

Informe Ejecutivo

Balace de
Gestión 2021



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia



Informe Ejecutivo

Balance de
Gestión 2021



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia





Creada en 2001, bajo el marco de la reforma procesal penal, la Defensoría Penal Pública representa a todas las personas investigadas, acusadas o condenadas penalmente que así lo requieran, desde las primeras actuaciones en su contra hasta la ejecución completa de su eventual condena.

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

A través de sus defensorías regionales y locales, la institución está presente en todas las regiones del país para cumplir su misión y sus objetivos estratégicos:

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

Bajo el lema “Sin defensa, no hay justicia”, la Defensoría 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 permanente de control y evaluación de calidad.

Probablemente este imperativo permanente de mejora, capacitación y especialización continua explique -entre otras razones- por qué desde 2012 a la fecha, la institución ha sido siete veces finalista del concurso ‘Premio a la Excelencia Institucional’ (PAEI) -que anualmente entrega el Servicio Civil a las tres mejores instituciones públicas del país- y ha ganado el certamen en dos ocasiones.

Defensoría Penal Pública, abril 2022.





GESTIÓN AÑO 2021

I. Cobertura de defensa penal pública

Desde el inicio de sus funciones, en 2001, y hasta 2021, la Defensoría Penal Pública ha prestado defensa penal y garantizado los derechos de las personas en más de 5 millones 400 mil causas.

Durante 2021 la defensa pública atendió a 312 mil 125 personas, de las cuales el 17,8 por ciento correspondió a mujeres, el 5,6 por ciento a personas extranjeras, el 3,3 por ciento a personas de etnias originarias y el 2,8 por ciento a personas menores de 18 años.

Este total anual representó una baja de casi 13 por ciento respecto de los ingresos del año anterior y tendió a retomar la tendencia decreciente previa al estallido social y a la persecución de los delitos asociados al artículo 318 del Código Penal durante la primera fase de la pandemia de Covid-19.

Principales cifras

- Las 310 mil 723 causa-imputado ingresadas durante 2021 se encuentran asociadas a 365 mil 419 delitos. Es decir, en promedio una causa se encuentra vinculada a 1,2 delitos, proporción similar a la de años anteriores.
- El comportamiento de los ingresos de 2021 mantuvo la tendencia distinta del año anterior, con una distribución de delitos todavía muy marcada por la persecución penal de supuestos delitos por infracciones sanitarias durante la pandemia, pero con una baja comparativa reflejada en la categoría 'otros delitos'.

- En efecto, la mayor proporción de atenciones se concentró en las agrupaciones 'otros delitos' (25,3 por ciento), '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), sumando más del 65 por ciento del total de delitos asociados a causas ingresadas en el período. La categoría 'otros delitos' siguió siendo la principal y se mantuvo fuertemente determinada por aquellos contra la salud pública.
- Las causas terminadas, en tanto, sumaron 400 mil 455 y estuvieron asociadas a 469 mil 408 delitos, con una proporción de 1,2 delitos por causa, similar a la de años anteriores, concentrados en 'otros delitos' (34,2 por ciento), 'lesiones' (13,7 por ciento) y 'delitos contra la libertad e intimidad de las personas' (11,7 por ciento).
- En el ámbito de defensa especializada adolescente, sólo el 2,8 por ciento de las atenciones prestadas durante 2021 correspondió a menores de 18 años, con lo cual se mantuvo la tendencia a la baja del año anterior. En efecto, las y los defensores penales públicos representaron a 8 mil 712 jóvenes, es decir 3 mil 425 menos que en 2020. De este total, 8 mil 29 (92,2 por ciento) recibieron cobertura especializada.
- La defensa especializada de personas migrantes y extranjeras, en tanto, mantuvo la tendencia al alza que registra desde 2013, pues si en 2020 estos casos correspondieron al 4,7 por ciento del total anual, el año pasado aumentaron al 5,6 por ciento, con una cifra de 17 mil 346 casos atendidos.
- Durante 2021 ingresaron 10 mil 372 causas con imputado o imputada indígena, lo que representó el 3,3 por ciento del total. El 91 por ciento de ellas recibieron una cobertura especializada de defensa pública.
- La defensa penal pública indígena, en tanto, aumentó su cobertura en un 13 por ciento, pues pasó de atender 10 mil 684 personas en 2019 a sumar 12 mil 82 imputados indígenas en 2020, de los cuales 10 mil 547 recibieron cobertura de abogados especializados, es decir un 87,7 por ciento.



- Del total de ingresos de 2021, el 50,6 por ciento de las causas ingresó vía control de detención, con un descenso inferior a un punto porcentual respecto del año anterior. Esta proporción es bastante dispar en las diferentes regiones del país, destacando en los extremos las Defensorías Regionales de Atacama y Antofagasta, que reportan sobre un 60 por ciento de ingresos por esta vía, junto con las Defensorías Regionales de Ó Higgins y Magallanes, que reportan bajo un 40 por ciento de ingresos por esta vía.
- En tanto, el 4,9 por ciento de las causas ingresadas en 2021 recibió como medida cautelar prisión preventiva o internación provisoria (a la fecha de corte), proporción levemente inferior a lo registrado el año anterior, destacando la proporción observada en las regiones de Antofagasta y Tarapacá (ambas por sobre el 10 por ciento), y de Arica y Parinacota (9 por ciento).
- Considerando las gestiones registradas en cada una de las causas atendidas durante 2021, la defensa pública estuvo desplegada en 842 mil 156 audiencias efectivas (excluyendo aquellas identificadas sólo como de emplazamiento o de fijación de nuevo día y hora).



- Una de las principales consecuencias de la crisis sanitaria que ha seguido afectando el funcionamiento del sistema de justicia ha sido una dilación del proceso penal, tras la postergación de más de 400 mil de audiencias. Considerando la medición del período comprendido entre enero y diciembre de 2021, se registraron 400 mil 455 causas terminadas, en que cada uno de los delitos imputados presenta una forma de término específica. Respecto de igual período del año anterior, se observa un importante aumento de los términos, cercano al 70 por ciento.
- Durante 2021 cambió la tendencia previa de que la mayoría de las causas terminadas en el periodo se desarrollaran en menos de tres meses, porcentaje que bajó de 43,5 por ciento en 2020 a 28,9 por ciento el año pasado, con una fuerte disminución de 14 puntos porcentuales. En el otro extremo, el 28,7 por ciento de las causas finalizó en un período superior a doce meses.
- Del total de personas imputadas atendidas por la Defensoría Penal Pública, no todas terminan siendo consideradas culpables por la justicia, pues muchas de ellas obtuvieron como formas de término específicas para todos sus delitos la absolución o sobreseimiento definitivo del art. 250 (a y b) o el facultativo de no perseverar por la Fiscalía, las que se identifican como inocentes o no condenadas.
- En detalle, de las 400 mil 455 causas terminadas el año pasado, en 121 mil 342 de ellas las personas imputadas terminaron como inocentes o no condenadas. Esta cifra equivale al 30,3 por ciento del total de términos, lo que supera en 15 puntos porcentuales lo evidenciado en 2020.
- En el 1,3 por ciento de estas causas (mil 549 casos) se decretó la medida cautelar de prisión preventiva o internación provisoria, con un total neto levemente superior al año anterior. Según la duración de esta medida cautelar, durante 2021 el 28 por ciento tuvo una duración de 0 a 15 días, el 49,5 por ciento se extendió entre 16 días y 6 meses y el 22,6 por ciento tuvo una duración de 6 meses o más.
- Un perfil específico de causas de personas inocentes o no condenadas corresponde a aquellas atendidas que fueron absueltas de todos sus delitos. Este segmento representó un 6,9 por ciento del total de causas terminadas con imputados inocentes o no condenados, proporción inferior a lo reportado el año anterior, según la metodología explicitada.



HITOS DE LA GESTIÓN DE DEFENSA

a. Desarrollo del ‘Piloto de defensa en unidades policiales’.

Ejecutada con el apoyo del Programa EUROsocial+ de la Unión Europea, esta iniciativa pretende materializar la cautela y resguardo de los derechos humanos desde la primera etapa del proceso penal -la detención en un cuartel policial-, que es el momento de mayor vulnerabilidad para imputados e imputadas, porque están más indefensos y vulnerables.

- En julio de 2020 se publicó el “Diagnóstico de la situación de la defensa a personas detenidas en unidades policiales en Chile”, a partir de cuyo estudio se elaboró el modelo y una guía para su instalación.
- En diciembre de 2020 se presentó el borrador del ‘Modelo de defensa a personas imputadas en unidades policiales’, cuya validación concluyó con la presentación definitiva del mismo el 17 de febrero de 2021.
- En febrero de 2021 se presentó la propuesta de ‘Guía para la implementación de un modelo de defensa a personas imputadas en unidades policiales’.
- En junio de 2021 se presentó el “Manual de actuaciones mínimas en unidades policiales” y al mes siguiente comenzó la aplicación de proyectos piloto en unidades policiales de las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, O’Higgins, Maule y Los Ríos. El 1º de agosto siguiente se sumaron las Defensorías Metropolitanas Norte y Sur.
- Durante el primer trimestre de 2022 se realizó la evaluación regional y nacional de estos pilotos, etapa que concluirá con una propuesta al Defensor Nacional sobre la viabilidad de desarrollarlos como una línea permanente de la defensa pública y, en tal caso, iniciar su valoración y solicitar los recursos necesarios en el proyecto de presupuesto para 2023.

b. Nuevo modelo de defensa penitenciaria universal

Esta iniciativa se gestionó a partir de las evaluaciones hechas al modelo original, que se activó en 2009 con un piloto ejecutado en la región de Coquimbo, que luego se amplió hasta lograr cobertura nacional en 2016. La Defensoría identificó diversos aspectos de mejora, por lo que se elaboró un

nuevo modelo, que permitiera asegurar el acceso a la justicia de todas las personas condenadas privadas de libertad, mediante una atención eficiente, que se extienda hasta la completa ejecución de sus condenas.

- Durante 2019 se constituyó una mesa interdepartamental que elaboró una política institucional para la prestación de esta defensa, a partir de lo cual se diseñó un nuevo modelo, cuyos objetivos principales son entregar un servicio de alcance universal y no por requerimiento, incorporar la reinserción como ámbito relevante en la prestación, promover la colaboración con entidades públicas y privadas que trabajen en estos temas y acompañar con equipos multidisciplinarios y especializados a las personas condenadas durante el cumplimiento de toda su pena privativa de libertad.
- En 2021 esta mesa elaboró un nuevo 'Manual de actuaciones mínimas', que regula los alcances de este servicio y establece los roles de las autoridades institucionales. Además, para facilitar el funcionamiento del modelo se aplicaron innovaciones en los sistemas informáticos, se fortaleció la coordinación con Gendarmería, se capacitó a los equipos de defensa penitenciaria y a las autoridades regionales y se diseñó un





modelo de evaluación de calidad, sobre la base de los nuevos objetivos, procesos y actividades.

- En julio comenzó la exitosa instalación gradual del nuevo modelo en centros penales de seis regiones: los Centros de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Alto Hospicio (Tarapacá), Rancagua (O'Higgins), Talca (Maule) y Chillán (Ñuble), el Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Santiago (Región Metropolitana) y todas las cárceles de la región de Aysén.

c. Defensa en pandemia:

- La Defensoría ha procurado mantener la cobertura del servicio durante toda la pandemia, coordinándose con el Ministerio Público y el Poder Judicial para realizar un adecuado ejercicio de defensa técnica, especialmente en las audiencias telemáticas de control de detención y de juicio oral.
- Para ello, la institución ha desarrollado no sólo formatos híbridos de atención presencial y virtual, sino también herramientas informáticas para controlar y mantener una gestión de calidad.



- En lo jurídico, destacan las gestiones de coordinación nacional de la Defensoría para las revisiones de prisión preventiva y libertad condicional desarrolladas en más de 5 mil causas, utilizando para ellos los criterios que orientan la concesión de indulto conmutativo.
- En este ámbito, el principal 'nudo crítico' -sobre todo en el primer semestre-, fue un enorme aumento de controles de detención, formalizaciones y condenas por infringir normas vigentes de salud pública y, supuestamente, cometer delitos penales sancionados por el artículo 318 del Código Penal.
- La Defensoría siempre dijo que infringir las medidas sanitarias vigentes constituía una falta administrativa, pero no un delito. Dos recursos interpuestos por la institución y acogidos por la Corte Suprema en abril y mayo de 2021, como también un fallo del Tribunal Constitucional confirmaron que nuestra tesis jurídica era la correcta, pero dejaron una avalancha de causas por delitos contra la salud pública, atrasando aún más otras causas con personas privadas de libertad en espera de su juicio oral.
- En efecto, el total de casos registrados ese año mostró números más abultados tanto en la cantidad de ingresos como en el total de personas sobreseídas o absueltas. En detalle, las personas imputadas por un delito y luego declaradas inocentes sobrepasaron por lejos los números de años anteriores, sumando más de 122 mil, pese a que el récord anterior -en 2019-, sumó poco más de 51 mil personas imputadas que terminaron sus causas como inocentes.
- Es más, el 57,8 por ciento de las 122 mil personas declaradas inocentes el año pasado, es decir 70 mil 129 de ellas, fueron absueltas sólo por delitos vinculados a infracciones contra la salud pública y, además, del total de delitos registrados en 2021, la principal categoría correspondió a 'otros delitos', con un total de 91 mil 758 casos, de los cuales el 92,6 por ciento correspondió a delitos contra la salud pública.
- Constatamos, entonces, que la decisión del Ejecutivo de agregar una mayor penalidad a los delitos contra la salud pública no sólo distorsionó las estadísticas del sistema penal, sino que sobrecargó el trabajo de los tribunales de justicia y de todos los agentes del Estado involucrados



en la persecución penal. Se trató, sin duda, de un erróneo enfoque de la persecución penal, que por perseguir delitos de menor entidad terminó dejando de lado otros más graves, cuyas víctimas quedaron sin recibir una respuesta adecuada del sistema.

- Otro impacto afectó particularmente a las personas privadas de libertad, pues la sobrepoblación y hacinamiento de las cárceles se acentuaron por la ralentización general del sistema, la suspensión de audiencias o juicios y la menor finalización de causas, todo lo cual aumentó el total de personas encarceladas. Como ejemplo, el Centro de Detención Preventiva Santiago 1 llegó a sumar 4 mil 900 personas internas.
- Otro problema fue la diversidad de formatos y modalidades con que empezaron a desarrollarse audiencias judiciales en todo el país, con más o menos condiciones para cumplir el rol de cada operador, sino sobre todo las garantías mínimas de las personas imputadas, tema que representó una grave afectación de la igualdad de juzgamiento. De hecho, la Defensoría llegó a contabilizar 58 protocolos de funcionamiento en distintos tribunales o jurisdicciones del país.
- Este tema ha sido el más sensible para la defensa pública durante la pandemia, por su impacto en el acceso a la justicia de nuestros usuarios, en el funcionamiento de las instituciones y en el respeto del diseño original del modelo adversarial acusatorio vigente. Nuestro eje ha sido y es cautelar siempre que, más allá de las formas de funcionamiento del sistema, éstas no afecten los derechos de las personas a las que representamos.
- Hoy el debate ya no es si la ‘tele-justicia’ llegó para quedarse, sino cómo aseguramos que su funcionamiento no afecte a quienes -como las personas de la tercera edad, de grupos vulnerables o de zonas con problemas de conectividad- no tienen posibilidad de conectarse a audiencias judiciales por vía remota.
- Han sido tiempos de grandes desafíos, esfuerzos de gestión y tensiones interinstitucionales, pero afortunadamente el sistema ha logrado estandarizar su funcionamiento, garantizar adecuadamente los derechos de las personas y superar la prueba.

Defensa pública y género

- La institución también ha asumido otro gran pendiente del sistema penal: la creciente cifra de mujeres penalmente imputadas y condenadas en Chile, vinculada básicamente a delitos de la Ley de Drogas, pues distintos estudios muestran que las mujeres están sobrerrepresentadas en el delito de microtráfico y que su participación en los de porte y consumo es inferior a la de los hombres. Aparte, aunque en general cometen delitos de menor penalidad, son condenadas a multas más altas y a más días de cárcel.
- Conscientes de esta urgencia pendiente, nuestros equipos de defensa se esfuerzan diariamente por incorporar los derechos específicos de nuestras usuarias y mostrar, en su defensa jurídica, todas las desigualdades, discriminaciones y violencias sufridas históricamente por ellas, para evitar que en su juzgamiento opere cualquier forma de sesgo o estereotipo que las afecte.
- Al iniciarse 2022 conocimos las historias de Mylene Cartes y Marisol Alvear, quienes murieron por falta de atención médica en las cárceles en que estaban reclusas. Estos hechos motivaron inmediatas reacciones de nuestros equipos de defensa penitenciaria, que en el primer caso presentaron recursos de amparo en favor de 41 internas del penal de San Miguel.
- En sentencia del 8 de marzo pasado, la Corte Suprema confirmó un fallo previo de la Corte de Apelaciones de San Miguel y ordenó al Estado, a través de Gendarmería, disponer de los mecanismos necesarios para asegurar la presencia permanente de un médico en el Centro Penitenciario Femenino de San Miguel.
- Pero esfuerzos individuales no servirán si no incorporamos esta urgencia al sistema penal y penitenciario, no sólo porque no se evitarán nuevas tragedias, sino porque estaríamos desconociendo algo que ya sabemos: que quien comete un delito lo hace en un contexto social y cultural marcado por un sinnúmero de estructuras y estereotipos de género que el derecho, como construcción simbólica de un deber ser social, debiera buscar eliminar.
- Así, un análisis de género resulta imprescindible para definir las políticas de persecución penal, porque ni éstas ni la cárcel son neutras y generan efectos diferenciados según el sexo de las personas imputadas o condenadas.

Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

Defensoría Nacional
de la Penal Pública



II.- Evaluación de la prestación de defensa

La crisis provocada por la pandemia impulsó el desarrollo progresivo de herramientas y metodologías para la evaluación remota de la prestación de defensa, pues ante la situación sobreviniente de teletrabajo y audiencias remotas las tareas de fiscalización asumieron nuevas orientaciones.

- En los últimos años, y hasta cuando fue posible medirlo, la institución alcanzó positivos resultados en materia de satisfacción de usuarios. De hecho, en 2018 el 86,1 por ciento de los usuarios consultados evaluaron la atención con notas 5, 6 y 7, porcentaje que aumentó a 88,1 por ciento en 2019. En 2020, en tanto, la pandemia obligó a suspender estas evaluaciones presenciales, de modo que sólo se realizó uno de los informes previstos, con un resultado de 90 por ciento.
- Durante 2021 la situación de mantuvo y, por tanto, no hubo levantamiento de datos ni resultados medibles en esta materia. La institución optó, en cambio, por estandarizar y modernizar estos procesos, para lo cual analizó la información cuantitativa y cualitativa disponible, lo que permitió generar parámetros metodológicos, administrativos y prácticos para desarrollar mediciones no presenciales de satisfacción usuaria mediante la aplicación de encuestas telefónicas, las que quedaron estructuradas desde inicios de 2022.
- El concepto base ha sido avanzar hacia el uso masivo de tecnologías que permitan el acceso remoto a los datos y objetivos de control. Así, durante 2021 se dio continuidad al empleo de los accesos remotos, las carpetas virtuales, los elementos de audio y toda la batería tecnológica que la Defensoría ha establecido para que trabajen sus herramientas de control, ya sea orientando la inspección personal (cada vez más difícil y de menor rendimiento) o estableciendo auditorías e inspecciones



de alcance remoto, a través de la comparecencia virtual y el uso de las carpetas digitales.

- Bajo la modalidad descrita, durante 2021 se realizaron 41 inspecciones de defensa, en cuyo contexto se revisaron 615 causas, de las cuales el 29 por ciento mostró un resultado conforme a estándares, el 37 por ciento tuvo reparos menores, el 32 por ciento reparos mayores y el 2 por ciento un desempeño insuficiente.
- Luego, ante la imposibilidad de realizar las inspecciones programadas, se ejecutaron dos campañas de supervisión remota, una sobre teoría del caso y otra de tipo temático sobre enfoque de género. En el primer caso, mil 107 de las mil 521 causas examinadas (73 por ciento) contenían registros homologables a una teoría del caso, mientras que en las restantes (27 por ciento) no existió registro o éste no cumplía con las exigencias mínimas necesarias.
- En la segunda, en tanto, se analizaron 83 causas tramitadas en tribunales de garantía de la Región Metropolitana, para evaluar si se cumplía o no lo establecido en el 'Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros' y si la labor de la defensa fue realizada o no con perspectiva de género en todos los casos en que resultaba procedente.
- De las causas revisadas, 33 eran por delitos de la ley de drogas, 20 por delitos contra la vida e integridad física (homicidio y lesiones) y las restantes por delitos contra la propiedad como robos con violencia o intimidación, porte de armas y desacato.
- La principal conclusión fue la falta de cumplimiento del manual, pues en la mayoría de los casos las y los defensores públicos no invocaron tratados internacionales al oponerse a la prisión preventiva, la mayoría de los peritajes no fueron solicitados para levantar información sobre cualquier tipo de violencia sufrida por las imputadas y ninguna de las solicitudes de plazo de investigación se basó en alegaciones de género.
- Así, durante 2021 el total de causas examinadas por inspecciones de defensa, de teoría del caso y de perspectiva de género alcanzó a 2 mil 221.

III. Programa de gobierno abierto

Esta línea de trabajo se vincula con la ‘Alianza para el Gobierno Abierto’, a la que se sumó el Estado de Chile, cuyos países miembros se comprometen a tomar acciones para promover los principios de transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, colaboración e innovación para la apertura de los servicios públicos.

Resultados del ‘Cuarto plan’ y desarrollo del ‘Quinto plan’

- Destacan, en este ámbito, las cinco iniciativas que la institución comprometió como parte del ‘Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2018-2020’.
- La primera, cumplida al 100 por ciento, fue la co-creación, con los funcionarios de la Defensoría, de una ‘Política de Gobierno Abierto’ de la Defensoría, documento que contiene los principios y valores que regirán en la institución para la aplicación concreta del plan de Gobierno Abierto con foco en el derecho a la defensa.
- La segunda, en materia de datos abiertos, permitió habilitar en un 100 por ciento una plataforma digital participativa donde organizaciones, ciudadanía y usuarios pueden acceder a información estadística sobre el quehacer institucional.
- La tercera, en el ámbito del lenguaje claro, involucró el diseño y desarrollo de un programa de contenidos que permite que las personas, con sus distintas características (migrantes, jóvenes, pueblos originarios, personas privadas de libertad, minorías sexuales, personas con capacidades diferentes y ciudadanía en general) puedan conocer y exigir sus derechos en el ámbito penal. Esta iniciativa también se cumplió al 100 por ciento.



- En el área de atención de usuarios se desarrolló un proyecto de fortalecimiento de la atención con especial foco en migrantes, integrantes de pueblos originarios, jóvenes y personas privadas de libertad, a través de todos los puntos de contacto, brindando información en línea sobre causas y a acceso a las y los defensores públicos. Esta iniciativa también se cumplió en un 100 por ciento.
- La quinta iniciativa aún está en marcha, con un avance estimado de 50 por ciento. Se trata de la creación de una ‘Mesa interinstitucional de Gobierno Abierto’, que convoque a otras instituciones como el Poder Judicial y el Ministerio Público, entre otras, pero cuyo desarrollo se vio interrumpido por la contingencia sanitaria, por lo que se espera terminar de concretarla durante este año.
- En 2021, tras la ejecución del ‘Cuarto plan’, la institución se propuso dar continuidad al trabajo previo y reforzar el objetivo de acercar la justicia a la ciudadanía a través de la democratización del conocimiento de los derechos en materia penal. Así, la Defensoría Penal Pública se sumó al ‘Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto 2021-2022, esta vez sumando al criterio de ‘justicia abierta’ el concepto de derechos humanos, con una iniciativa denominada “Derechos humanos y justicia abierta”.
- El compromiso más importante supone la creación de un ‘Observatorio de defensa penal de los derechos humanos’ que, por un lado, permita difundir información relevante sobre causas, estadísticas y estudios destacados en esta materia y, por otro, llevar a cabo 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.
- Tanto el Observatorio como sus líneas de acción se desarrollarán en una plataforma web actualmente en desarrollo, cuyos contenidos (judiciales, legislativos y de incidencia) se organizarán en tres áreas: detención, investigación y ejecución, compuesta a su vez por cinco ítems: estadísticas, derechos, causas, jurisprudencia y legislación.

IV. Transformación digital

En línea con la agenda digital impulsada por el Gobierno de Chile, el departamento se ha enfocado en aplicar transformación digital a los procesos de negocio y de soporte de la Defensoría, 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 2021 se encuentran las siguientes:

Cartera de proyectos y actividades

- Desarrollo de sistemas informáticos: 10 proyectos, 80 por ciento de ejecución.
- Operación de servicios tecnológicos: 10 proyectos, 100 por ciento de ejecución.
- Diseño de un nuevo sistema institucional de gestión de causas: 5 actividades, 80 por ciento de ejecución.
- Gestión del cambio por transformación digital: 4 actividades, 100 por ciento de ejecución.
- Fortalecimiento de la ciberseguridad: 5 actividades, 100 por ciento de ejecución.
- Difusión de informes con *Power BI*: 4 actividades, 100 por ciento de ejecución.



Proyectos de desarrollo de sistemas informáticos

- Automatización de licitaciones de defensa, etapa administrar dotación de jornadas.
- Actualización del sitio web de la Defensoría Penal Pública.
- Módulo de 'inocentes'.
- Módulo de migrantes.
- Automatización de licitaciones de defensa, etapa gestionar llamado a licitación.
- Automatización de licitaciones de defensa, etapa evaluar ofertas, adjudicación y crear contratos.
- Automatización de licitaciones de defensa, etapa monitoreo y control.
- Migración a 'Portal único' de dos funcionalidades del Departamento de Administración y Finanzas.
- Sistema de bienes de activo fijo, fungibles y adquisiciones (ex ADempiere).
- Consulta de acreditación SIAU.
- Mejora de marca Pisee.
- Modificación del módulo penitenciario en el Sigdp.
- Minuta de delegación en el Sigdp.

Proyectos de servicios tecnológicos:

- **Licenciamiento de *Microsoft*:** vigente desde el 1º de enero de 2021.
- **Nuevo contrato de telefonía móvil:** en operación desde el 1º de marzo de 2021.
- **Energía eléctrica ininterrumpida (UPS):** vigente desde el 1º de mayo de 2021.
- **Licenciamiento de *Oracle*:** vigente desde el 1º de mayo de 2021.
- **Licenciamiento de antivirus:** vigente desde el 1º de mayo de 2021.
- **Renovación servicio de *housing*, seguridad y monitoreo:** puesta en marcha desde enero de 2022.
- ***Web Application Firewall (WAF)*:** herramienta para monitorear el tráfico web y proteger las aplicaciones institucionales ante diversos ataques.
- **Aumento de seguridad informática:** diversas mejoras, como el incremento de un 10 por ciento del bloqueo de correos *Spam*, entre otras.
- **Nuevo diseño de telecomunicaciones:** revisión de soluciones y contactos con proveedores especializados, previo a la preparación de las bases técnicas y criterios de evaluación durante este año.

Programas anuales de gestión del cambio por transformación digital

- **Gestión del cambio por transformación digital:** preparación de encargados informáticos regionales, manuales de inducción, guías rápidas de uso y talleres de capacitación a regiones.
- **Fortalecimiento de la ciberseguridad:** habilitación de diversas herramientas y difusión a usuarios.
- **Difusión de informes *Power BI*:** preparación de encargados informáticos regionales, manuales de inducción, guías rápidas de uso y talleres de capacitación a regiones.



V. Política de atención de usuarios

En 2021, todavía en plena pandemia, la atención de usuarios se mantuvo como un tema relevante de la gestión institucional, para lograr mantener contacto permanente con todas las usuarias y usuarios que requerían información.

- Dadas las condiciones de la emergencia sanitaria, destacan en el periodo las atenciones de tipo remoto a imputados y sus familiares, que alcanzaron un total de 378 mil 365, de las cuales 318 mil 421 correspondieron a imputados, 43 mil 113 a familiares y 9 mil 34 a otros usuarios.
- Además, el 77 por ciento de las atenciones remotas (265 mil 798) fueron generadas por los usuarios, mientras que el 23 por ciento restante (112 mil 567) se generaron desde la Defensoría. La mayoría se realizaron por vía telefónica (296 mil 556 atenciones), por *WhatsApp* (26 mil 42 atenciones) y por video conferencias (21 mil 905 atenciones).
- Los principales motivos de solicitud de atención por vía remota fueron para requerir una entrevista con su defensor/a (153 mil 546), solicitar o registrar gestiones (50 mil 593), pedir orientación (24 mil 664) y conocer los antecedentes y gestiones de su causa (19 mil 861 consultas).
- Esta temática se incorporó, además, como la tercera línea de desarrollo estratégico más relevante de la institución para el actual periodo, con el objetivo fundamental de incrementar cualitativamente la experiencia de servicio de los usuarios, mediante el desarrollo de un 'Sistema integral de atención de usuarios' y de una política institucional al efecto, que brinden estructura y estandaricen los procesos de atención y los mecanismos de información y retroalimentación utilizados en los diversos canales de atención (presencial, telefónico, web y otros canales digitales).

 **Defensoría**
Sin defensa no hay Justicia

TURNO	MODULO	TURNO	MODULO
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

SU TURNO



HORARIO DE ATENCIÓN

DÍA	HORA
LUNES - JUEVES	
MAÑANA	08:00 - 13:00
TARDE	14:00 - 17:00
VIERNES	
MAÑANA	08:00 - 13:00
TARDE	14:00 - 17:00



- La idea de este desarrollo es aportar en la mejora de la prestación general del servicio, mediante una atención especializada, que recoja adecuadamente las necesidades de nuestros usuarios, sus familias y el público en general.
- Así, y en concordancia con el 'Modelo de atención de usuarios' y el 'Sistema integral de calidad' de la Defensoría, el 21 diciembre 2020 se publicó el nuevo 'Manual del sistema de información de atención de usuarios (SIAU)', que sistematiza la normativa existente con un enfoque orientado a la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.
- Durante se diseñaron y establecieron diversos protocolos de actuación en materia de atención usuaria, especificando la forma en cómo deben ser atendidos nuestros usuarios a través de los distintos canales de atención de los que disponemos, ya sea en forma presencial o remota.
- La Defensoría desarrolló, además, un 'call center' de atención de público, entendido como un área centralizada de atención telefónica, operada sólo por funcionarios institucionales previamente capacitados y organizados a través de sistemas de turnos en todo el país, con dos niveles de atención: la primera línea atendida por asistentes y la segunda por abogados. La marcha blanca del nuevo sistema se inició en abril de 2022 en la Región Metropolitana, Valparaíso y La Araucanía.

Difusión a la comunidad

El principal objetivo del trabajo de difusión de la Defensoría Penal Pública es acercar el sistema de justicia a 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.

- La política de difusión y posicionamiento de la Defensoría busca responder, además, al tercer 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 respecto del proyecto de país que se anhela construir, porque el solo hecho de explicar el rol de la Defensoría permite exponer la necesidad de

propender a 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 representan una base fundamental de la labor de todas las funcionarias y funcionarios de la Defensoría y, desde la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana, impulsar un programa de difusión general -entre otras herramientas- es vital para unificar, evaluar y proyectar la coherencia entre el trabajo a realizar y los objetivos planteados.
- Al 31 de diciembre de 2021, la Defensoría Penal Pública logró gestionar y ejecutar 18 entregas de balances de gestión institucional, una de alcance nacional y 17 regionales. Además, se realizaron 357 actividades de difusión. A raíz de la pandemia y de las medidas preventivas vigentes, dentro de estas acciones se desarrollaron encuentros virtuales y/o en medios de comunicación, lo que hace difícil precisar su alcance final en términos de audiencia. Con todo, se logró una participación directa de 7 mil 446 personas, de las cuales el 57,5 por ciento eran hombres y el 42,5 por ciento, mujeres.
- Del total de actividades, 201 se desarrollaron con la comunidad en general, 103 se vincularon con la atención de usuarios, 55 fueron acciones de difusión en recintos policiales sobre el ‘Programa piloto de defensa en unidades policiales’ y 43 fueron actividades o encuentros con la comunidad.
- Respecto de las líneas de defensa especializada, se realizaron 45 acciones con niños, niñas y adolescentes (infractores o no infractores de ley); 38 con mujeres imputadas o condenadas privadas de libertad; 33 con hombres imputados o condenados privados de libertad; 10 con mujeres internas que permanecen junto a sus hijas o hijos; 14 dirigidas a personas de pueblos originarios y 16 a personas migrantes.
- El plan específico para la difusión del “Proyecto Inocentes”, en tanto, sumó un total de 87 actividades a nivel nacional, de las cuales 45 se orientaron a la comunidad en general y 42 a representantes de la sociedad civil, estudiantes, funcionarios públicos y abogados.



VI. Cooperación internacional

Aunque se pensó que la pandemia quedaría atrás y se podría retomar la forma de trabajo habitual, durante 2021 se tuvo que asumir que este contexto de crisis sanitaria sería más largo, lo que impactó directamente en el ámbito internacional, por el cierre de fronteras y la mantención de estrictas cuarentenas en la mayoría de los países, lo que provocó una disminución casi total de los viajes y reuniones presenciales, de modo que las reuniones y tareas de avance de proyectos debieron realizarse a distancia, en formato remoto.

- En este ámbito, los principales logros de la Defensoría Penal Pública tuvieron que ver con la cooperación internacional, la participación institucional en asociaciones de la región –Aidef, Blodepm, Redpo– y el desarrollo de proyectos internos con apoyo de la cooperación internacional.
- A través del Defensor Nacional, Carlos Mora Jano, la institución ejerce la Secretaría General de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef), organismo que desarrolla un activo rol regional en la defensa de los derechos de las personas, la promoción de la autonomía e independencia de todas las instituciones de defensa pública que la integran y el trabajo coordinado con distintos organismos, como la OEA y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), entre otras.
- En 2021, por ejemplo, Aidef remitió al Departamento de Derecho Internacional de la OEA la propuesta de “Principios y directrices sobre la defensa pública como garantía de acceso a la justicia y ejercicio efectivo de los derechos de personas en contexto de movilidad humana”, para que

fueran tratados y aprobados por el Comité Jurídico Interamericano. El documento nuclea las garantías del debido proceso como herramientas necesarias para un real acceso a la justicia de este grupo en particular situación de vulnerabilidad.

- Durante el año, además, Aidef organizó el “Ciclo de conferencias magistrales en derechos humanos”, que contempló el desarrollo de 17 encuentros de capacitación y formación permanente en temáticas como defensa con perspectiva de género, violencia institucional, derechos sexuales y reproductivos o protección de personas privadas de libertad y pueblos indígenas, entre otros.
- La Asociación aprobó, además, una reforma al “Reglamento unificado para la actuación de la Aidef ante la Comisión y la Corte Interamericanas de Derechos Humanos”, que regula la actividad de las y los Defensores Públicos Interamericanos (DPI’s), cuyo número aumentó de 21 a 30, entre los cuales se cuentan los defensores públicos chilenos Sandra Haro Colomé y Octavio Tito Sufán Farías.
- También desarrolló un proyecto, financiado por el Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea, que permitió crear la ‘Red interamericana para la defensa de personas en contexto de movilidad’, que busca lograr una mejor gestión y defensa de los casos de este grupo de personas.
- La Aidef, además, mantiene en funcionamiento el ‘Observatorio de cumplimiento de sentencias de la Corte IDH’, cuyo desarrollo está a cargo de una comisión liderada por la Defensoría Penal Pública de Chile y cuyo principal objetivo es entregar informes semestrales de información relacionada con el cumplimiento de fallos por país.
- Durante 2021 el observatorio se centró en levantar información, trabajar informes en profundidad por cada uno de los países miembros de Aidef y analizar el grado de cumplimiento de esos Estados, poniéndose como meta entregar un consolidado el primer trimestre de 2022.
- La institución también organizó y/o dictó diversos cursos y capacitaciones, como uno para defensores públicos interamericanos sobre teoría del caso, argumentación jurídica y estándares de derechos humanos, otro



sobre litigación oral avanzada para defensores públicos y otro sobre defensa penal, sexualidades diversas y derechos humanos, entre otros.

- Además, la Defensoría colabora con la Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Agcid) y otros organismos, impulsando diversos proyectos para mejorar la gestión de defensa pública en distintos países de la región como Ecuador, El Salvador, y República Dominicana, entre otros.
- Por último, destacan distintas iniciativas en que la defensa pública chilena ha recibido cooperación del Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea para el desarrollo del 'Modelo de defensa penitenciaria de mujeres privadas de libertad', del 'Modelo de defensa en unidades policiales', del 'Modelo de defensa penal para personas migrantes y extranjeras' o la instalación del 'Sistema de registro, comunicación y atención integral a víctimas de violencia institucional carcelaria' (Sircaivi), entre otras.

VII. Gestión interna: plan de resguardo institucional

La institución mantuvo en operación durante 2021 el 'Plan de resguardo institucional' que activó en marzo del año anterior, al iniciarse la cuarentena preventiva por la pandemia de Covid-19 y que incorporó diversas medidas:

Actualización del 'Programa de autocuidado y bienestar institucional'

- Supuso la elaboración de un plan de trabajo que integrara actividades en favor del bienestar social, psicológico y físico de todos los equipos de defensa pública y sus equipos de apoyo. Por ejemplo, se suscribieron convenios con cajas de compensación para el desarrollo de talleres de baile entretenido, acondicionamiento físico y yoga para todos los funcionarios y en horarios compatibles con la jornada laboral.
- También se realizó una encuesta para conocer el estado de bienestar personal y laboral, con el fin de conocer los efectos de la pandemia en los funcionarios y funcionarias. Sus resultados orientaron distintas acciones para resguardar a los equipos, reforzar herramientas de autocuidado y mantener el equilibrio vida-trabajo, entre ellas diez talleres de autocuidado.
- También se atendieron diez casos de funcionarios o funcionarias que solicitaron apoyo psicológico u orientación para afrontar alguna condición de salud particular. El proceso de acompañamiento y contención se realizó vía telefónica y, en promedio, se realizaron tres contactos, una vez por semana, con cada funcionario. Luego se elaboraron análisis e informes por cada caso.



Gestión de la capacitación institucional

- En este ámbito se desarrollaron una serie de acciones asociadas, por ejemplo, a la detección de necesidades de capacitación o la ejecución, distribución presupuestaria y evaluación de las actividades realizadas, lo que permitió avanzar en el desarrollo de los programas institucionales de formación con una mirada cada vez más ajustada a las necesidades de los equipos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- La capacitación durante 2021 se centró en dos objetivos: la realización de actividades que permitieran el desarrollo de nuevas herramientas técnicas asociadas a defensa penal general y especializada y generar condiciones que potenciaran el bienestar psicológico de los equipos y el desarrollo de técnicas de autocuidado.
- El 100 por ciento de los cursos fueron ejecutados en formato *on-line*, con un total de 610 funcionarias y funcionarios capacitados y la contratación de 874 horas de formación.

Programa de reconocimiento institucional

- Esta iniciativa, impulsada desde 2019, se desarrolla a nivel nacional e incluye tanto a los equipos institucionales como a los prestadores del sistema mixto o licitado de defensa pública. Está integrado por tres ejes:

Trayectoria: por tercera ocasión se reconoció a todos quienes cumplieron 5, 10, 15 y 20 años en la institución, sumando en esta categoría a más de 200 funcionarias y funcionarios reconocidos en tres años. Además, dentro del mismo eje también se brindó reconocimiento a siete personas que finalizaron su vida laboral en la Defensoría.

Valores: también por tercer año consecutivo y tras una votación nacional, se eligió a 18 personas que encarnaron de mejor manera los valores institucionales durante el año pasado.

Desempeño: por segundo año consecutivo, cada defensoría regional reconoció al/la defensor/a destacado/a, al/la asistente destacado/a y al/la funcionario/a destacado/a, lo que implicó la entrega de 56 reconocimientos a nivel nacional.

Este eje también contempla la entrega de un reconocimiento a la 'Defensoría Regional destacada' del año, lo que también se realizó por tercer año. En esta ocasión, la ganadora fue la Defensoría Regional de Coquimbo, seguida por las Defensorías Regionales de Valparaíso y Aysén, respectivamente.

Innovación: también por tercera vez, este eje permitió conocer nueve iniciativas innovadoras desarrolladas por distintos equipos institucionales en todo el país y postuladas a este reconocimiento. Los proyectos elegidos fueron "Tejiendo Libertades" en el primer lugar, "Sistema de apoyo para inducción de plataformas informáticas de la Defensoría Penal Pública" en el segundo e "Innovando en los canales de comunicación con usuarios durante la pandemia" en el tercer lugar, respectivamente.



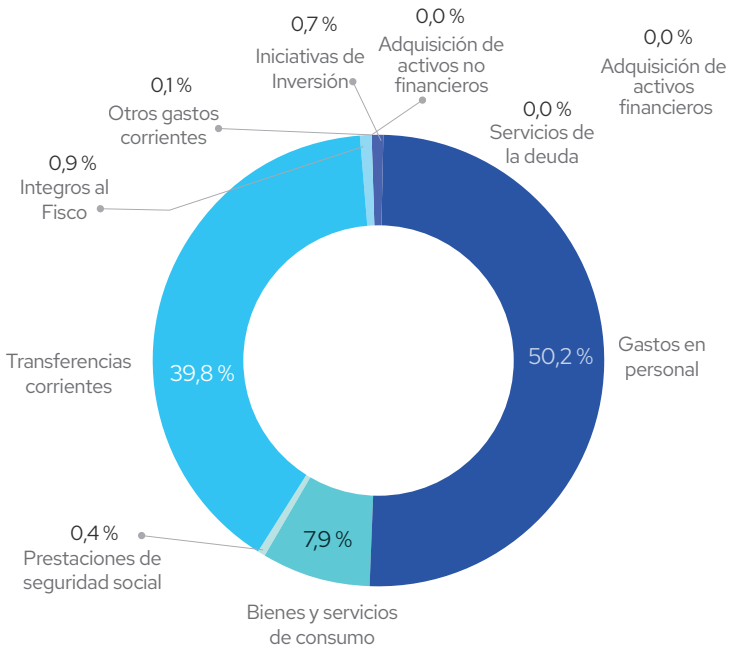
VIII. Gestión presupuestaria

- El presupuesto institucional vigente para 2021 sumó 64 mil 336 millones 253 mil pesos y al 31 de diciembre de ese año se alcanzó un gasto devengado de 63 mil 231 millones 306 mil pesos, equivalentes al 98,3 por ciento de ejecución, con un saldo asociado principalmente al proyecto de inversión para la nueva sede de la Defensoría Regional de La Araucanía y de la Defensoría Local de Temuco, cuya contratación fue declarada desierta en la licitación efectuada a través del Ministerio de Obras Públicas (MOP).
- Esos fondos permitieron financiar principalmente el gasto en personal, que corresponde al 50 por ciento del total acumulado y que incluye las remuneraciones y viáticos de una dotación autorizada de 735 funcionarios, incluidos los 195 defensores locales, además de los honorarios y horas extraordinarias.
- Particularmente en personal, los recursos autorizados en la ley para la continuidad de la dotación fueron 31 mil 131 millones 943 mil pesos, mientras que para las y los defensores públicos licitados, el 'Programa de licitaciones defensa penal pública' contempló 23 mil 134 millones 553 mil pesos, equivalentes al 36 por ciento del gasto, para financiar una dotación promedio mensual de 524 abogados de defensa penal pública (470 de defensa general y 54 de defensa penitenciaria). El restante 14 por ciento estuvo compuesto por los gastos de operación, peritajes, auditorías externas, equipamiento y otros.
- Del total de cupos, 237 correspondieron a renovación de contratos. Durante 2022 se prevé licitar cerca de 100 de las 524 jornadas de defensa vigentes, lo que implicará un presupuesto total trianual de 2 mil 351 millones 657 mil pesos.

- En este mismo ámbito, desde 2020 la institución cuenta con nuevas bases de licitación de defensa penal pública, procesos que hoy se controlan a través de modelos automatizados, integrados en una plataforma informática que permite su total seguimiento en línea. Gracias a avances como éstos, se ha reducido el nivel de deserción en nuestros equipos licitados, llegando a sólo un 8 por ciento el año pasado.

A continuación, se presenta un cuadro con el detalle de la ejecución presupuestaria según tipo de gasto:

Distribución del Gasto M\$ 62.231.306



- En cuanto a metas, durante el año la Defensoría logró un 94,78 por ciento de cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), y un 100 por ciento en los Convenios de Desempeño Colectivo y de Desempeño Individual, lo mismo que en la gestión de riesgos.

12/2019 9:59:48

MATELF HUENTEN

Fecha	STGO. PRINCIPAL	Nº Operación	Descripción	Cheques/ Cargos(\$)	Depósitos/ Abonos(\$)	Saldo \$
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005814736	5.960.000		
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005814854			985.447.504
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005814745	712.000		
14/02	STGO. PRINCIPAL	1720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005814750	269.392		991.407.504
			TRANSFERENCIA INTERNET A BANCO ESTADO S/TC 0	174.007		992.119.504
			DEPOSITO CON DOCUMENTOS	9.445		992.388.896
			PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005818166		1.000.000	992.562.903
			PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005818125	3.617.551		992.572.348
			PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005817685	2.698.401		991.572.348
			PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005817685	458.209		995.189.899
			PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005817685	78.856		997.889.300
			PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005817685	18.029.043		998.347.509
			PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEEDORES NUMERO 0110207043 NOMINA 00005817685			998.426.365

2063814

ME=000&ROI=447A0C59F28F48CCAA6D591E2D86C97B&mf=D4EB4F... 1/2



IX. Diagnósticos, ejes estratégicos y desafíos

- El duro periodo que la institución enfrentó en los últimos dos años la obligó a cambiar y adaptarse a nuevos y desafiantes escenarios, lo que motivó, durante el segundo semestre del año pasado, un proceso de debate interno para actualizar la agenda de desarrollo estratégico de la Defensoría.
- En esos diálogos y debates se configuró un diagnóstico sobre los elementos que definen nuestro actual contexto, marcado por la reciente renovación de las autoridades y directivos institucionales, un cambio en el perfil y los requerimientos de nuestros usuarios y, por tanto, la necesidad de cambiar también la forma en que la institución se vincula con ellos y con el resto de la ciudadanía; y modificaciones en el entorno social y político en que la defensa pública ejerce su misión, incluyendo allí –entre otras cosas– el proceso constituyente, los temas emergentes de derechos humanos y los cambios en la visión de la sociedad respecto del acceso a la justicia y a otros derechos.
- En lo interno, todo ello ha implicado ámbitos de obsolescencia progresiva de la estructura orgánica institucional, de los perfiles de cargo y de los procesos misionales y de soporte; la desintegración de la plataforma de mecanismos de control, una falta de trazabilidad de resultados y la necesidad de desarrollar un mecanismo de seguimiento y evaluación de las acciones de mejora.
- Y todo ello en un momento en que debemos sumarnos a las oportunidades y desafíos que representan el proceso de redacción de una nueva Constitución, las demandas permanentes de la agenda de modernización del Estado y la transformación digital para la gestión institucional, pero sin olvidar nuestra actual escasez de recursos, originada por la prio-



rización de otros frentes de requerimiento más urgentes para la acción social del Estado. A partir de este diagnóstico, la institución estableció las siguientes líneas de acción para adaptar su agenda estratégica:

- Primero, **ampliar la cobertura de la defensa penal pública**, mediante el desarrollo de nuevas líneas de atención especializada, como ocurre con la defensa de personas migrantes o la defensa en unidades policiales.
- Segundo, **perfeccionar la defensa penitenciaria**, a través del diseño de un nuevo modelo de alcance universal, que incorpore los aspectos de mejora previamente identificados.
- Tercero, **incrementar cualitativamente la experiencia de servicio de los usuarios** de la institución, mediante el desarrollo de una política institucional y de un 'Sistema integral de atención de usuarios', que brinden estructura y estandaricen los procesos de atención y los mecanismos de información y retroalimentación utilizados en los diversos canales de atención (presencial, telefónico, web y otros canales digitales).
- Cuarto, **consolidar la excelencia institucional** a través de una efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas, orienta-



do al avance del proceso de transformación digital y su impacto en los procesos de línea y de soporte de la Defensoría, buscando sistematizar, automatizar y optimizar su quehacer.

- Quinto, **gestionar el cambio institucional**, para asegurar la cobertura y calidad de la defensa y el uso eficiente de los recursos asignados a la institución para el cumplimiento de su misión y objetivos, en el contexto de nuevas legislaciones que eventualmente impactarán en el desempeño y operación de la institución, como ocurriría con la autonomía de la Defensoría y otros resultados esperables del proceso constituyente.

Por último, este nuevo orden de prioridades permitió establecer desafíos específicos de la Defensoría Penal Pública para el período 2022-2023:

- Primero, **lograr el estatus de autonomía constitucional**, al que la Defensoría aspira casi desde su creación, para equilibrar su posición relativa respecto de las otras dos instituciones que fundan el sistema penal y que ya cuentan con esa condición: el Poder Judicial y el Ministerio Público.
- Por lo mismo, decidimos aportar la visión institucional al debate que desarrolla la Convención Constitucional, mediante una propuesta concreta de autonomía constitucional que permitiría cautelar adecuadamente la igualdad de armas y reequilibrar la estructura tripartita del sistema penal.
- En sus 21 años de historia, la Defensoría ha sido ejemplo de una gestión de excelencia, pues en los últimos diez años ha sido reconocida nueve veces como finalista en el 'Premio anual de excelencia institucional' (PAEI) que otorga el Servicio Civil, y dos veces como ganadora de ese galardón. A nivel internacional, en tanto, ha sido elegida como Coordinadora General y luego como Secretaría General de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (Aidef), y ha sido reconocida, además, como un referente latinoamericano en gestión del servicio y capacitación en defensa penal.
- Segundo, **mejorar la calidad de la litigación judicial de la defensa pública**, a través de una reducción y simplificación de los indicadores de gestión que miden la calidad de la prestación o la consolidación de los avances logrados en defensa especializada, por ejemplo a través de un modelo definitivo de defensa en unidades policiales y la ampliación progresiva del piloto iniciado durante 2021 en seis regiones del país.



- También trabajaremos para lograr que el nuevo modelo de defensa penitenciaria se consolide como una prestación universal garantizada en todo el país y promoveremos iniciativas que refuercen el rol institucional en la incorporación de los estándares de derechos humanos en el sistema penal.
- Una de esas iniciativas, asociada al ‘Quinto plan de acción de Gobierno Abierto’, actualmente en ejecución, será la creación –ya en marcha– del ‘Observatorio de derechos humanos en el sistema penal’.
- Otra buscará reforzar la agenda institucional de género, lo que implica no sólo mantener el trabajo para eliminar las históricas brechas, sesgos e inequidades que condicionan el juzgamiento penal de mujeres infractoras de ley, sino también incorporar esa perspectiva en ámbitos de gestión interna, particularmente a través del desarrollo de un plan de trabajo referido al procedimiento de denuncia y sanción del maltrato y del acoso laboral y sexual para quienes trabajan y se relacionan con la Defensoría Penal Pública.
- En el mismo ámbito, esperamos continuar con la aplicación y mejora del ‘Manual de actuaciones mínimas de igualdad de géneros’, desarrollar un modelo de defensa especializada en esta materia y establecer un plan de comunicaciones internas y externas con perspectiva de género, que colabore para consolidar el rol de la Defensoría Penal Pública en la comunidad, promoviendo su posicionamiento y fortaleciendo la difusión de derechos.
- Y tercero, **avanzaremos en el desarrollo del ‘Sistema integral de atención de usuarios’**, cuyo objetivo principal es aportar en la mejora de la prestación general del servicio, mediante una atención especializada, que recoja adecuadamente las necesidades de nuestros usuarios, sus familias y el público en general.
- Hace pocos días la Defensoría lanzó un ‘call center’ de atención de público, entendido como un área centralizada de atención telefónica, operada sólo por funcionarios institucionales previamente capacitados y organizados a través de sistemas de turnos en todo el país, con dos niveles de atención: la primera línea atendida por asistentes y la segunda por abogados. La marcha blanca del nuevo sistema se inició a inicios de mayo en la Región Metropolitana, Valparaíso y La Araucanía.

Informe ejecutivo “Memoria institucional 2021”

Defensoría Penal Pública

Santiago, mayo 2022



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia