a las que pueden exponerse las y los jóvenes mayores de 14 años cuando infringen la ley penal.

Todos estos encuentros fueron presenciales, lo que permitió establecer productivos diálogos entre las y los adolescentes participantes y los profesionales de la institución, dado que la información sobre derechos y responsabilidades es parte importante de la prevención de conductas constitutivas de delitos.

▪ DEFENSORÍA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

▪ Presentación del nuevo edificio institucional



En enero de 2023 se realizó la presentación de las obras que darán vida al nuevo edificio institucional en La Araucanía. La actividad contó con la presencia del Defensor Nacional, Carlos Mora Jano, junto al equipo institucional en la zona, encabezado por el Defensor Regional, Renato González Caro, además de autoridades regionales y representantes de medios de comunicación.

Este inmueble, que será inaugurado en el segundo semestre de 2024, contará con 2 mil 300 metros cuadrados de superficie y tres pisos construidos, en los cuales se distribuirán las diferentes unidades y departamentos de la Defensoría Regional, la

Defensoría Local de Temuco y la Defensoría Penal Mapuche. También se ubicarán en las dependencias la Unidad de Estudios y la Inspectoría Zonal Sur. La nueva infraestructura contará, además, con un subterráneo, que incluirá un auditorio general, un comedor para funcionarios y bodegas.

El nuevo edificio se ubica junto al monumento natural Cerro Ñielol, que tiene un gran significado histórico-cultural para la ciudad de Temuco, pues en su interior se localiza La Patagua del Armisticio, que recuerda la realización -en 1881- de un parlamento entre chilenos y mapuches para acordar la paz entre ambos pueblos.

En la oportunidad, el Defensor Nacional señaló que “nos alegra mucho anunciar que, en este lugar, estará emplazado uno de los grandes anhelos para esta región: contar con una infraestructura adecuada para facilitar el debido acceso a la justicia de nuestras usuarias y usuarios, y continuar entregándoles la dignidad y calidad de defensa que cada persona merece, sin distinción ni discriminación alguna”.

El Defensor Regional, en tanto, sostuvo que la obra “constituye un hito importante en nuestra historia, que nos parece necesario destacar. No sólo existirán mejores

condiciones laborales para nuestras funcionarias y funcionarios, sino que nuestros usuarios y sus familias tendrán mejor acceso y cercanía con sus defensores y defensoras, con los tribunales y con la justicia en general. Todo ello, gracias a la ubicación geográfica del edificio, entre otros aspectos”.

- Charlas sobre responsabilidad penal adolescente y *bullying* escolar



Durante 2023 la Unidad de Defensa Penal Juvenil (UDPJ) de La Araucanía llevó a cabo diversas actividades destinadas a difundir su misión, promover el conocimiento de los derechos de las y los jóvenes, y fortalecer la conexión entre la comunidad y la justicia. Dentro de estas actividades se desarrollaron charlas sobre responsabilidad penal adolescente (RPA) y *bullying* escolar en las comunas de Los Sauces, Capitán Pastene y Lumaco, cuyos relatores fueron los pro-

fesionales de la UDPJ, el defensor público Eugenio Sáez Infante y la trabajadora social María Paz Sandoval.

La iniciativa, encomendada por la Delegación Presidencial Provincial de Malleco, buscó acercar la justicia a la ciudadanía y democratizar el conocimiento de los derechos en materia penal.

Las jornadas, que contaron con la participación de estudiantes, profesores y autoridades educativas, abordaron la legislación chilena, los recursos disponibles y las estrategias de prevención. En ese contexto, se destacó el compromiso institucional con la comunidad y la importancia de la colaboración entre la Defensoría y otras instituciones para abordar problemas sociales, recursos disponibles y estrategias de prevención.

- Firma de protocolo de seguridad con la Corte de Apelaciones y la Fiscalía Regional



El 6 de septiembre de 2022 se firmó un convenio de seguridad, que establece medidas conjuntas para velar por la seguridad y resguardo de las y los jueces, fiscales, defensores, funcionarios y usuarios que concurren a las dependencias del Poder Judicial, previniendo así situaciones de riesgo y reaccionando adecuada y proporcionalmente ante eventos que puedan afectar la integridad de las personas y los recintos en los que se desarrollan los procesos penales.

Tras el paso anterior, el 21 diciembre de 2023 se firmó un protocolo de seguridad que involucra las dependencias del Poder Judicial en la región, es decir los tribunales de garantía, los tribunales orales en lo penal y la Corte de Apelaciones de Temuco. El documento fue suscrito por el presidente de la Corte, Alberto Amiot Rodríguez; el fiscal regional, Roberto Garrido Bedwell, y el defensor regional, Renato González Caro.

Esta iniciativa busca activar a nivel regional el convenio marco de seguridad suscrito a nivel nacional por estas instituciones, instaurando una coordinación interinstitucional que vele por el establecimiento de estándares de seguridad y protección de quienes concurren a audiencias, para reducir los riesgos de incidentes violentos o disturbios que puedan poner en peligro

la vida e integridad física y psíquica de las personas.

Respecto del protocolo firmado, el presidente del tribunal de alzada afirmó que “es importante generar acuerdos que permitan mejorar las condiciones de trabajo, en este caso en lo que dice relación con el tránsito por las dependencias, el acceso de los fiscales en alguna causa de connotación pública. Con la Defensoría Penal Pública igual, y desde la Corte generar esta coordinación y mantener buenas relaciones y vínculos, que además fortalezcan el desarrollo de las audiencias, el traslado de imputados. Aspectos logísticos que era necesario consignar en un documento y dejarlos estampados”, destacó Alberto Amiot.

El fiscal regional, en tanto, lo consideró “un avance relevante, que le da tranquilidad a las personas que participan en las audiencias y permite un mejor funcionamiento del sistema de justicia criminal”, mientras que el Defensor Regional indicó que “aumentar la seguridad de los intervinientes siempre es importante y creo que es un tremendo avance para nuestra región”.

• DEFENSORÍA REGIONAL DE LOS RÍOS

• Defensoras públicas preferentes para mujeres privadas de libertad



Atendidas las brechas de género que traspasan desde la sociedad al espacio carcelario, de modo que las mujeres privadas de libertad representan un grupo en especial condición de vulnerabilidad, en 2023 la defensora penal pública penitenciaria Patricia Cuevas Suárez se hizo cargo de la representación de las internas que cumplen penas privativas de libertad en el complejo penitenciario de Valdivia.

Con el mismo propósito y también desde el año pasado, la defensora penal pública general Andrea Hernández Curivil representa de manera preferente a las mujeres que cumplen la medida cautelar de prisión preventiva en esa misma unidad penal.

Esta tarea implica fortalecer tanto la capacitación de estas defensoras públicas como la gestión de redes que aporten al ejercicio de derechos de las mujeres representadas por la institución, quehacer que asume el equipo directivo de la Defensoría Regional de Los Ríos.

Con la voluntad y empeño de estas destacadas defensoras públicas, esta iniciativa supone un avance sustancial en la defensa pública con perspectiva de género en la región.

- Dignidad para 200 privados de libertad



El 21 de julio, el Juzgado de Garantía de Valdivia acogió un recurso de amparo presentado por la defensa pública penitenciaria de Los Ríos, al que se adhirió la sede regional del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).

El tribunal resolvió que la Inspección Técnica del Ministerio de Obras Públicas, la empresa concesionaria y Gendarmería de Chile generaran condiciones de habitabilidad con estándares de dignidad en favor de 200 internos -imputados y condenados- que dormían en el piso de las celdas, atendida la sobrepoblación y las malas condiciones de infraestructura de ciertos módulos del complejo penitenciario de Valdivia.

“Los Estados no pueden invocar falta de recursos económicos para justificar condiciones deplorables de encierro o un agravamiento de las condiciones carcelarias, porque estas deficiencias no son inherentes a la pérdida de libertad”, expresó la entonces defensora pública penitenciaria Marcela Tapia Silva, recogiendo en sus argumentos lo señalado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH).

- Mujeres privadas de libertad pudieron comunicarse con sus familias



En abril, el Defensor Regional de Los Ríos, Luis Soto Pozo, y el jefe regional de Estudios, Juan Pablo Alday Blanc, entregaron a la jefa del complejo penitenciario de Valdivia, comandante Loreto Fuentes Quezada, tarjetas SIM con planes mensuales de telefonía móvil.

La iniciativa fue un aporte solidario de las y los defensores públicos de la zona, para que las mujeres privadas de libertad en ese recinto penal pudieran comunicarse con sus familias e, incluso, ver a sus parientes mediante un acceso a internet móvil.

Se trató de una iniciativa inédita y colaborativa con el ejercicio de derechos intrapenitenciarios y la reinserción social, a través de un aporte concreto al arraigo familiar y a la salud emocional de las mujeres recluidas.

- Sobreseimiento por uso medicinal de *cannabis*



En julio, tras un recurso de apelación interpuesto por el abogado Felipe Álvarez Hernández, defensor público de La Unión, la segunda sala de la Corte de Apelaciones de Valdivia confirmó el sobreseimiento definitivo de Federico Morel Pairoa, usuario de *cannabis* medicinal tras un diagnóstico de esclerosis múltiple, quien había sido imputado por el delito de cultivo previsto en la Ley de Drogas.

El tribunal de alzada aceptó que, en este caso, concurría la causal de justificación que contempla la modificación introducida por la Ley N° 21.575, vigente desde el 23 de mayo de 2023, al artículo 8° de la Ley N° 20.000, que establece como justificado el cultivo de especies vegetales del género *cannabis* para la atención de un tratamiento médico.

En esta causa la Fiscalía solicitaba una pena de cinco años de presidio y una multa de 80 Unidades Tributarias Mensuales

(UTM), equivalentes a casi cinco millones de pesos.

El defensor público trabajó colaborativamente con la Fundación Daya, con su presidenta, la diputada Ana María Gazmuri, y con el equipo jurídico de esa entidad no gubernamental, que aportó antecedentes médicos, jurídicos y pericias químico-farmacéuticas a la estrategia de defensa.

“Estamos muy conformes, porque la judicatura atendió que se trata del derecho a la salud y la dignidad humana”, destacó Felipe Álvarez sobre este caso, que configura un interesante precedente sobre la retroactividad de la ley penal más favorable y la justicia que puede lograr el ejercicio de una defensa proactiva.

- Libertad para Constanza



Luego de que un cambio de criterio, que durante 2021 y 2022 interrumpió la participación que históricamente había tenido la defensa pública penitenciaria desde su ins-

talación de Los Ríos, en 2016, en octubre del año pasado se reactivó la intervención de la defensa pública en las sesiones de la ‘Comisión de libertad condicional’ de la Corte de Apelaciones de Valdivia.

Así, la defensora pública especializada Patricia Cuevas Suárez se incorporó a la instancia, presidida esta vez por la ministra María Soledad Piñeiro Figueroa.

Entre las personas favorecidas por estas gestiones estuvo Constanza Silva Arias, quien fue condenada a diez años de cárcel por el parricidio de su pareja, en enero de 2016.

Los hechos ocurrieron en el contexto de una larga historia de violencia intrafamiliar con la mujer como víctima, lo que motivó que la defensa pública solicitara sin éxito la nulidad del juicio oral ante la Corte Suprema, dando cuenta de discriminación de género contra la imputada, a propósito de los argumentos contenidos en el fallo condenatorio unánime que dictó la primera sala del Tribunal Oral en lo Penal de Valdivia en junio de 2017.

“Es un resultado especialmente gratificante para nuestro equipo y, más aún, ver la alegría de Constanza cuando le fuimos a contar a la cárcel de Valdivia”, comentó la defensora, quien además destacó la labor de la trabajadora social penitenciaria Vanessa Villarroel en la gestión de redes de apoyo para la mujer.

• DEFENSORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS

• Instalación de la primera oficina de defensa indígena en la región



La defensa indígena materializa un anhelo de la Defensoría Penal Pública en la zona, y su instalación en Osorno tiene sentido, pues los tribunales de esa ciudad y de Río Negro absorben, en promedio, el 80 por ciento de las causas indígenas que ingresan a la defensa pública cada año en la región.

La defensa especializada indígena tiene como objetivo representar los derechos de las personas pertenecientes a pueblos originarios, para asegurar que se respete su cultura, sus costumbres y que, en definitiva, se cumpla la igualdad que la Constitución garantiza a todas las personas ante la ley en un proceso penal.

Durante 2023, el equipo regional realizó charlas en casi una decena de comunidades, además de instancias públicas con participación indígena, para dar a conocer el rol y la importancia de representar adecuadamente los derechos de los pueblos originarios en el marco del proceso penal.

En la región de Los Lagos, la defensa penal indígena ha transitado desde la especialización de las y los defensores públicos hacia un modelo que cuenta con profesionales dedicados. Por primera vez, las personas imputadas que se reconocen como descendientes de pueblos originarios pueden contar con un equipo especializado de profesionales, que representarán con pertinencia cultural su cosmovisión y sus costumbres, reconocidas y protegidas por el ordenamiento jurídico, para buscar efectivamente un trato igual ante la ley.

• Mejor defensa pública de género



La Corte Suprema determinó cambiar la pena de prisión efectiva de una mujer embarazada por arresto domiciliario total, debido a los problemas de salud que ella presentaba mientras estaba recluida en el Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Osorno.

El fundamento de la Corte Suprema para acoger esta acción fue que mantenerla privada de libertad en un recinto carcelario implicaba graves perjuicios para ella, pero más aún para la vida de su hijo o hija y que, por ello, los ministros se veían en la obligación de adoptar medidas urgentes para resguardar sus derechos y el cumplimiento del Estado chileno respecto de las convenciones internacionales de derechos humanos.

Este logro de la defensa de género se suma al del año pasado, cuando la Corte Suprema sustituyó, por primera vez en su historia, la pena de otra interna embarazada en Puerto Montt, también basándose en disposiciones internacionales que el sistema de justicia debe adoptar como una obligación, suscrita en los pactos internacionales de derechos humanos vigentes en Chile.

• Talleres de apoyo multidisciplinario para familiares de usuarios y usuarias



Se trata de una iniciativa de la Unidad de Apoyo a la Gestión de la Defensa (UAGD). El primer encuentro se centró en las familias de personas inimputables y estuvo destinado principalmente a las personas cuidadoras, a quienes se les explicó en qué consiste esta defensa especializada, cuáles son las medidas cautelares que este proceso ofrece y cómo las familias pueden aportar en la misión de la defensa de representar esta situación ante el tribunal, para favorecer el adecuado tratamiento de cada caso.

También aprendieron cómo se gestionan los antecedentes clínicos y cuál es la función del Servicio Médico Legal en este proceso, además de recomendaciones prácti-

cas para apoyar a las y los pacientes, y técnicas de manejo y adaptación al estrés.

El segundo taller se realizó con familiares de personas privadas de libertad, quienes aprendieron en un lenguaje claro conceptos básicos del proceso penal, como la prisión preventiva, el plazo de investigación y las medidas cautelares, porque la idea era que comprendieran precisamente cuál es la situación de sus seres queridos.

Asimismo, recibieron información sobre el procedimiento de enrolamiento para visitas y, finalmente, herramientas para el control del estrés y la ansiedad, gracias al trabajo de estudiantes del Centro de Atención Psicológica de la Universidad Santo Tomás (UST).

El proceso penal no es solo difícil para el imputado o imputada. También lo es para sus familias, quienes también son nuestras y nuestros usuarios. Permanecer en contacto con ellas es extender la atención usuaria, potenciarla y, sobre todo, hacerles saber que la Defensoría Penal Pública entiende que el tema de fondo son las personas y su dignidad, el núcleo esencial para una reinserción social exitosa.

• DEFENSORÍA REGIONAL DE AYSÉN

• Aumento de cobertura en Puerto Aysén

Después de Coyhaique, Puerto Aysén es la zona de mayor ingreso de causas de la región, con la diferencia de que en la capital regional existen tres defensores locales para absorber los requerimientos de defensa pública, mientras que en Puerto Aysén sólo un defensor público debía llevar un alto volumen de causas.

Para solucionar este problema, en 2023 se aprobaron recursos extras que permitieron la contratación de un segundo defensor público del subsistema licitado. Esta incorporación ha sido un aporte fundamental para optimizar la calidad de la defensa pública prestada en la zona.

• Cobertura en zonas alejadas

Durante el año la Defensoría Regional de Aysén participó en distintas actividades, que permitieron a sus equipos acercarse a las comunidades de zonas alejadas de la región.

Así, con la presencia de un defensor o defensora pública se llevaron a cabo atenciones

en las localidades de Cerro Castillo, Mallín Grande, Guadal, La Junta, Puyuhuapi, Melinka y Tortel.

• Programa radial

Por espacio de casi cuatro meses (de agosto a noviembre) y gracias a una alianza estratégica entre radio “Santa María” y la Defensoría Regional de Aysén, se desarrolló el programa radial “Justicia penal para todos y todas”, ciclo que buscó acercar y explicar a las personas, de manera clara y sencilla, cómo funciona y cuáles son las particularidades de la justicia penal en nuestro país.

El programa, de media hora, emitido semanalmente en vivo, fue conducido por la periodista de la Defensoría Regional, Valeska Olavarría. Cada semana participó un invitado o invitada, tanto de las instituciones protagonistas del sistema como de otras relacionadas.

El espacio radial permitió abordar temas tales como las etapas del proceso penal, la situación de mujeres, adolescentes y migrantes privados de libertad, los alcances de distintos cuerpos legales, como las Leyes de Drogas o de Delitos Económicos; la temática de los derechos humanos, las personas inocentes en el sistema penal o la importancia de la defensa penal, entre otros.

• Difusión sobre derechos y garantías de la Ley N° 20.084

Durante el año se realizaron diversas charlas sobre la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) y los derechos, garantías y responsabilidades de las y los adolescentes mayores de 14 años y menores de 18.

A razón de tres actividades por mes, en promedio, estos encuentros convocaron a las y los alumnos de primero a tercero medio de los liceos “Juan Pablo II”, “Agrícola de la Patagonia” y “Altos del Mackay” de Coyhaique, aunque en este último se realizaron charlas para las y los apoderados de estudiantes de primero y segundo medio.

El equipo a cargo de estas charlas estuvo integrado por la defensora juvenil, la trabajadora social y la periodista de la Defensoría Regional de Aysén.

• DEFENSORÍA REGIONAL DE MAGALLANES

• Nuevo equipo directivo en la Defensoría Regional

Durante 2023 una nueva triada directiva pasó a liderar la Defensoría Regional de Magallanes y la Antártica Chilena, luego de resolverse los respectivos concursos de Defensor o Defensora Regional, directora administrativa regional y jefe regional de Estudios.

Así, a la nueva Defensora Regional, Verónica Reyes Cea, quien asumió el cargo en marzo de 2023, se sumaron la nueva directora administrativa regional, Pauline Sánchez Hofer, y el nuevo jefe regional de Estudios, Rodrigo Lillo Vera.

Juicios emblemáticos

Durante 2023 destacan dos juicios orales cuyos imputados fueron trabajadoras o trabajadores, padres, jefes de familia o hijos cuyas vidas se vieron afectadas por sendas formalizaciones y posteriores acusaciones penales.

El primer caso refiere a un funcionario público que, tras ser acusado por cuasidelito de

homicidio, perdió su fuente laboral y enfrentó diversos problemas, pero que luego de varios años fue absuelto.

La segunda fue una causa terminada a través de un requerimiento por medida de seguridad, en que el requerido también fue absuelto, ya que el tribunal oral en lo penal determinó que los hechos por los que fue acusado no constituían delito.

Como se puede observar, se trató de causas de baja cuantía. De hecho, ninguno de los dos imputados arriesgaba pena efectiva. Sin embargo, ambas causas provocaron negativas repercusiones en la vida de estas dos personas, lo que demuestra que, más allá de los números, no existen causas pequeñas y que las y los defensores públicos representan a personas que requieren siempre atención urgente y permanente.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia