



# SISTEMA DE INSPECCIONES DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

En la elaboración de este documento participaron los abogados y profesionales de las Inspectorías Zonales Norte, Centro y Sur y los señores Pablo Estai Ibarra, profesional del Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones y Fernando Mardones Vargas, profesional de la Unidad de Corte.

## INDICE

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE INSPECTORÍAS _____	4
2.	DESARROLLO DE HERRAMIENTAS PARA LA REALIZACIÓN DE INSPECCIONES ____	10
3.	ALGUNAS REFLEXIONES PRELIMINARES _____	15
4.	SISTEMA DE INSPECCIONES _____	17
4.1	General _____	17
4.2	Metodología de las inspecciones _____	22
4.3	Focalización de inspecciones _____	24
4.4	Flujo del proceso _____	27
4.5	Lineamientos inspeccionados _____	28
4.6	Registro de la información _____	29
4.7	Control de las inspecciones _____	33
4.8	Talleres Regionales _____	35
4.9	Jornadas inspectorías zonales _____	37
4.10	Rutina de elaboración y corrección de informes _____	38
5.	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS _____	48
6.	PLAN DE CONTINGENCIA DE LA REGION METROPOLITANA _____	51
7.	COOPERACIÓN INTERNACIONAL _____	55
8.	ENCUESTA DE INSPECCIONES _____	58
9.	ESTÁNDARES BÁSICOS PARA EL EJERCICIO DE LA DEFENSA PENAL PÚBLICA ____	63
10.	LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES _____	67
11.	MARCO LEGAL DE LAS INSPECCIONES _____	80
12.	INDICADOR DE DESEMPEÑO ESTRATÉGICO _____	81
13.	NUEVOS DESAFÍOS Y DESARROLLOS _____	83
14.	INFORME DE PRÁCTICAS LEGALES _____	86
15.	INSPECCIONES REACTIVAS _____	89
16.	FICHA DE INSPECCIÓN (FDI) CON ENFOQUE DE GÉNERO _____	91
17.	RESULTADOS DE LAS INSPECCIONES _____	92
18.	ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE INSPECTORÍAS _____	98
19.	PROPUESTA DE MODELO DE INSPECCIONES AÑO 2008 _____	102
20.	REFLEXIONES FINALES _____	108
	ANEXO N°1 - RESULTADOS ENCUESTA DE INSPECCIONES _____	110

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE INSPECTORÍAS

La Defensoría Penal Pública fue creada mediante la Ley N°19.718, publicada en el Diario Oficial el 10 de marzo de 2001, norma que la define como un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia.

La misma ley, en su artículo 2°, se encargó de señalar cuál es la finalidad de la Defensoría, expresando que ésta consiste en **proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de sus respectivas Cortes en su caso, y que carezcan de abogado.**

Dentro de las atribuciones que la ley le otorgó al Defensor Nacional, se encuentra aquella que lo autoriza a fijar, con carácter general, **los estándares básicos de defensa penal pública que deben cumplir en el procedimiento penal, quienes presten servicios de defensa penal pública** (artículo 7° letra d, Ley N°19.718). Es decir, la ley autorizó al Defensor Nacional para que en uso de sus facultades, estableciera normas que imponen a los defensores públicos, ciertos parámetros de comportamiento que garanticen - durante todas las etapas del proceso - la realización de un conjunto de acciones, judiciales y extrajudiciales, cuyo objetivo es la prestación de un servicio de calidad, real y efectiva, tanto en los aspectos formales o procedimentales, como en los aspectos materiales o sustantivos, todos ellos vinculados a las garantías y derechos del imputado, reconocidos por la Ley, la Constitución Política y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos vigentes en Chile.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Tales parámetros de comportamiento, como se ha señalado, obligan a todos los prestadores de defensa penal pública, esto es, defensores locales, defensores licitados y defensores contratados en forma directa mediante convenio.

Ahora bien, ejerciendo su facultad, los Estándares Básicos para el Ejercicio de la Defensa Penal Pública fueron fijados por el Defensor Nacional, mediante Resolución Exenta N°396, de 14 de abril de 2003, publicada en el Diario Oficial de 17 de abril del mismo año, cuyo texto fue modificado mediante Resolución Exenta N°1307, de 23 de junio de 2006.

Con el propósito de verificar la observancia de los estándares y en armonía con la finalidad del servicio que creaba, la ley, en términos generales (artículos 55° y siguientes), y su reglamento, en forma detallada (D.S. N°495, publicado en el Diario Oficial de 19 de agosto de 2002, artículos 43° y siguientes), estableció 4 mecanismos de control de desempeño, a saber: a) las inspecciones; b) las auditorías externas; c) los informes; y, d) las reclamaciones.

Brevemente, diremos que las auditorías externas son un mecanismo de control global de la calidad de la atención prestada por la Defensoría Penal Pública y la observancia de los estándares de defensa, ejecutadas una vez al año por empresas auditoras independientes.

Por su parte, los informes, que pueden ser semestrales o finales, son generados por los propios prestadores de defensa penal pública y están concebidos en la ley, como un medio para mantener un sistema de información general respecto de su desempeño. Las reclamaciones, a su vez, son un mecanismo de control eventual de desempeño, que opera a iniciativa del beneficiario cuando estima que existen deficiencias en el servicio recibido; son

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

conocidas por el Defensor Regional, y, en su caso, por el Consejo de Licitaciones y el Defensor Nacional.

Las inspecciones, como hemos señalado, constituyen también un mecanismo de control del desempeño de los prestadores de defensa penal pública, a cargo de funcionarios del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Penal Pública y eventualmente, de aquellos que designe el Defensor Nacional, que recae sobre un conjunto de actividades representativas de la prestación del servicio, que permitan formarse una impresión cabal acerca del desempeño del defensor.

Al igual que los otros mecanismos de control, las inspecciones tienen por propósito asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio. Sin embargo, existen evidentes diferencias entre los 4 mecanismos de control establecidos en la ley, las que derivan tanto de su origen como en su metodología o procedimiento y finalidad, especialmente, respecto de los informes y las reclamaciones, tal como se infiere de lo hasta aquí expuesto.

Las auditorías externas, no obstante ser las de mayor similitud con las inspecciones, también se diferencian de ellas por cuanto, en primer lugar, son realizadas por empresas auditoras independientes, una vez al año; su metodología consiste en evaluar el desempeño a través de indicadores concretos y objetivos, y tienen como finalidad la medición del nivel de cumplimiento global del servicio que presta la Defensoría.

En cambio, las inspecciones son realizadas por abogados de la Defensoría que dependen directamente del Defensor Nacional. La metodología de la inspección consiste, esencialmente, en la opinión de experto que sobre el desempeño del defensor emite el inspector; se realizan en forma permanente; y, su finalidad es medir individualmente el desempeño del defensor en el conjunto de actividades de defensa revisadas.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Las inspecciones pueden ser aleatorias o reactivas, dependiendo de si recaen sobre una muestra representativa y aleatoria de los casos a ser revisados o sobre casos determinados (artículo 49 letras d), i) y j) del Reglamento).

### **Normas aplicables**

Las inspecciones se encuentran reguladas por los artículos 57 y siguientes de la Ley N°19.718 y 48 y siguientes de su Reglamento, contenido en el D.S. N°495, publicado en el Diario Oficial de 19 de agosto de 2002.

Especial mención requieren las normas reglamentarias, por cuanto contienen la metodología de inspección. Dentro de éstas normas, se destaca la letra c) del artículo 49, que señala que las inspecciones serán efectuadas por personal del Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones y por los demás funcionarios que el Defensor Nacional determine. Esta norma se encuentra en armonía con lo dispuesto por el artículo 8° inciso final de la Ley 19.718, que establece que dentro de la función de evaluación (que corresponde al Departamento) se comprenderá el estudio, diseño y ejecución de los programas de fiscalización y evaluación permanente respecto de las personas naturales y jurídicas que presten servicios de defensa penal pública.

### **Importancia del control interno**

El sentido de una organización es el cumplimiento de ciertos objetivos previamente definidos bajo una determinada estructura, construida con base en las necesidades que ésta requiera para la satisfacción de dicho propósito.

La forma como la organización logrará el cumplimiento de los objetivos, es lo que se conoce como administración, vocablo que supone el cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

La administración supone cuatro etapas, a saber: la Planificación, la Organización, la Dirección y el Control.

Cada una de estas etapas, ligadas entre sí, posee una importancia gravitante en la organización y su interacción es vital para el cumplimiento de los objetivos.

Nos interesa particularmente la etapa de Control, la que se concibe como la verificación de si los procesos se realizan conforme al programa adoptado, a las ordenes impartidas y a los principios administrativos, con la finalidad de detectar las faltas y errores a fin de que puedan ser superados y evitar su repetición o como el proceso de regular actividades que asegure que éstas, se cumplen como fueron planificadas, corrigiendo cualquier desviación significativa.

En resumen, el control implica dos conceptos: **detectar errores** y luego **corregirlos**.

Para controlar es necesario que exista un estándar o norma que nos permita dirimir cuando estamos alejados de lo que se espera y nos indique la magnitud de la desviación. Estos estándares deben ser claros y perdurables en el tiempo, para garantizar uniformidad en los procesos de medición y permitir un seguimiento al funcionamiento de la organización.

La Defensoría Penal Pública, en cuanto organización creada para el cumplimiento de objetivos claramente definidos, esto es: *proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de sus respectivas Cortes en su caso, y que carezcan de abogado*, tiene establecido por ley cuatro mecanismos de control, según hemos señalado en párrafos anteriores. Asimismo, los Estándares Básicos para el Ejercicio de



## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

la Defensa Penal Pública fueron fijados por el Defensor Nacional, mediante Resolución Exenta N° 396, de fecha 14 de abril de 2003, publicada en el Diario Oficial de 17 de abril del mismo año, cuyo texto fue modificado mediante Resolución Exenta N° 1307, del 23 de junio de 2006.

En consecuencia, el control interno en la Defensoría, y particularmente la inspección, tiene por propósito asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio, es decir, verificar que el desempeño de los defensores, se ajuste a ciertos parámetros de comportamiento que garanticen - durante todas las etapas del proceso - la realización de un conjunto de acciones, judiciales y extrajudiciales, cuyo objetivo es la prestación de un servicio de calidad, real y efectiva, tanto en los aspectos formales o procedimentales, como en los aspectos materiales o sustantivos.

Específicamente, las Inspecciones, en cuanto mecanismo de control, persigue los siguientes objetivos:

- Detectar falencias en la prestación del servicio de defensa, a la luz de los Estándares de Defensa Penal, a través del desarrollo de evaluaciones reactivas o aleatorias del servicio.
- Proponer actividades o procedimientos orientados a la superación de las deficiencias detectadas.
- Constatar la superación o no de las deficiencias detectadas en anteriores evaluaciones.

## **2. DESARROLLO DE HERRAMIENTAS PARA LA REALIZACIÓN DE INSPECCIONES**

### **Inspecciones Expertas vs. Objetividad (búsqueda de instrumentos)**

Los primeros procedimientos de inspección implementados por la Defensoría Nacional, fueron realizados durante el año 2002, por funcionarias del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Nacional y tuvieron el carácter de “inspecciones provisorias”, toda vez que se efectuaron antes de la publicación del reglamento de la Ley N°19.718, contenido en el D.S. N°495 publicado en el Diario Oficial el 19 de agosto de 2002. Las “inspecciones provisorias”, se realizaron conforme a la metodología establecida en la Circular I “Mecanismo de Inspecciones Provisorias”, emanada del Defensor Nacional.

Las “inspecciones provisorias” consistieron en la selección de una muestra representada por un porcentaje de las causas ingresadas por el defensor inspeccionado durante el último año (10%), extraídas de un listado computacional del sistema informático de la Defensoría, las que eran examinadas en terreno por la funcionaria a cargo de la inspección y respecto de las cuales se emitía un informe que contenía un resumen de cada una de ellas destacando sus aspectos deficientes y sobresalientes y la opinión general - en las conclusiones - del desempeño del defensor en el conjunto de causas examinadas.

Este procedimiento de inspección provisorio, no obstante estar sujeto a una metodología preestablecida, no permitía realizar un seguimiento del desempeño del defensor, toda vez que en las distintas inspecciones que se le realizaban, no siempre se revisaban actuaciones de la misma naturaleza y como consecuencia, tampoco permitía evaluar los avances o retrocesos de los defensores inspeccionados. Además, y especialmente, este mecanismo de

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

inspección quedaba entregado a la subjetividad del inspector, toda vez que, autónomamente determinaba que aspectos del trabajo de defensa evaluaba y cuales no.

Dichas “inspecciones provisorias” se realizaron hasta fines del año 2003, ya que a principios del año 2004, instaladas las Inspectorías Zonales Norte y Sur, se estimó necesario establecer un sistema de inspecciones que permitiera detectar falencias en la prestación del servicio; realizar un seguimiento del desempeño del defensor; sugerir actividades o procedimientos de mejoramiento en caso de una prestación deficiente del servicio de defensa penal; evaluar los avances o retrocesos de los defensores inspeccionados entre distintas inspecciones y, uniformar las inspecciones disminuyendo la subjetividad de los inspectores.

Para el cumplimiento de los propósitos del nuevo sistema de inspecciones fue necesario:

1. Establecer un procedimiento de “focalización”, tanto de defensores a inspeccionar como de las causas que constituirían la muestra objeto de revisión;
2. Establecer “lineamientos de inspección”, que constituyen aspectos relevantes de la prestación del servicio de defensa penal.
3. Crear un instrumento que permitiera el levantamiento y análisis agregado de datos, que fuera utilizado por todos los inspectores (FDI).
4. Uniformar el contenido del informe de inspección.

### **Desarrollo de formatos y formularios**

Con el fin específico de definir las actuaciones o eventos integrantes de las actividades de un defensor cuya revisión permitiera formarse una opinión cabal respecto de su desempeño, se plantearon dos interrogantes que se

consideraron esenciales:

- a) ¿Cuáles son los aspectos relevantes de una causa que es necesario evaluar?; y,
- b) ¿Qué criterios deben considerarse para estimar que un determinado comportamiento se ajusta o no a las exigencias de los estándares de defensa penal?

Para responder la primera pregunta se analizó el desarrollo cronológico normal de una causa, de la cual se identificaron los eventos mas relevantes que inciden en la calidad de la prestación del servicio de defensa que debían ser evaluados. Asimismo, se determinó cuales son las posibles actitudes de un defensor frente al referido evento y cuales son las alternativas de calificación de esa actitud.

Con respecto a la segunda pregunta se estimó que en la tramitación de la causa debían considerarse las decisiones o actitudes asumidas por el defensor en cada uno de los eventos predefinidos, los que serían evaluados en base al interés del imputado, voluntad del mismo y posibilidades de defensa, teniendo en consideración la conducta esperada de un defensor en relación con el cumplimiento de los estándares de defensa penal. Por ejemplo: se consideró como evento importante el “control de la detención”, dentro del cual, se asumió que el defensor podría o no reclamar la ilegalidad de la misma, y que además, el reclamo o la falta de éste, podría calificarse en relación con su procedencia, como justificado o injustificado, y, en relación con su fundamentación, como fundado o infundado, quedando como sigue:

***Reclama ilegalidad de la detención***

<b>Factor a medir</b>	<b>Resultado de la medición</b>
<i>Fundamentación</i>	<i>Fundado o Infundado</i>

***No reclama ilegalidad de la detención***

<b>Factor a medir</b>	<b>Resultado de la medición</b>
<i>No reclamar ilegalidad</i>	<i>Justificado o injustificado</i>

Una vez determinados todos los eventos o aspectos que iban a ser evaluados, llamados “**Lineamientos de Inspección**”, con el objeto de facilitar la elaboración de las conclusiones de desempeño, velando por la objetividad de las mismas y cumplir con los propósitos del nuevo sistema de inspecciones antes señalados, se propuso condensar todos estos lineamientos (inicialmente 16) en un documento único al que se le llamó “**Formulario de Inspecciones o FDI**”.

Asimismo, el “**informe de inspección**” fue estandarizado con el objeto de que en todos ellos, independiente del inspector que lo confeccionara, se abordaran los mismos aspectos. Así, se estableció entonces que el informe debía contener:

- **Antecedentes Generales:** donde se consignaría la individualización del inspector; descripción de la inspección; individualización del defensor inspeccionado y las actividades de inspección realizadas.
- **Conclusiones:** donde se emitiría una opinión general respecto del desempeño del defensor en el cumplimiento de los lineamientos definidos en la inspección y de los estándares de defensa.
- **Avances en el período:** en el caso de existir inspecciones anteriores, se elaboraría un comentario sobre el nivel de superación de cada uno de los lineamientos en que se tenga información.
- **Actividades o procedimientos de mejoramiento:** en esta parte, el inspector propone en base a las debilidades encontradas, distintas actividades o procedimientos a realizar por la Defensoría Regional, para

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

superarlas.

- **Causas a destacar:** se emitiría una opinión respecto de las causas que el inspector estime necesario destacar, tanto para demostrar una prestación deficiente como una sobresaliente del defensor.
- **Estadística:** Se incluye un resumen estadístico de los lineamientos inspeccionados.
- **Análisis FDI:** para cada una de las causas que se incluye en la muestra.

Estos nuevos instrumentos de inspección se constituyeron en instrumentos únicos y uniformes a nivel nacional para evaluar el desempeño de los defensores penales públicos a través de las inspecciones, a partir del año 2004.

Fruto de la experiencia que brindó su utilización y de la motivación permanente de mejoramiento continuo el “Formulario de Inspección” ha sido sometido a constantes evaluaciones por parte de los inspectores y de los profesionales del Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones, lo que ha permitido perfeccionarlo ya sea incorporando nuevos aspectos a evaluar (lineamientos), como por ejemplo formas de término; refundiendo algunos lineamientos, (actividad investigativa); o, derechamente eliminando algunos que si bien son importantes, se detectó que ya estaban considerados dentro de otro lineamiento (Instrucciones del Defensor Nacional) por lo que su mantención implicaba una doble valoración. Además, se eliminó algunos lineamientos de escasa ocurrencia o que son muy difíciles de encontrar y evaluar con los antecedentes con que cuenta el inspector para la revisión.

No perdiendo de vista una de las importantes finalidades del instrumento, principalmente la de contar con datos susceptibles de comparación y seguimiento, en todas las modificaciones que se le han introducido (4) se ha conservado cierta uniformidad en las actitudes posibles de asumir y en la valoración de las mismas, de tal forma de no alterar el formato y la línea de

evaluación que impida comparar los resultados obtenidos en un período determinado, en relación con el período inmediatamente anterior, lo que restaría eficacia a uno de los productos que se han generado con este tipo de instrumentos y que dicen relación con lo que hemos llamado Talleres Regionales, en los que se entrega a las autoridades respectivas, los resultados de las inspecciones de los defensores de su región, desagregados por defensorías y localidades y comparados con los resultados de la correspondiente zona.

En fin, los instrumentos creados para el desarrollo de la inspecciones, insertos en el nuevo mecanismo de inspecciones, además de los propósitos señalados, tienen por objeto, proporcionar a los Defensores Regionales una herramienta de gestión útil para el mejoramiento de la calidad del servicio que presta la Defensoría y permitir la profesionalización de los inspectores mediante la utilización de un sistema uniforme, objetivo, útil y permanente que vele por dicha calidad.

### **3. ALGUNAS REFLEXIONES PRELIMINARES**

La Defensoría Penal Pública fue establecida por la Ley N°19.718 en el año 2001, como una forma de materializar el derecho de defensa jurídica contemplado en nuestra Constitución Política de la República<sup>1</sup> y a fin de darle funcionalidad al naciente sistema procesal penal que cobija una serie de garantías procesales entre ellas el derecho a ser defendido. En este contexto, la institución asume como tarea principal la prestación del servicio público de defensa penal<sup>2</sup>, generando normas de calidad de la defensa<sup>3</sup> e implementando sistemas de control.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> El artículo 19 número 3 inciso segundo de la Constitución Política de la República señala que *“Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale”*.

<sup>2</sup> Artículo 2 ley 19718 *“La Defensoría tiene por finalidad proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado”*

<sup>3</sup> En la Memoria Anual 2001 se plantea la necesidad de fijar normas de calidad *“...que permitan determinar si las prestaciones del servicio son óptimas, y, en consecuencia, se da cabal cumplimiento a las garantías constitucionales y legales del imputado. La figura de los estándares*

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

La cobertura del servicio de defensa penal pública, a través de la implementación de un servicio mixto (en parte externalizado y en parte en manos de funcionarios públicos), se encuentra asegurada a nivel nacional con la culminación de la implementación del servicio de defensa en junio de 2005. La satisfacción efectiva de este derecho constitucional por parte del Estado es inédita, existiendo un amplio consenso político y académico que con la Defensoría Penal Pública el Estado chileno salda una deuda histórica en lo que derechos fundamentales se refiere.

Por su parte, los instrumentos de control desarrollados por la institución, son mecanismos novedosos en la evaluación de desempeño de los servicios de defensa penal en el país. En esta materia, no puede obviarse que la evaluación de las acciones de las instituciones públicas enfrentan dificultades derivadas de la amplitud y ambigüedad de la definición de sus objetivos y la ausencia de una relación transaccional con el beneficiario<sup>5</sup>. Esto último debido a que muchos de los productos o servicios se proveen gratuitamente o con subsidios que impiden una adecuada expresión de la valoración de los productos o servicios por parte de los usuarios.<sup>6</sup>

---

de defensa penal es un instrumento nuevo en el sistema jurídico chileno, y respecto del cual la experiencia comparada cuenta con muy pocas referencias. La complejidad de este tema ha llevado a la elaboración de un documento denominado "bases para determinar estándares de defensa penal". En Memoria Anual 2001 Defensoría Penal Pública, página 77-78.

Por resolución exenta N° 396 de 14 de abril de 2003, se aprueban los estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública a fin de garantizar una defensa penal de calidad.

<sup>4</sup> Art. 55 de la ley 19.718 "*Las personas naturales y jurídicas que presten servicios de defensa penal pública estarán sujetas al control y responsabilidad previstos en esta ley.*"

Art. 56 "*El desempeño de los defensores locales y de los abogados que presten defensa penal pública será controlado a través de las siguientes modalidades:*

- a) *Inspecciones;*
- b) *Auditorías externas;*
- c) *Informes, que serán semestrales y final, y*
- d) *Reclamaciones"*

<sup>5</sup> De conformidad con el art. 36 ley 197.718 "La defensa penal pública será siempre gratuita. Excepcionalmente, la Defensoría podrá cobrar, total"

<sup>6</sup> Marcela Guzmán S., Sistema de control de gestión y presupuestos por resultados. La experiencia chilena. División de control de gestión, Ministerio de Hacienda, diciembre de 2005.



Los mecanismos de control se han enfocado fundamentalmente a medir el cumplimiento de los estándares, ya que estas normas buscan equilibrar o resguardar al cliente frente a la asimetría de información que naturalmente se genera entre defensor y el beneficiario, por tanto, los estándares suplen la falta de herramientas del ciudadano en el control de la calidad de la defensa que se le entrega. Esta asimetría no sólo afecta aquellos aspectos relacionados con la defensa penal propiamente tal, como sería la elección de la mejor estrategia o teoría del caso por el defensor, sino también a algunas áreas que generalmente no se visualizan como objeto de control, pero que impactan a veces de manera más profunda la relación cliente-abogado como son los conflictos de intereses<sup>7</sup>.

#### **4. SISTEMA DE INSPECCIONES**

##### **4.1 General**

La Ley N°19.718 que crea la Defensoría Penal Pública, en su Título 6, párrafo 1°, artículo 56, contempla las inspecciones como parte de uno de los cuatro mecanismos que permiten evaluar el desempeño de los defensores locales, abogados y personas jurídicas que prestan defensa penal pública.

Este mecanismo de control, se define como un sistema de evaluación de pares, en que se analizan, según el juicio de experto de un inspector abogado, las actuaciones del defensor en parte de sus causas sobre la base de ciertos lineamientos, emitiendo un informe final detallado que da

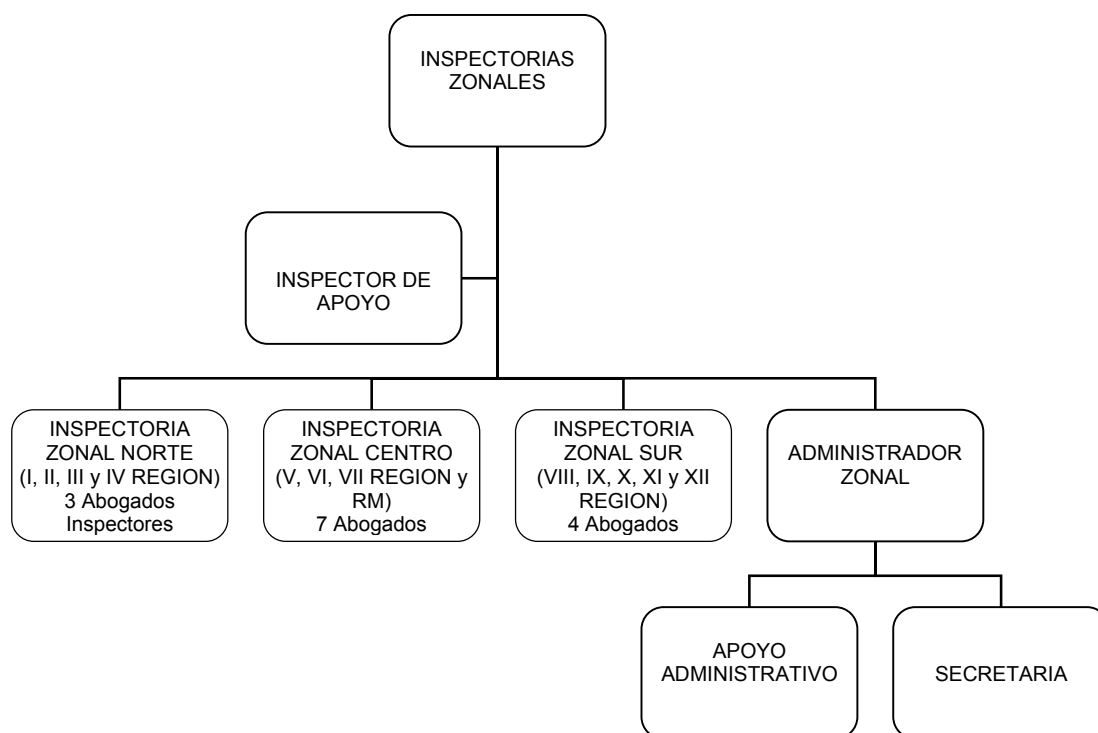
---

<sup>7</sup> Se han identificado la confidencialidad, el celo, la competencia y la comunicación como los intereses éticos que son amenazados por el conflicto de intereses. Estándares ligados a esta materia: Estándar de la Defensa: El defensor resguarda lealmente en todo momento los intereses del imputado y Estándar de la Dignidad: En el proceso penal, el defensor respeta la voluntad del imputado y le brinda un trato digno.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

cuenta del nivel general de desempeño, de las deficiencias detectadas, las mejoras en el tiempo y se proponen actividades de mejoramiento.<sup>8</sup>

Este trabajo es realizado por inspectores abogados, quienes emiten un juicio de experto sobre el desempeño del defensor. Los inspectores son asignados a unidades operativas denominadas Inspectorías Zonales, las que se organizan de la siguiente forma:



La Unidad de Inspectorías Zonales de la Defensoría Nacional cumple la misión de evaluar, junto a otros mecanismos, el desempeño de los defensores penales públicos.

Existen 3 Inspectorías Zonales: Norte con las regiones I, II, III, IV y XV, Centro con las regiones V, VI, VII, RM y Sur con las regiones VIII, IX, X, XII, XII y XIV.

<sup>8</sup> MINUTA "Propuesta para rediseñar el Sistema de Evaluación de Desempeño de Prestadores de Defensa Penal Pública", Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones, Noviembre de 2005.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

Estas inspecciones se realizan según la metodología que determina el Reglamento sobre Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública.

Entre otras medidas, fijar la realización de las investigaciones con objetividad y en plazos prudenciales; realizar la tarea sobre un conjunto de actividades representativas de la prestación de defensa; revisar las instalaciones en que se desarrollen las tareas de defensa y en el caso de los defensores licitados, contrastar la implementación operativa real con aquella ofertada en la propuesta; verificar los procedimientos administrativos del prestador del servicio.

Además, entrevistar a los beneficiarios del servicio y a los jueces que hayan intervenido en los procedimientos respectivos; asistir a las actuaciones de cualquier procedimiento en el que el prestador del servicio que sea objeto de la inspección se encuentre prestando defensa.

Para cumplir a cabalidad con las funciones de evaluación del desempeño de los defensores penales públicos, el perfil de los inspectores abogados debe presentar un conjunto de características y requisitos que se mencionan a continuación:

- ❖ Ser abogado titulado
- ❖ Experiencia en Reforma Procesal Penal
- ❖ Experiencia como Defensor Local
- ❖ Conocimiento en materias relacionadas con: estándares de defensa penal, indicadores de estándares de defensa penal, sistemas de control de desempeño de los defensores penales públicos, aranceles y licitaciones del servicio de defensa penal pública, normativa legal y reglamentaria, metodología de trabajo práctico de una inspección, Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP), Sistema

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Informático de Apoyo Regional (SIAR), confección de informes y reportes, criterios y metodología de focalización de inspecciones, Normas ISO 9000.

El inspector de apoyo realiza labores de gestión de información y estadística, de soporte informático y otras de apoyo a la planificación y ejecución de los mecanismos de evaluación del desempeño de los defensores locales y licitados, en conformidad a la Ley N°19.718 y el Reglamento sobre Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública. Incluye:

### Gestión de información estadística y bases de datos

- Supervisar que la base de datos entregada por el Departamento de Informática y Estadísticas tenga la periodicidad adecuada y que contenga la información solicitada.
- Entregar la información adicional de carácter específico que los inspectores de su oficina zonal requieran para la realización de su trabajo.
- Elaborar las estadísticas de inspección de cada abogado inspeccionado, y mantener un registro zonal de esta información.

### Apoyo a la inspección

- Elaborar, antes de cada inspección, archivos de focalización de la inspección para cada uno de los inspectores de su oficina zonal.
- Elaborar minutas que propongan nuevos criterios de focalización o mejorar los actuales, con la finalidad de crear nuevas rutinas de detección de falencias en la prestación del servicio de defensa penal de los abogados institucionales y licitados.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

- Elaborar reportes de resultados de inspección, que contendrán los indicadores obtenidos por cada uno de los abogados inspeccionados y una evaluación del grado de avance de estos
- Elaborar las distintas presentaciones que la inspectoría zonal, o alguno de sus inspectores, tenga que realizar.

### Soporte informático

- Capacitar a los inspectores abogados tanto en el manejo de los equipos computacionales como en la debida utilización de las herramientas informáticas que tiene la institución, incluyendo los programas informáticos creados para la gestión de la institución.

Mantiene relaciones de carácter interno, con dependencia del inspector zonal jefe, trabajando con otros inspectores, defensores regionales, defensores locales y asistentes administrativos y con profesionales de la Defensoría Nacional y relaciones externas como es el caso del personal de los tribunales de garantía y / o juicio oral de regiones y Cortes según corresponda, que hayan intervenido en los procedimientos respectivos

El Administrador Zonal asegura el soporte administrativo, financiero y de RRHH necesario para el adecuado funcionamiento de la inspectoría zonal, considerando las siguientes áreas:

- Administración: Encargado del inventario y de la administración interna y apoyo logístico a las inspecciones (traslados y alojamiento de inspectores).
- Finanzas: Control y ejecución presupuestaria, análisis de necesidades de recursos financieros, generación de procedimientos, aprobación órdenes de compra y pago servicios generales.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

- Recursos Humanos: Control asistencia, licencias médicas, permisos y calificaciones.
- Informes de Gestión: Confección de informes analíticos de la cobertura de inspecciones y programación de actividades.

### **4.2 Metodología de las inspecciones**

Las inspecciones forman parte de uno de los cuatro mecanismos que permiten evaluar el desempeño de los defensores locales, abogados y personas jurídicas que prestan defensa penal pública.

Durante la inspección, se examinan las actuaciones de la defensa, de acuerdo a criterios metodológicos que determina el Reglamento sobre Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública en su artículo 49°.

Las inspecciones son realizadas por Inspectores Abogados del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones y por los demás funcionarios que el Defensor Nacional determine.

Las inspecciones pueden ser aleatorias - revisando un porcentaje del total de las causas ingresadas en los últimos 12 meses - o reactivas y que se llevan a cabo en virtud de solicitudes de informes documentados a las Defensorías Regionales.

Al término de cada inspección, se emite un informe que es remitido al Defensor Regional respectivo previa visación del Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones.

Dentro de los 10 días siguientes, el Defensor Regional pone el informe en conocimiento del defensor institucional o licitado, según corresponda.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Estos últimos, disponen de un plazo de 10 días para formular las observaciones que estimen convenientes.

Durante la inspección, se examinan las actuaciones de la defensa de acuerdo a los siguientes criterios metodológicos:

- Se llevan a cabo procurando no interferir en las labores de defensa en desarrollo.
- Se realizan con objetividad y en plazos prudenciales.
- Son efectuadas por personal del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones y demás funcionarios que el Defensor Nacional determine.
- Se realizan sobre un conjunto de actividades representativas de la prestación de defensa penal pública.
- Se revisan las instalaciones en que se desarrollan las tareas de defensa y se contrasta la implementación operativa real con aquella ofertada en la propuesta.
- Se verifican los procedimientos administrativos del prestador del servicio, con especial énfasis en los mecanismos de control y seguimiento que son empleados en la prestación de defensa.
- Se entrevista a los beneficiarios del servicio y a los jueces que hayan intervenido en los procedimientos respectivos.
- Se asiste a las actuaciones de cualquier procedimiento en el que el abogado, objeto de la inspección, se encuentre prestando defensa.
- Se revisan las carpetas de los casos que se estimen convenientes, para formarse una impresión cabal de los trabajos efectuados. Se elabora una muestra representativa y aleatoria de los casos a ser revisados.
- En situaciones calificadas, se revisan determinados casos, aplicándose en lo pertinente los criterios antes mencionados.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

- En general, pueden recabarse todos los antecedentes que permitan formarse una impresión precisa acerca de las actividades de defensa objeto de la inspección.

### **4.3 Focalización de inspecciones**

Con el objeto de llevar a cabo las actividades de inspecciones que permiten evaluar el desempeño de los defensores institucionales y licitados, las inspectorías zonales utilizan un conjunto de criterios de focalización que permiten seleccionar las muestras de los casos a inspeccionar, en base a la segmentación de los imputados según las características y atributos que se presentan a continuación:

- Imputados con medidas cautelares de prisión preventiva, con plazo de investigación vencido, sin plazo de investigación, sin revisión de medidas cautelares e incumplimiento de la normativa “periodicidad de visitas de cárcel”.
- Imputados con medidas cautelares del artículo 155°, con plazo de investigación vencido, sin plazo de investigación y sin revisión de medidas cautelares.
- Imputados que presentan formas de término del tipo: salidas alternativas, procedimiento simplificado, procedimiento abreviado y juicio oral.

Los maestros de focalización que permiten obtener las muestras aleatorias se generan a partir de la información que registra el Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal (SIGDP), mediante el diseño de un sistema que opera sobre un grupo de tablas y bases de datos que permite a las inspectorías zonales generar las rutinas y procesos de focalización de las causas a examinar, así como también disponer de información relevante para realizar múltiples análisis de los imputados bajo diferentes criterios de segmentación.



## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

El cuadro siguiente contiene las diferentes tablas y bases de datos que se utilizan para la focalización:

Nombre Tabla	Nombre Tabla
Audiencias Acción Privada	Medidas Cautelares
Audiencias Procedimiento Simplificado	Notificaciones
Del Período de la Investigación	Plazos Vencidos
Tipos de Delitos	Plazos por Vencer
Derivada del Recurso	Posteriores al Cierre
Diligencias	Recursos
Hasta la Formalización	Tipos de Salida
Ingresos	Visitas Cárcel

Una vez generados los maestros de focalización, se elaboran los archivos específicos que se entregan a cada inspector abogado en función de los defensores que les han sido asignados para inspeccionar.

Para obtener la muestra definitiva de los imputados a inspeccionar por defensor, se seleccionan del orden de 70 casos y cuya distribución por criterio de focalización es la siguiente:

- 60 imputados en trámite jerarquizados por tipo de focalización
- 3 imputados con forma de término salida alternativa y que presentan fechas de ingreso reciente.
- 3 imputados con forma de término sentencia en procedimiento simplificado y que presentan que presentan fechas de ingreso reciente..
- 2 imputados con forma de término sentencia en procedimiento abreviado y que presentan que presentan fechas de ingreso reciente.
- 2 imputados con forma de término sentencia en juicio oral y que presentan que presentan fechas de ingreso reciente.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

Si el total de imputados en trámite es inferior a 60 casos, la diferencia producida se entera con imputados que presenten alguna de las formas de término antes señaladas.

Asimismo, se proporcionan a los inspectores abogados un conjunto de listados de focalización que se mencionan a continuación:

- Listado **“Muestra a inspeccionar”** de uso exclusivo del inspector abogado y que incluye RIT, RUD, apellidos y nombres del imputado, tipo de delito y descripción del criterio de focalización.
- Listado **“Muestra a inspeccionar”** para ser enviado al defensor que será objeto de la inspección y que incluye RIT, RUD, apellidos y nombres del imputado.
- Listado **“Imputados en trámite con prisión preventiva”** de uso exclusivo del inspector abogado y que incluye RIT, RUD, apellidos y nombres del imputado y centro de detención.

Cada Inspector Abogado recibe adicionalmente un archivo EXCEL con la base de datos detallada del defensor a inspeccionar, la cual contiene todos los atributos correspondientes a los diferentes criterios utilizados en el proceso de focalización y datos complementarios que permiten apoyar la gestión de inspección. Esta información se entrega en forma separada tanto para los ingresos en trámite como para los ingresos con forma de término y considera: días vencidos del plazo de investigación, plazo investigación por vencer, día por vencer del plazo de investigación, fecha primera visita cárcel, fecha última visita cárcel, frecuencia visitas cárcel, visita reglamentaria de cárcel, fecha primera revisión medida cautelar, fecha ultima revisión medida cautelar, frecuencia revisión medida cautelar, revisión reglamentaria de medida cautelar, tipo de delito, forma de término, subforma de término, código criterio de focalización y descripción criterio de focalización.

#### **4.4 Flujo del proceso**

Las inspectorías zonales han definido un flujo de actividades específicas que deben realizar en forma permanente y sistemática, con el propósito de asegurar la eficiencia, integridad y correcta aplicación del proceso de inspecciones.

Al inicio de cada año las inspectorías zonales elaboran su programa de inspecciones (trimestral, semestral o anual), a nivel de defensor y por localidad geográfica. Una vez definido el defensor a inspeccionar se siguen los siguientes pasos:

- a) Elaboración del maestro de focalización de inspecciones.
- b) Entrega de la información de focalización a los inspectores abogados.
- c) Comunicación al Defensor Regional acerca de los defensores a inspeccionar, los inspectores abogados que participarán y los días programados para la inspección.
- d) Envío al defensor a inspeccionar de las nóminas de imputados para la recopilación de las respectivas carpetas de causas a revisar, con un día previo a la actividad.
- e) Envío al Director Administrativo Regional de la nómina de causas que presentan formas de término, para disponer de aquellas carpetas que se encuentran en la Defensoría Regional.
- f) Levantamiento en terreno de la información de inspecciones por parte del inspector abogado.
- g) Envío del formulario de información previa por el inspector abogado al Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones, una vez de regreso de la inspección.
- h) Elaboración del informe de inspección por parte del inspector abogado.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

- i) Revisión y validación del informe de inspección por parte del Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones.
- j) Configuración del formato definitivo del informe de inspección, impresión y posterior envío al Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones.
- k) Envío del informe de inspección definitivo a la Defensoría Regional.
- l) Recepción de observaciones y comentarios formulados por los defensores inspeccionados.
- m) Respuesta a los comentarios formulados por los defensores inspeccionados.

### **4.5 Lineamientos inspeccionados**

La inspección se realiza sobre la base de verificar el cumplimiento de determinados lineamientos, los cuales comprenden la totalidad de la actividad de defensa del abogado mediante el establecimiento de subfactores de evaluación, y que dan cuenta en forma indirecta del cumplimiento de los estándares y objetivos.

Los lineamientos y subfactores que están siendo evaluados en la actualidad son los siguientes:

1. Antecedentes de la Carpeta
2. Control de la Detención
3. Medidas Cautelares Personales
4. Revisión de Medidas Cautelares
5. Plazo Judicial
6. Prórroga y Vencimiento de Plazo Judicial
7. Solicitud de Diligencias
8. Investigación del Defensor
9. Visita al Imputado Privado de Libertad
10. Dignidad e Información

11. Desarrollo en Audiencia
12. Recursos
13. Formas de Término
14. Verificación de la Información del SIGDP

#### **4.6 Registro de la información**

El Formulario de Inspección - en adelante FDI - es un instrumento que permite registrar la información recopilada en las actividades de inspecciones que llevan a cabo los inspectores abogados de la Defensoría Nacional, con el objeto de evaluar el desempeño de los defensores institucionales y licitados que prestan los servicios de defensa penal pública en todas las regiones del país

El FDI utilizado actualmente en las inspectorías zonales opera sobre la base de una planilla en formato EXCEL conformada por una serie de hojas individuales, y presenta en su diseño un conjunto de instrucciones y fórmulas de cálculo que permiten entregar a los usuarios las siguientes funcionalidades:

- Ingreso y validación de la información obtenida en las inspecciones.
- Informe de evaluación del desempeño de los defensores inspeccionados.
- Gráficos de los resultados obtenidos.
- Base de datos con toda la información contenida en el FDI.
- Informe resumen de la información contenida en cada hoja individual del FDI.

En cada hoja del FDI se registra la información a nivel de RUD – Imputado que ha sido objeto de una determinada inspección.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

El proceso operativo que da origen a un FDI se describe a continuación:

- a) Levantamiento en terreno de la información de inspecciones por parte del inspector abogado respectivo.
- b) El inspector abogado ingresa la información recopilada en cada hoja del FDI.
- c) Para los efectos del punto anterior, el inspector abogado registra el atributo “1” en las diferentes celdas que contiene cada uno de los lineamientos que se han definido para evaluar las actuaciones del defensor inspeccionado.
- d) Asimismo, el inspector abogado registra un comentario o anotación – si así procediere - en una celda disponible en cada uno de los lineamientos inspeccionados.
- e) Una vez ingresada la información de un determinado RUD – Imputado para cada lineamiento evaluado, el inspector abogado registra un comentario o anotación acerca del desempeño general del defensor en una celda disponible para estos efectos.
- f) Además, el inspector abogado ingresa una serie de datos propios de la causa inspeccionada, tales como RUD, nombres y apellidos del imputado, fecha de inicio de la causa, tipo de delito, medidas cautelares o formas de término que presenta el imputado, tipo de procedimiento, eventos desarrollados en el proceso (control de detención, formalización), estado actual del imputado (prisión preventiva, cautelar 155, condenado, absuelto), estado de la causa (en trámite, terminada) y menor de edad (si/no).
- g) Una vez terminada la etapa de ingreso de datos y cumplidos todos los procedimientos que se han definido para la revisión y validación del FDI, el administrador zonal y/o el inspector de apoyo proceden en forma manual a configurar el formato definitivo (márgenes, encabezados y pié de páginas, justificación, tipos de fuentes, escalas, tamaño de papel, configuración de gráficos, otros) que

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

presentará el FDI previo a su impresión y posterior envío al Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones.

### Características del FDI

- Cada FDI almacena la información de RUD – Imputados correspondiente a un defensor inspeccionado.
- Dependiendo de la cantidad de hojas utilizadas en el ingreso de la información de inspecciones, el tamaño de un archivo FDI fluctúa entre 3 MB y 5 MB.
- La versión más actualizada de FDI incluye 75 hojas, lo que significa que puede almacenarse información para una inspección que incluya hasta 75 RUD – Imputados.
- En caso de que la cantidad de RUD – Imputados inspeccionados supere los 75 casos, el FDI permite incorporar hojas adicionales; sin embargo se requiere realizar algunas modificaciones a las instrucciones y fórmulas de cálculo originalmente definidas.
- En cada hoja del FDI existe un validador que registra para cada lineamiento inspeccionado la consistencia o inconsistencia de la información ingresada, y que se identifica con el atributo “OK”, “error” o “Incompletas”, según sea el caso.
- Además, cada hoja del FDI presenta un contador que registra la cantidad de casos que se hayan ingresado en forma errónea o incompletos (MALAS -INCOMPLETAS).

La Defensoría ha especificado un sistema que residirá en un ambiente tecnológico tipo WEB y que presentará en su diseño lógico y físico todas las funcionalidades y características necesarias para facilitar a los usuarios el ingreso, análisis, validación, control, procesamiento y evaluación de la información obtenida en el proceso de inspecciones de defensores penales públicos.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

Lo anterior, permitirá reemplazar la actual aplicación FDI que está desarrollada en EXCEL y que si bien cumple con las características antes señaladas, no presenta la flexibilidad que pudiera entregar una plataforma tecnológica WEB.

A continuación, se enuncian un conjunto de funcionalidades que serán incorporadas al nuevo sistema FDI:

- Obtención directa desde la base datos SIGDP de los antecedentes relacionados con RUD de la causa, nombre imputado, nombre defensor inspeccionado, otros.
- Integración al nuevo sistema del formulario de Información Previa de Inspección (corresponde a un informe preliminar que se emite una vez terminada la actividad de inspección).
- Validadores de la consistencia e integridad de la información (no ingresado, error en el ingreso, incompleto).
- Obtención directa desde la base datos SIGDP de la información de delitos, medidas cautelares, formas de término, estado de la causa y otras, asegurando la homologación de la descripción de glosas.
- Generación automática del informe de control de inspecciones, a partir de los siguientes datos que se deben registrar en el sistema: Fecha inspección, Tipo inspección (aleatoria, reactiva), Inspector Abogado (tablas) - requiere actualización permanente, Inspectoría Zonal (tablas) - requiere actualización permanente, Cantidad imputados inspeccionados - contador de RUD-Imputados inspeccionados, Defensor inspeccionado (tablas) - requiere actualización permanente, Modalidad contratación (institucional, licitado), Región, Localidad.
- Generación automática de gráficos y estadísticas.
- Generación de bases de datos y exportación a otras aplicaciones, para realizar análisis adicionales de los resultados obtenidos.



## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

- Impresión automática de los informes de inspección.
- Funcionalidades para editar, modificar y/o eliminar la información que se haya registrado.
- Definición de niveles de acceso y grados de autorización para los diferentes usuarios del sistema.
- Funcionalidades para determinar cantidad de causas e imputados en trámite y con formas de término.
- Flexibilidad del sistema en su diseño para realizar modificaciones, adiciones o eliminaciones en sus funcionalidades y características, así como permitir la mantención y actualización de tablas paramétricas.
- Diseño del sistema sobre la base de módulos tales como: Administración, Ingreso Datos, Modificación Datos, Eliminación Datos, Consultas, Estadísticas, Gráficas, Actualización de Tablas, Impresión de Informes.
- Inclusión de una “alerta” que indique si el informe se encuentra pendiente o terminado. En ambos casos, deberá indicar los días transcurridos entre la fecha de la inspección y la fecha de la etapa respectiva.
- Facilidades para que los usuarios obtengan toda la información contenida en las tablas paramétricas a través de cuadros de diálogo con listas desplegables.
- Opción para exportar reportes o informes estadísticos a planillas con formato EXCEL o TXT.

### **4.7 Control de las inspecciones**

Con la finalidad de controlar y evaluar la cantidad de inspecciones realizadas por cada una de las Inspectorías Zonales, mensualmente se emite un informe que incluye un análisis razonado de la gestión mensual y que es elaborado sobre la base de diferentes criterios de segmentación.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

Este informe incluye lo siguiente:

- Estado de avance de imputados inspeccionados
- Imputados inspeccionados mujeres
- Imputados inspeccionados adolescentes
- Imputados inspeccionados por Zonal y Región
- Imputados inspeccionados por Región y tipo de inspección (aleatoria y reactiva)
- Imputados inspeccionados por mes
- Imputados inspeccionados por Defensor y Región
- Imputados inspeccionados por Abogado y Región
- Imputados inspeccionados por Abogado y mes
- Imputados promedios por inspección y por abogado
- Estado de los informes de inspección (terminados, pendientes, remitidos, remitidos y despachados, remitidos y no despachados)
- Defensores inspeccionados (licitados, locales, convenio directo, juveniles)
- Estado de avance metas programadas por inspector
- Detalle de inspecciones (Fecha, Región, Zonal, Defensor, Cantidad de imputados inspeccionados, Modalidad licitado o institucional, Tipo de inspección aleatoria o reactiva)

A partir de septiembre de 2004 se puso en aplicación en todas las inspectorías zonales un procedimiento de control de los informes de inspección y cuyos objetivos generales son los siguientes:

- Controlar y asegurar la oportunidad del proceso de elaboración y emisión de los informes de inspección.
- Mantener y administrar en forma centralizada un registro de todos los informes de inspección, a fin de poder acceder a esta información de

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

manera rápida y eficiente y lograr además que los datos obtenidos sean perfectamente verificables y auditables.

- Integrar toda la información contenida en los informes de inspección en una base de datos, que permita llevar a cabo periódicamente y en tiempo real los análisis razonados de los resultados obtenidos para cada lineamiento inspeccionado.

### **4.8 Talleres Regionales**

Desde el año 2004 hasta la fecha, las inspectorías zonales han realizado un conjunto de talleres de trabajo conjuntamente con las Defensorías Regionales, y cuyos objetivos y alcances se describen a continuación:

- ❖ Mostrar el panorama de la Región respecto del desempeño de sus defensores institucionales y licitados que prestan defensa penal pública, a través del análisis razonado de los resultados obtenidos en las inspecciones realizadas por cada Inspectoría Zonal.
- ❖ Entregar a las Defensorías Regionales los mecanismos de gestión que le permitan generar acciones de mejoramiento de los lineamientos que presentan criticidad en su aplicación, a fin de asegurar a los beneficiarios del servicio una defensa penal de calidad en todas las etapas del procedimiento.

Estas reuniones cuentan con la participación de los Defensores Regionales, Directores Administrativos Regionales, Jefes de Estudio, Asesores Jurídicos, Defensores Institucionales, Defensores Licitados, Otros Profesionales de la región, así como con la asistencia de los Inspectores Abogados, Administradores Zonales e Inspectores de Apoyo de las respectivas zonales.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

Para la realización de estos talleres, las Inspectorías Zonales han estructurado una metodología de trabajo y de presentación que considera los siguientes temas a desarrollar:

- a) Visión general del proceso de inspecciones como mecanismo de evaluación del desempeño de los prestadores de servicio de defensa penal pública.
- b) Descripción de la normativa vigente que regula el proceso de inspecciones.
- c) Análisis detallado de los lineamientos inspeccionados y del formato del formulario de inspección (FDI).
- d) Reseña del contenido del informe ejecutivo de inspección.
- e) Análisis estadístico de los ingresos históricos de la región.
- f) Análisis estadístico de las inspecciones realizadas en la región (por localidad, por modalidad de contratación, por empresa jurídica, por defensor, por mes de inspección, otros).
- g) Análisis razonado de los resultados de las inspecciones, identificando los aspectos destacados y las oportunidades de mejora de los diferentes lineamientos evaluados por los Inspectores Abogados.
- h) Análisis estadístico de los resultados a nivel de defensor evaluado y lineamiento inspeccionado.
- i) Panel de trabajo conformado por los participantes del Taller, con el objetivo de: analizar y discutir la metodología del mecanismo de inspección y los resultados presentados, formular y proponer en conjunto actividades y procedimientos destinados al mejoramiento de los factores críticos identificados en la prestación del servicio de defensa penal y establecer compromisos del Defensor Regional para implementar las recomendaciones propuestas en el corto plazo.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Se debe destacar que esta iniciativa ha tenido una muy buena evaluación y recepción por parte de los Defensores Regionales, sin perjuicio de que la metodología de estos talleres se ha ido perfeccionando y normalizando sistemáticamente a través del tiempo; además de hacerse cargo de los compromisos y acuerdos que se han adoptado en esa instancia con el equipo directivo de las Defensorías Regionales.

### **4.9 Jornadas inspectorías zonales**

A lo menos una vez en el año, se lleva a cabo una jornada de planificación y coordinación de las actividades de inspección con la participación de los funcionarios de las Zonales Norte, Centro y Sur y del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones.

Los principales temas que se abordan en estas jornadas se resumen en los puntos siguientes:

- Balance de la cantidad de inspecciones contabilizadas para cada Inspectoría Zonal.
- Análisis a nivel nacional de los lineamientos inspeccionados, identificando los resultados satisfactorios y los resultados negativos.
- Definición de estrategias para asegurar el cumplimiento de la meta anual de inspecciones.
- Análisis de los lineamientos de inspección y propuestas de mejoramiento y optimización.
- Principales alcances y conclusiones de los talleres regionales de inspecciones.
- Homologación y normalización de criterios metodológicos entre las tres inspectorías zonales.
- Análisis y revisión del Manual de Buenas Prácticas.

#### **4.10 Rutina de elaboración y corrección de informes**

El control del desempeño de los prestadores del servicio de defensa penal pública a través de Inspecciones, llevado a cabo por abogados expertos en defensa penal y Estándares de Defensa Pública, es una actividad compleja, compuesta por una serie de acciones vinculadas principalmente a las siguientes áreas: la preparación de la visita inspectiva, el levantamiento en terreno de la información de las diversas fuentes, la realización del informe de inspección y sus posteriores revisiones. En ellas tienen participación de manera primordial los inspectores abogados, siendo apoyados en las tareas iniciales y finales por los Administradores y Asistentes de la Inspectoría Zonal.

El Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones, luego de efectuar un seguimiento de las diversas prácticas desarrolladas por las inspectorías zonales, diseñó una rutina de elaboración y revisión de Informes de Inspección, que determina la metodología que deberán seguir en las diversas etapas que anteceden a la entrega del Informe de Inspección al Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones para su revisión final, lo que permite cumplir al menos dos objetivos: obtener un producto uniforme y de alta calidad y proporcionar herramientas a los inspectores para efectuar un trabajo eficiente.

Este procedimiento, que debe ser cumplido por los Inspectores y funcionarios de las inspectorías zonales, define las diversas etapas y los responsables en cada una de ellas y se refiere, en primer lugar, a la planificación de las actividades de inspección, realizadas por la Asistente, el Administrador y el Inspector Abogado en forma previa a la salida a terreno de éste; luego se indican las actividades del Inspector en terreno preparatorias a la inspección. Se dedica un acápite aparte a normas que los inspectores abogados deben seguir en la inspección en terreno. A

continuación se establecen los diversos pasos a seguir en el desarrollo propiamente tal de la inspección. Finalmente, se regula la confección y preparación del informe y la actividad de revisión del Informe de Inspección.

**I. Planificación previa de las actividades de inspección**

1. Actividades previas a la Inspección realizadas por el apoyo administrativo en la Inspectoría Zonal.

ASISTENTE	ADMINISTRADOR
Una vez determinado el defensor o los defensores a inspeccionar y fijada la fecha de inicio y término de la inspección, debe efectuar el trámite de cometidos funcionarios, solicitud de pasajes y determinación de lugares de alojamientos.	El Administrador o Inspector de Apoyo de la inspectoría zonal entrega al Inspector Abogado los siguientes antecedentes con las causas seleccionadas para la revisión:
La Asistente de la inspectoría zonal entrega a cada Inspector un documento con la ubicación de las oficinas de la defensoría local o licitada en la que se desempeña el o los defensores a inspeccionar con indicación de sus números telefónicos, correo electrónico, fax, y adicionalmente información de la ubicación de cárceles, Tribunales, hotel y otros (en algunos casos se acompaña plano de la ciudad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Listado que se envía al defensor a inspeccionar y que incluye RIT, RUD y Nombre imputado.</li> <li>✓ Listado para uso exclusivo del inspector abogado que incluye RIT, RUD, Nombre imputado, Tipo Delito, Criterio de Focalización y Forma de Término (causas terminadas).</li> <li>✓ Listado para uso exclusivo del inspector abogado y que incluye imputados con prisión preventiva.</li> </ul>

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

ASISTENTE	ADMINISTRADOR
	<p>✓ Listado para uso exclusivo del inspector abogado y que incluye causas que presentan formas de término.</p> <p>✓ Ficha con los antecedentes del defensor a inspeccionar (nombre, dirección, empresa jurídica en caso de ser licitado, modalidad, teléfonos, correo electrónico, fax).</p> <p>Asimismo, esta información conjuntamente con la base de detalle que dio origen a la focalización se envía al inspector abogado por correo electrónico.</p>

### 2. Actividades previas del inspector

- Una vez que tenga en su poder el listado con los RUD, el inspector debe consultar el SIGDP y listar cada una de las causas que inspeccionará y eliminar de la muestra aquellas causas en que el defensor haya tenido una participación inferior al 70% de las actuaciones o diligencias, y si fuere pertinente consultar el SIAR.
- Debe verificar la nómina de imputados privados de libertad y corroborar su ubicación.
- En caso de ser necesario, debe consultar la información relativa a la planificación de la visita, direcciones, nombres de contacto, ubicación (planos), etc.
- Debe solicitar al Administrador de la inspectoría zonal los CD para grabar los audios y formularios FDI en blanco, tantos como sea



necesario, en base a la cantidad de inspecciones con un 20% adicional como precaución.

- Debe preparar sus materiales y/o equipos que lleva a las inspecciones: Útiles de escritorio, Cuaderno de apuntes, para anotar las observaciones en terreno (de toda índole), audios y fotocopias a solicitar, Código Procesal Penal, Equipos (computador, calculadora, etc.) y otros.
- Antes de realizar el viaje, el Inspector debe coordinar con la secretaria de la inspectoría zonal que remita vía fax el listado de las causas a inspeccionar a la oficina respectiva, con la finalidad de disponer oportunamente de las carpetas del defensor. Alternativa o simultáneamente se remite la información por correo electrónico.

## **II. Actividades del inspector en terreno preparatorias a la inspección**

1. En caso de tratarse de la primera vez que se concurre a inspeccionar a uno o más defensores y se desconoce la ubicación de recintos que va a visitar (oficina de la defensoría, tribunales, cárceles, etc.), el inspector debe efectuar un reconocimiento ocular a fin de planificar sus actividades y optimizar los tiempos.
2. Debe visitar la oficina del defensor a inspeccionar y verificar la recepción conforme del fax o correo electrónico con la información y requerimientos de carpetas a inspeccionar.
3. Debe solicitar a la asistente de la defensoría la agenda de audiencias programadas en que tenga participación el defensor inspeccionado e informarse si éste se encuentra de turno.

### III. Normas relativas a la inspección en terreno

1. Las visitas de inspección tienen un período determinado de duración, dependiendo de la zona y la cantidad de defensores a inspeccionar. Por regla general, la duración promedio de una inspección a un defensor será de tres días y para dos defensores cinco días, salvo casos calificados que deberán ser comunicados previo a la salida de terreno mediante correo electrónico por el Administrador de la inspectoría zonal al Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones.
2. La revisión de carpetas, oficios y documentos debe efectuarse en las oficinas de la Defensoría Regional, Local o Licitada, según corresponda, en el horario normal de funcionamiento de la institución. Sólo en casos excepcionales y calificados, los cuales deberán ser comunicados telefónicamente al Jefe de la inspectoría zonal, tales como falta de condiciones físicas para la revisión de las carpetas, podrán retirarse las carpetas de la oficina del defensor inspeccionado. El retiro será debidamente protocolizado, indicando las carpetas que quedan bajo su responsabilidad y en todo caso, circunscribirlas a aquellas que no presenten audiencias, para no perturbar la gestión del defensor y facilitar los datos para ubicarlo (dirección, celular, etc.) en caso que el defensor necesite alguna carpeta mientras esta en proceso de inspección.
3. Saludos protocolares: Si el defensor inspeccionado tiene su oficina en dependencias de la Defensoría Regional, se debe comenzar la inspección saludando al Defensor Regional, comunicándole que se realizará la evaluación de los defensores ya definidos.
4. Actividades **mínimas** de la Inspección: El inspector planificará las siguientes actividades:
  - Entrevista con el defensor inspeccionado.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

- Revisión de carpetas, oficios de los tribunales, de la Defensoría Regional y otros documentos relevantes.
- Asistencia a audiencias en que el defensor inspeccionado tenga participación, privilegiando los controles de detención, revisión de medidas cautelares, cautela de garantías, discernimiento de imputados menores de edad, audiencia de preparación de juicio oral, juicios simplificados sin admisión de responsabilidad, procedimientos abreviados y juicios orales.
- Entrevista con jueces de garantía o de juicio oral.
- Entrevista a todos los imputados privados de libertad de la lista proporcionada por el Administrador o Inspector de Apoyo.

Estas actividades deben informarse en el Formulario de Información Previa y dar cuenta detallada en el Informe de Inspección.

5. Las actas de audiencias que incidan en la evaluación de los diversos lineamientos que no se encuentren en la carpeta del defensor o que no permitan su estudio, por ser incompletas, ilegibles o resumidas, deberán ser reemplazadas por los audios de dichas audiencias.

## **IV. Desarrollo de la inspección**

### Primer día de Inspección

1. El Inspector debe entrevistarse con el defensor inspeccionado y explicarle someramente los aspectos a evaluar, alcances y mecanismos de inspección.
2. Planifica las visitas a audiencias, entrevistas con jueces y con imputados privados de libertad.
3. Comienza con la revisión de carpetas, de manera minuciosa y cuidando de no desordenar el contenido de la carpeta ni extraviar documentos.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

4. Debe asistir a audiencias en que participe el defensor. Dicha actividad puede realizarse en uno o más días si el Inspector lo estima conveniente y el tipo de audiencia lo amerite. Generalmente se utilizan 2 a 3 horas en dicha actividad, debiendo en todo asistir a un mínimo de tres audiencias.

### Segundo día de Inspección

1. Revisión de carpetas: Se continúa con la revisión de las carpetas hasta su término.
2. Asiste a audiencias en caso de ser posible, según la agenda del tribunal.
3. Entrevista con jueces: Se entrevista a Jueces de Garantía u Oral.

### Ultimo día de Inspección

1. Selección de registro de audio: Solicita a la oficina (defensor o asistente) que le envíe los audios, para eso deja un listado con los audios que se requieren y pide que sean enviados en el transcurso de la próxima semana.
2. Visita a imputados privados de libertad: Se concurre al Centro Penitenciario respectivo a entrevistar a los imputados seleccionados, se revisa el Libro de Visita de Cárcel y se consulta a Gendarmería acerca de la aplicación de castigos a los imputados de la muestra, actividad en la que se utilizan aproximadamente 2 a 3 horas.
3. Una vez finalizada la inspección en terreno, se realiza una despedida protocolar al defensor inspeccionado y del defensor regional si corresponde.

## **V. Confección y preparación del informe**

1. Se envía plantilla de información previa de la inspección al Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones: Generalmente en horas de la mañana del día lunes o el día que se regrese a la inspectoría zonal.
2. Inicio del trabajo en los FDI: Se inicia la confección de los FDI, trabajo en el que se utilizan los formularios de inspección, SIG-DP y SIAR, fijándose como meta diaria la confección de 8 a 10 fichas. En esta labor deben utilizarse las herramientas de verificación de ingreso de datos en planillas de Excel de cada uno de los FDI.
3. Se confecciona el informe Word, el que debe incluir los siguientes capítulos:
  - i. Antecedentes Generales
  - ii. Conclusiones
  - iii. Avances del Período
  - iv. Actividades o Procedimientos de Mejoramiento
  - v. Causas a destacar
  - vi. Solicitud de Información Adicional: si fuere pertinente.
4. En el capítulo destinado a las Conclusiones, debe efectuarse una evaluación cualitativa general de cada uno de los lineamientos inspeccionados, haciendo referencia a causas determinadas que permitan justificar la valoración del desempeño del defensor inspeccionado y haciendo referencia expresa al cumplimiento de los estándares de defensa penal pública. No debe hacerse una mera descripción estadística de los lineamientos y sus subfactores.
5. Se programa tener el informe completo para la primera revisión a los 6 días hábiles en caso de informes a un defensor y 10 días hábiles si fueren dos.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

6. Los informes no deben atrasarse por la remisión extemporánea de los audios, situación que debe ser apreciada prudencialmente por el inspector.

### VI. Revisión del informe de inspección

ACCION	INSPECTOR	ADMINISTRADOR	ASISTENTE
Primera Revisión	Una vez concluidos los FDI debe revisarlos utilizando las funcionalidades del archivo: "Total", "Listas", "BDFDI1", "Verificador de Datos" y enviarlos al Administrador y a la Asistente.		Corrige errores de tipeo y de ortografía de Word y FDI y lo envía al Inspector Jefe
Segunda Revisión	El Inspector Jefe deberá revisar aspectos tanto de forma como de fondo de ambos documentos, respetando el estilo y el criterio del inspector y una vez visado, lo envía al Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones.		
Revisión por Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones	El Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones efectúa una evaluación de fondo del contenido del informe. Si existen observaciones se		

**Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

<b>ACCION</b>	<b>INSPECTOR</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>ASISTENTE</b>
	remitirán al Inspector Jefe, con copia al Inspector y al Administrador. Una vez subsanadas se enviarán al Administrador para su edición.		
Configuración y Edición	El Inspector deberá proceder a configurar los formatos definitivos que presentarán los informes WORD y FDI (márgenes, encabezados y pié de páginas, justificación, tipos de fuentes, escalas, tamaño de papel, configuración de gráficos, otros)		
Impresión y Encuadernación	Una vez configurados los formatos definitivos, el Inspector procede a enviar al asistente - vía correo electrónico - los informes WORD y FDI para su impresión, compaginación y anillado		Recepcionados los informes, el asistente procede a la impresión, compaginación y encuadernación de los informes WORD y FDI
Impresión y Encuadernación			Una vez editado el informe se imprime y encuaderna.
Firma del Informe	Una vez impreso el Inspector abogado revisa el informe y lo		

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

ACCION	INSPECTOR	ADMINISTRADOR	ASISTENTE
	valida mediante su firma		
Envío al Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones para revisión final.			Una vez validado, debe confeccionarse el memo respectivo para su despacho al Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones.

### 5. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Señala la Ley N°19.718 que las personas naturales y jurídicas que presten servicios de defensa penal pública estarán sujetas al control y responsabilidad previstos en esta ley. Una de las modalidades de control del desempeño de los defensores locales y de los abogados que presten defensa penal pública son las inspecciones.

Es importante tener presente que las inspecciones no apuntan al control de cualquier tipo de actividad desarrollada por el defensor, sino que fundamentalmente a la calidad de la prestación de defensa penal pública. Un concepto de defensa penal pública de calidad, señala que es aquella que satisface una defensa jurídica digna, eficiente, adecuada y oportuna.

Por ello, el objetivo del control realizado por las inspecciones se asocia de manera significativa con los estándares básicos de defensa, ya que éstos apuntan a entregar un patrón orientador del comportamiento profesional que permite evaluar el nivel y calidad del desempeño del defensor frente a un caso concreto.



## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

La finalidad de los estándares de defensa penal pública, como señala el preámbulo de la resolución número 396 de 14 de Abril del 2003, que aprueba los estándares básicos para el ejercicio de la defensa penal pública, es garantizar una defensa penal de calidad, a través de la evaluación y control de los servicios de defensa penal, tanto en los aspectos formales o procedimentales, como en los aspectos materiales o sustantivos, todos ellos vinculados a los derechos y garantías del imputado, reconocidas por la ley, la Constitución Política y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos vigentes en Chile. Además, la defensa penal a garantizar, mediante los estándares, comprende el conjunto de gestiones extrajudiciales que el defensor penal público debe realizar durante todas las etapas de la persecución penal dirigida en contra del imputado, todas ellas destinadas a resguardar sus derechos e intereses desde las primeras actuaciones del procedimiento, considerando que el contenido del derecho de defensa debe ser siempre el poder desarrollar toda la actividad procesal necesaria para solicitar el rechazo primero de la imputación, y luego de la acusación formal, como asimismo representar al imputado en las negociaciones con el ministerio público para la adopción de salidas alternativas y la configuración de atenuantes y eximentes de responsabilidad, actividad que se traduce en acumular alegaciones fácticas o de hecho, acompañada de fundamentos jurídicos que permitan al defensor tener una postura frente a los hechos y el derecho proveyéndose de las pruebas necesarias para fundamentarla.

Cabe agregar que los estándares apuntan también a resguardar la ética en el comportamiento del defensor durante la asesoría técnica penal prestada al imputado. Velar porque los defensores adhieran y apliquen a su trabajo aspectos éticos esenciales, es tenido en cuenta en los estándares básicos de defensa para garantizar la efectiva implementación de los derechos vinculados al derecho de defensa. En efecto, estos aspectos éticos esenciales que rigen la práctica de la defensa penal pública se justifican por la importancia de los actos que desempeñan los defensores, la situación de vulnerabilidad del imputado y

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

la necesidad de preservar la relación de confianza entre defensor y cliente. En definitiva, las obligaciones éticas impuestas al defensor son el medio para alcanzar el objetivo de proveer a los individuos que requieren de asistencia legal, una defensa competente y efectiva.

A modo de síntesis, la materialización del derecho de defensa debe cumplir con ciertos estándares de calidad que aseguren a todas las personas que los operadores del sistema de defensa penal pública cumplirán sus funciones con el máximo de celo profesional y honestidad.

Por otro lado, es necesario determinar la importancia primero, de elaborar un manual de buenas prácticas para las inspecciones y, segundo, de proponer asociar expresamente los lineamientos a estándares determinados en los informes de inspección. Ya señalamos que las inspecciones tienen por objetivo controlar un desempeño de defensa de calidad, asociada ésta al cumplimiento de estándares.

La significancia político institucional de asociar el control que realizan las inspecciones con los estándares básicos de defensa, es que se inspeccionará con pautas de comportamiento o directrices predeterminadas y conocidas, que deben ser acatadas por los operadores del sistema de defensa penal pública. Además al contar con criterios de inspección unificados y publicitados, otorga más transparencia al procedimiento y garantiza un tratamiento igualitario para aquellos que son inspeccionados.

Por último, se facilitan las tareas de supervisión del funcionamiento del servicio y, por ende, de evaluación de desempeño de cada uno de los abogados que ha asumido la defensa de una persona.

Por tanto, los fines perseguidos con este manual de buenas prácticas que se propone para las inspecciones, son:

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

1. Asociar expresamente los estándares de defensa con los lineamientos utilizados en las plantillas de inspección;
2. Unificar los criterios o juicios de expertos utilizados en las inspecciones;
3. Dar objetividad e imparcialidad a los procedimientos de inspección y
4. Evaluar parametrizadamente a los defensores penales.

### **6. PLAN DE CONTINGENCIA DE LA REGION METROPOLITANA**

Con motivo de la instalación de nuevo sistema procesal penal en la Región Metropolitana a partir del 16 de junio de 2005, el Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones diseñó y ejecutó un plan de contingencia destinado a inspeccionar a los defensores penales públicos de la Región Metropolitana. Esta actividad se llevó a cabo en el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de agosto de 2005 y fue desarrollada por 4 inspectores abogados pertenecientes a la inspectoría Zonal Centro.

Para estos efectos, los lineamientos inspeccionados en esa oportunidad fueron Control de Detención (Lineamiento 2), Medidas Cautelares Personales (Lineamiento 3), Solicitud de Plazo Judicial (Lineamiento 4), Desenvolvimiento en Audiencia (Lineamiento 15) y Formas de Término (Lineamiento 18).

Las inspecciones comprendieron la evaluación de 55 defensores correspondientes a las defensorías de Las Condes, Estación Central, Ñuñoa, Pudahuel, Santiago Centro, La Florida, Maipú, San Miguel, Puente Alto y San Bernardo.

La metodología de la inspección para evaluar las actuaciones de los defensores consideró la asistencia de los inspectores abogados a las audiencias de control de detención programadas en el Centro de Justicia de Santiago y en los Tribunales de Garantía de Puente Alto y San Bernardo.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

La meta que se definió originalmente para el plan de contingencia de la RM contemplaba inspeccionar - **durante el período comprendido entre el 04 de Julio y el 31 de Agosto** - a 150 defensores (institucionales y licitados) y a 3.000 imputados.

Los resultados finales indican que se inspeccionaron a 46 defensores institucionales y a 9 defensores licitados, con un total de 732 imputados.

Los supuestos preliminares consideraban un plantel de 8 inspectores abogados, lo que representaba una productividad promedio de 325 imputados por cada abogado.

La productividad real promedio observada en el plan de contingencia alcanzó a 183 imputados inspeccionados por cada inspector, ya que el plan incorporó exclusivamente a 4 abogados de la Zonal Centro.

A la luz de los antecedentes expuestos, se puede señalar que el nivel de cumplimiento alcanzó sólo a un 24,40% de la meta definida en el diseño del plan de trabajo. Asimismo, las inspecciones prácticamente no consideraron la evaluación del desempeño de los defensores licitados, salvo 9 defensores de Puente Alto y San Bernardo.

Sin perjuicio de lo anterior, la iniciativa desarrollada permitió sentar un precedente positivo en los defensores inspeccionados al darles a conocer los mecanismos de control con que cuenta la Defensoría para evaluar su desempeño, situación que adquiere una mayor importancia al tener en cuenta que las inspecciones se iniciaron transcurridos sólo 14 días después de la puesta en marcha de la reforma procesal en la Región Metropolitana.

Con respecto a los informes de inspección que contienen el resultado de las evaluaciones de los defensores, se cumplieron medianamente los estándares y

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

parámetros de plazos y oportunidad con que fueron remitidos a los Defensores Regionales, cobrando importancia aquellos informes de defensores que presentaron observaciones y criticidades en sus actuaciones.

Las principales fortalezas y debilidades del método de vista de audiencias de control, y revisión de abogados por defensoría local se enuncian a continuación:

### Fortalezas

Las actuaciones de los defensores fueron evaluadas presencialmente por los inspectores abogados en las audiencias de control de detención, lo que permitió recopilar antecedentes e información objetiva y en tiempo real sobre su desempeño, destrezas y habilidades de litigación

Se establecieron en forma sistemática y permanente relaciones de confianza y comunicación entre los defensores y los inspectores abogados, constituyéndose en un elemento facilitador para las inspecciones que se realizarán en el futuro de corto y mediano y plazo

### Debilidades

En un principio los inspectores abogados no informaron a los defensores del alcance y propósito de su asistencia a las audiencias de control de detención, lo que provocó algunas molestias e incomodidades por esta situación. Este problema se corrigió en el transcurso de los días siguientes al inicio del plan de contingencia

Este procedimiento sólo permitió examinar 5 lineamientos de un total de 18 que considera el sistema de inspección que se aplica en regiones, lo que impide

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

por una parte conocer las actuaciones del defensor en otros aspectos de la defensa penal pública, y además no hace comparable ambos mecanismos

La mayoría de las causas inspeccionadas estaban asociadas a un tipo de delito (hurto falta) y a una forma de término (salida alternativa), por lo que no hubo oportunidad de examinar una cantidad importante de casos relacionados con otros tipos de delito u otras formas de término, que permitieran evaluar el desempeño de los defensores frente a otras circunstancias quizás más exigentes

Las principales dificultades encontradas durante la ejecución del plan de contingencia tuvieron relación – al comienzo – en la observación de falta de consistencia e integridad de la información referente a la programación de audiencias y turnos de los defensores, situación que se fue regularizando paulatinamente.

Sin embargo, en las últimas 2 semanas del plan de contingencia nuevamente se presentaron algunos problemas en la disponibilidad de la programación de las audiencias, en virtud de una decisión de la Defensoría Regional Norte de no enviar directamente dicha información.

Lo anterior, dificultó la labor de los inspectores abogados al momento de concurrir a las audiencias de control de detención particularmente en la ubicación de los defensores a inspeccionar.

Algunos inspectores se enfrentaron a situaciones en las cuales pudieron verificar que en las audiencias de control participaban indistintamente el defensor de turno que iba a ser inspeccionado y un defensor pasante, motivo por el cual se vieron imposibilitados de evaluar sus actuaciones y desempeño.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

La ejecución del plan de contingencia en la Región Metropolitana contribuyó a recoger una serie de aprendizajes y experiencias, teniendo presente que la asistencia a las audiencias de control de detención permitieron conocer en más detalle sus particularidades y aspectos procedimentales, así como el rol que desempeñan los diferentes intervinientes (defensores, fiscales, jueces de garantía e imputados) en las diferentes etapas del procedimiento.

Lo anterior, facilitó el entendimiento y la comprensión de los conceptos y terminología que se utilizan principalmente en los procesos de auditoría externa, de inspecciones y en las funciones que son propias de la definición y responsabilidad de los diferentes cargos existentes en la inspectoría zonal centro.

Asimismo, este plan significó definir mecanismos de control y seguimiento que permitieron monitorear diariamente el avance del cumplimiento de las metas y corregir oportunamente las desviaciones observadas.

## **7. COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

En Septiembre de 2003, se llevó a cabo en Santiago, el seminario internacional “Sistemas Contractuales y Estándares de Defensa Penal Pública”, evento organizado y auspiciado por las Defensoría Penal Pública, el British Council y la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales y contó con la participación de los expertos ingleses Lee Bridges y Ed Cape.

Dentro de los temas abordados se incluyeron los fundamentos y metodologías de evaluación de los sistemas de defensa penal y los estándares como garantía de calidad del derecho a defensa y su impacto en la profesión de abogado.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

En noviembre del año 2005, la Defensoría Penal Pública realizó una misión al Reino Unido, patrocinada por el British Council, y cuyo objetivo fundamental consistió en tomar contacto con las experiencias Británicas relacionadas a los sistemas de control y evaluación de la calidad de la defensa, así como la experiencia reciente de la instalación de defensoría públicas a cargo de funcionarios, en lo que constituye una experiencia piloto que ha sido llevada a cabo en Inglaterra, por espacio de unos cuatro años y que se encuentra evaluada recientemente.

Cabe indicar que esta misión es la continuidad de un programa de colaboración de mas largo alcance, iniciado con una misión presidida por el Defensor Nacional, en épocas tempranas de instalación y diseño de los sistemas de la Defensa en nuestro país, el cual luego tuvo continuidad con la visita de los profesores Ed Cape y Lee Bridges, quienes conocieron cercanamente las características del sistema de defensa penal pública chileno y participaron en un seminario internacional sobre estándares de defensa penal y sistemas contractuales de defensa.

Esta visita contempló una delegación que se integró por representantes del Departamento de Estudios, de las Inspectorías, Defensorías Regionales y del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, y fue presidida por el Defensor Nacional, considerando la importancia que a todos estos niveles corresponde en las materias de la visita.

Particularmente interesante resultó la asistencia de la misión a las jornadas de preparación de los abogados revisores, llevada a cabo en el Instituto de Estudios Legales Avanzados, de la Universidad de Londres, en que se conoció la metodología de evaluación empleada, y las herramientas para capacitar a los defensores que efectuarán las revisiones.



## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

La visita contempló dos sistemas, que en general tienen muchos puntos en común, por una parte aquel que se emplea en Inglaterra y Gales, y por otro lado el sistema ocupado, o proyectado, para el aseguramiento de la calidad en Escocia.

En Diciembre de 2006, se realizó en Santiago el seminario “Evaluando la Calidad de los Servicios de Defensa Penal”, evento organizado por la Defensoría Penal Pública, el British Council y el Programa de Políticas Públicas de la Facultad de Economía Universidad de Chile – Universidad de Chicago, contando con la participación de los expertos británicos Allan Paterson y Avrom Sherr.

El programa incluyó – entre otros temas – la caracterización general del sistema de defensa penal en el Reino Unido y sus mecanismos de aseguramiento de calidad, la caracterización de los sistemas de evaluación de calidad de defensa en la Defensoría Penal Pública, el empleo de sistemas de control de calidad y su impacto en la prestación de defensa penal pública, los elementos para medir y asegurar la calidad de la defensa en la prestación de los abogados - experiencia en Escocia y la percepción del usuario como determinante en la calidad de los servicios públicos.

En Febrero de 2006, la Defensoría Penal Pública realizó una misión Canadá, particularmente a la Barra de Abogados de Québec con el propósito de conocer el sistema vigente de evaluación de prestadores de servicio de defensa penal.

En Noviembre de 2006, se realizó en Santiago el seminario “Acceso a la Justicia: Calidad y Ética”, evento organizado por la Defensoría Penal Pública y la barra de Abogados de Quebec, contando con la participación de expertos canadienses y donde uno de los temas tratados fue el impacto de los sistemas de controles en la calidad del servicio de defensa penal.

## **8. ENCUESTA DE INSPECCIONES**

El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, entre el 29 de junio y el 6 de julio de 2007, aplicó a los defensores penales públicos (institucionales y licitados) una encuesta con la finalidad de levantar información sobre el sistema de inspecciones.

En un contexto de intenso debate y revisión generado en torno a este sistema de control, se hace necesario saber, más allá de las válidas percepciones o intuiciones, el real impacto que las inspecciones tienen en sus usuarios directos (defensores).

Los defensores a los que se dirigió la encuesta fueron todos aquellos abogados vigentes a esa fecha y que han sido inspeccionados una o más veces.

Se hace presente, que sólo se levantó información sobre el sistema de inspecciones, sin conducir la encuesta a la obtención de juicios valorativos de parte de los defensores.

La encuesta abarcó tres ámbitos:

### **I. Utilidad de las inspecciones para los defensores**

En este ámbito se midieron tres áreas:

- a) **Gestión administrativa interna de la causa.** Esta área se refiere a aquellas actuaciones del defensor referidas a la organización interna del trabajo y que constituyen un presupuesto necesario para la prestación de un servicio eficiente y oportuno. Así, las que se refieren al seguimiento administrativo de las causas, al registro completo del caso

en las carpetas internas a fin de que exista disponibilidad oportuna de información para el control de los casos o para los asuman otros defensores o el cumplimiento de los instructivos asociados a esta categoría: a) OF. DEC 116 sobre contenido de carpeta y b) ORD. 110 sobre delegación de audiencias y c) ORD. 92 sobre traspaso de causas.

- b) **Gestión de defensa técnica.** Esta área está directamente ligada a la calidad de la defensa técnica proporcionada por el defensor al imputado a lo largo del proceso penal. Es una categoría que pondera los conocimientos y la calidad de la conducción, por parte del defensor, de aquellas actuaciones del procedimiento que son indispensables para una adecuada, correcta y oportuna actividad de defensa, y también de las destrezas practicadas en audiencias orales ante un tribunal.
- c) **Relación del defensor con el cliente.** Esta área dice relación con el grado de cumplimiento de los deberes que la ley o el reglamento imponen al defensor y que, fundamentalmente, se refieren a deberes de información y trato digno.

## **II. Informe de inspección**

En este ámbito se buscó conocer la forma en que se comunica el informe de inspección al defensor y la utilización que se hace de los informes.

## **III. Proceso de inspección**

En esta área se pesquisó la forma en que se desarrollan las inspecciones más allá de las rutinas de trabajo fijadas por las Inspectorías Zonales, el impacto (negativo o positivo) en la gestión del defensor y la interrelación entre inspector y defensor.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

La encuesta aplicada presentó el siguiente diseño<sup>9</sup>:

<b>ENCUESTA DE INSPECCIONES</b>	
¿Ha sido usted inspeccionado? <b>SI NO</b>	
A1. ¿Cuántas veces usted ha sido inspeccionado?	
A.2. Marque el o los nombres de los inspectores que lo han inspeccionado: <ul style="list-style-type: none"><li>- Claudio Salvador Cabezas</li><li>- Jorge Gaponov Escudero</li><li>- María Eugenia Toledo Sepúlveda</li><li>- Víctor Castillo Fica</li><li>- Marcelo Grandón Pellet</li><li>- Roberto Henríquez Aguilera</li><li>- María Eugenia Jaña Saavedra</li><li>- Paula Páez González</li><li>- Fabiola Palominos Méndez</li><li>- Marcela Werlinger Mena</li><li>- Sandra Jelves Mella</li><li>- Carmen Gloria Ormeño Sepúlveda</li><li>- Helen Thiers Hernández</li><li>- Maddeleyn Villegas Moreira</li></ul>	
A.3. Las inspecciones como instrumento de control [Puede seleccionar más de una opción para las alternativas a), b) y c) a) <ul style="list-style-type: none"><li>a) Han evaluado las gestiones administrativas internas de la causa</li><li>b) Han evaluado la gestión de defensa técnica</li><li>c) Han evaluado la relación del defensor con el cliente</li><li>d) No han evaluado ninguna de las áreas señaladas en las alternativas a), b) y c)</li></ul>	
A.4. ¿La inspección le entregó insumos jurídicos para la defensa técnica? Sí [Pase a A.5] No [Pase a A.6]	
A.5. ¿Qué insumos jurídicos para la defensa le entregó la inspección? [Puede seleccionar más de una alternativa] <ul style="list-style-type: none"><li>A.5.1) Jurisprudencia</li><li>A.5.2) Doctrina</li><li>A.5.3) Opinión jurídica del caso</li></ul>	

<sup>9</sup> Encuesta implementada por el Departamento Informática y Estadísticas de la Defensoría Penal Pública.

**Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

<b>ENCUESTA DE INSPECCIONES</b>
A.5.4) Otros : [En caso de responder esta alternativa, debe completar el recuadro siguiente]
A.6 ¿La inspección le ayudó a mejorar la gestión administrativa interna de las causas inspeccionadas? Sí [Pase a A.7.] No [Pase a B.1.]
A.7. ¿Qué aspectos de la gestión administrativa interna de las causas inspeccionadas le ayudaron a mejorar? [Puede seleccionar más de una alternativa] A.7.1 Manejo, orden y contenido de las carpetas A.7.2 Registro de actuaciones de la defensa y del Ministerio Publico A.7.3 Otros [En caso de responder esta alternativa, debe completar el recuadro siguiente]
B.1. ¿Cuándo usted fue inspeccionado? a) Recibió el informe de inspección en todas las ocasiones en que fue inspeccionado b) Solo en algunas inspecciones recibió el informe c) No recibió el informe de inspección en ninguna de las ocasiones en que fue inspeccionado [Pase a C.1.]
B.2. ¿Usted recibió el informe de inspección? [Puede seleccionar más de una alternativa]: a) A través de un memo remisorio del Defensor Regional b) En una reunión con el Defensor Regional c) En una reunión con el Jefe de Estudios d) En una reunión con el Defensor Local Jefe e) En una reunión con el representante de la prestadora f) En una reunión con el inspector
B.3. ¿Para conocer y aprovechar de mejor forma el informe de inspección, según su opinión, sería más conveniente recibirlo? [Puede seleccionar más de una alternativa]: a) A través de un memo remisorio del Defensor Regional b) En una reunión con el Defensor Regional c) En una reunión con el Jefe de Estudios d) En una reunión con el Defensor Local Jefe e) En una reunión con el representante de la prestadora f) En una reunión con el inspector
B.4. ¿Al informe de inspección, Usted le formuló observaciones? SI [Pase a B.6.] NO [Pase a B.5.]
B.5. ¿No le formuló observaciones al informe de inspección porque?

<b>ENCUESTA DE INSPECCIONES</b>	
	<p>a) No estuvo en desacuerdo con las conclusiones del inspector</p> <p>b) Porque no le interesó formular observaciones, a pesar de haber estado en desacuerdo con las conclusiones del inspector</p> <p>c) Porque no tenía ninguna utilidad formular observaciones, a pesar de haber estado en desacuerdo con las conclusiones del inspector.</p> <p>d) No leyó el informe</p> <p>Señale, en el caso de contestar la alternativa d), las razones.</p>
B.6.	<p>¿En relación con el informe de inspección?</p> <p>a) Leyó sólo las conclusiones del informe</p> <p>b) Leyó sólo la información detallada por lineamiento y causa</p> <p>c) Leyó todo el informe</p>
B.7.	<p>¿Qué medida o medidas adoptó la Defensoría Regional respecto de usted, una vez conocidos los resultados de la inspección? [Puede seleccionar más de una alternativa para las opciones a), b), c),d) y e)]:</p> <p>a) Capacitaciones</p> <p>b) Clínicas Jurídicas</p> <p>c) Inició un procedimiento sancionatorio</p> <p>d) Inició una investigación sumaria</p> <p>e) Inició un sumario administrativo</p> <p>f) No adoptó ninguna medida</p>
C.1.	<p>¿En la inspección?</p> <p>a) El inspector se entrevistó con usted antes de iniciar la inspección</p> <p>b) El inspector se entrevistó con usted al finalizar la inspección</p> <p>c) El inspector se entrevistó con usted durante la inspección</p> <p>d) El inspector se entrevistó con usted al iniciar, durante y finalizar la inspección</p> <p>e) El inspector no se entrevistó con usted</p>
C.2.	<p>¿En la inspección, usted preferiría que?</p> <p>a) El inspector se entrevistara con usted antes de iniciar la inspección</p> <p>b) El inspector se entrevistara con usted durante la inspección</p> <p>c) El inspector se entrevistara con usted al finalizar la inspección</p> <p>d) El inspector se entrevistara con usted al iniciar, durante y finalizar la inspección</p> <p>El inspector no se entrevistara con usted</p>
C.3.	<p>¿Las inspecciones durante su desarrollo, entorpecieron su labor diaria como defensor?</p> <p>SI [Fin Encuesta]</p> <p>NO [Fin Encuesta]</p>

Los resultados de la encuesta se presentan en el Anexo N°1 del presente documento.

## **9. ESTÁNDARES BÁSICOS PARA EL EJERCICIO DE LA DEFENSA PENAL PÚBLICA**

Es necesario dejar en claro en primer lugar que con el fin de garantizar la calidad del servicio de defensa, se han creado los Estándares de Defensa Penal que constituyen básicamente directrices o rangos bajo los cuales los Abogados Defensores deben actuar en el desempeño de sus funciones. La finalidad de dichos estándares es garantizar una defensa de calidad, a través de la evaluación y control de los servicios de defensa penal, tanto en los aspectos formales o de procedimientos, como en los aspectos materiales o sustantivos, todos ellos vinculados a los derechos y garantías de los imputados establecidos por nuestra legislación, por la Constitución Política del Estado y los Tratados Internacionales Reconocidos por Chile.

En otras palabras, los Estándares de Defensa corresponden a los objetivos de la organización, puesto que, a través de su cumplimiento será posible brindar un servicio de defensa jurídico técnico penal adecuado y de alta calidad.

Definir los Estándares cobra real sentido cuando es posible evaluar la sujeción de las personas a los mismos, es decir, convertirlos en comportamientos objetivamente mensurables.

Específicamente, y de acuerdo a la Resolución Exenta N°1307 del 23 de junio de 2006 firmada por el Defensor Nacional, los Estándares Básicos para el ejercicio de la Defensa Penal Pública son los siguientes:

**Estandar de la Defensa:** El defensor resguarda lealmente en todo momento los intereses de imputadas e imputados, desde el inicio del procedimiento dirigido en su contra hasta su completa terminación, proporcionando la asesoría jurídica, técnico penal adecuada, relativa al caso.

Objetivos

- El defensor es diligente en la defensa de imputadas e imputados.
- Todas las actuaciones que deba realizar el defensor son preparadas adecuadamente por éste.
- El defensor mantiene una estrategia de defensa durante todo el proceso, acorde a los intereses de imputadas e imputados.

**Estandar de la Dignidad del Imputado:** En el proceso penal, el defensor respeta la voluntad de imputadas e imputados y le brinda un trato digno.

Objetivos

- El defensor recaba y respeta la voluntad de imputadas e imputados en el diseño de la estrategia de defensa y las actividades que digan relación con ella.
- El defensor atiende a los requerimientos de las imputadas e imputados relativos al caso.
- El defensor brinda siempre un trato cortés y respetuoso a imputadas e imputados.

**Estandar de la Información:** El Defensor Penal Público siempre mantendrá informado a la imputada y al imputado.



Objetivos

- La imputada y el imputado conocen los cargos formulados en su contra y sus posibles consecuencias.
- La imputada y el imputado conocen el contenido de la investigación y la estrategia de defensa.
- La imputada y el imputado conocen las consecuencias jurídicas y fácticas de la persecución penal iniciada en su contra.

**Estandar de la Libertad:** El defensor realiza las actividades necesarias para que las imputadas y los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias ni ilegales.

Objetivos

- El defensor procura que, cuando se imponga la privación de libertad a la imputada y al imputado, se haga de acuerdo a la ley.
- El defensor se ocupa que la condena se imponga de acuerdo a la ley y en su cumplimiento no afecte mas derechos que los expresamente autorizados por la Constitución y la ley.

**Estandar de la Prueba:** El defensor se ocupa que la prueba se produzca resguardando los intereses, derechos y garantías de la imputada y del imputado.

Objetivos

- El defensor se ocupa de que la prueba de descargo sea útil a su estrategia de defensa.
- El defensor se ocupa que la prueba de cargo sea legítima en su obtención y correcta en su incorporación.

**Estandar de los Recursos:** En los recursos, el Defensor Penal Público respeta la voluntad de la imputada y del imputado y protege sus derechos, garantías e intereses.

Objetivos

- El defensor recurre de las resoluciones judiciales cada vez que sea procedente y acorde con la voluntad e intereses de la imputada y del imputado.
- El defensor está atento a la interposición y tramitación de los recursos de los demás intervinientes.

**Estandar del Plazo Razonable:** El defensor se ocupa que la persecución iniciada en contra de la imputada y del imputado se realice en un tiempo razonable.

Objetivos

- La imputada y el imputado no deben estar sometidos a una investigación más allá del tiempo estrictamente necesario, de acuerdo a la complejidad del caso, a la estrategia de defensa y los intereses de la imputada y del imputado.
- La tramitación judicial del caso debe ajustarse a los términos legales y especialmente a los intereses de la imputada y del imputado.

**Estandar de los Principios del Sistema Acusatorio:** El Defensor vela por el cumplimiento de los principios del sistema acusatorio.

Objetivos

- El defensor vela por la publicidad del procedimiento penal.

- El defensor insta por el respeto al principio de la inmediación en las audiencias del procedimiento.

## **10. LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES**

Es importante tener presente que las inspecciones no apuntan al control de cualquier tipo de actividad desarrollada por el defensor, sino que fundamentalmente a la calidad de la prestación de defensa penal pública. Un concepto de defensa penal pública de calidad, señala que es aquella que satisface una defensa jurídica digna, eficiente, adecuada y oportuna, como una especificación de los principios generales que la inspiran, nos referimos a la igualdad ante la ley (artículo 19 número 2 de la CPR) al derecho al debido proceso (artículo 19 número 3 de la CPR); el derecho a la defensa (artículo 19 número 3 de la CPR), el derecho a la intimidad y a la honra (artículo 19 número 4 de la CPR), el derecho a la libertad personal y a la seguridad individual (artículo 19 número 7 de la CPR), el derecho a la seguridad jurídica (artículo 19 número 26 de la CPR) . Por ello, el objetivo del control realizado por las inspecciones se asocia de manera significativa con los estándares básicos de defensa, ya que éstos apuntan a entregar un patrón orientador del comportamiento profesional que permite evaluar el nivel y calidad del desempeño del defensor frente a un caso concreto. De igual forma y con la finalidad de objetivizar la obtención de la información obtenida en los proceso de inspección, es que a partir del año 2004, se puso en práctica una planilla de chequeo como instrumento de medición para el proceso de inspección, la cual aborda un conjunto de 16 lineamientos en un principio, llegando a ser 14 a la fecha. De estos 14 lineamiento 13 se encuentran asociados al cumplimiento de actividades contempladas en los estándares de defensa, y uno dice relación con los sistemas de la Defensoría Penal Pública en relación a las gestiones que realizan los defensores (SIGDP).

**Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

A continuación se exhibe cada uno de los lineamientos comprendidos en el actual formulario de inspección (FDI) y los estándares principales que se encuentran asociados a ellos.

**Lineamiento 1: Antecedentes de la Carpeta**

Lineamiento 1: Antecedentes de la carpeta			
Ficha Única de Ingreso (FUI)	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> Completa <input type="checkbox"/> Incompleta	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Completa <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Incompleta
Esta firmada la FUI	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Completa <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Incompleta	Copia de la investigación fiscal
	<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Justificado <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Injustificado
Anotaciones de la carátula	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Completa <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Incompleta	Ant. Personales y otros del imputado
	<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> No		Planilla de visita de cárcel
Actas, Res. judiciales, notif., sol. de los intervinientes, audios y querellas, Doctos. Delegación Vista de Cárcel	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Completa <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Incompleta	Documentos de respaldo de Traspaso de Causa
	<input type="checkbox"/> No		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Completa <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Incompleta
	<input type="checkbox"/> No		Documentos de respaldo delegación de gestiones o audiencias

La evaluación de este lineamiento corresponde a un check-list, a través del cual el inspector debe constatar la existencia o no de la documentación. Este lineamiento se asocia principalmente al cumplimiento de metas de los estándares de la defensa e información.

Estándares asociados a este lineamiento

- a) De la Defensa: En cuanto todas las actuaciones que deba realizar el defensor son preparadas adecuadamente por éste, que exige al defensor mantener un registro completo del caso.
- b) De la Dignidad: También se asegura, en especial con los antecedentes de la investigación fiscal, que el defensor determine la estrategia de defensa coincidentemente con la voluntad del imputado, realizando actuaciones de defensa u omitiendo diligencias; que el defensor materialice o respete la voluntad del imputado y considere las diligencias de investigación propuestas por él.

**Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

- c) De la Información: Este lineamiento se asocia con la pretensión de resguardar que el defensor conozca el contenido de la investigación fiscal, y se la de a conocer al imputado ocupándose así que la investigación sea pública para el imputado.
- d) De la Prueba: Con este lineamiento se pretende que el defensor prepare adecuadamente todas las pruebas, de acuerdo a su estrategia de defensa, ocupándose así, que la prueba de descargo sea útil a esta estrategia.
- e) De los Recursos: En cuanto el defensor debe estar atento a la interposición y tramitación de los recursos de los demás intervinientes, e instar por la inadmisibilidad y/ o rechazo de los recursos de los demás intervinientes cuando proceda y resguarda los intereses del imputado.
- f) De la Libertad: En cuanto el defensor se ocupa que la condena se imponga de acuerdo a la ley y no afectando más derechos que los expresamente autorizados por la Constitución y la ley.

La evaluación que realice el inspector del análisis del lineamiento en su conjunto y el efecto que produce el cumplimiento o incumplimiento de los estándares se reflejará en el informe final de inspección, en el área destinada a conclusiones, realizando las pertinentes sugerencias del caso, si procedieren.

**Lineamiento 2: Control de la detención**

Lineamiento 2: Control de la detención

<input type="checkbox"/> No asiste a	<input type="checkbox"/> Asiste a la audiencia de	<input type="checkbox"/> Visita al imputado en Centro de Detención	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Audiencia de	Control de Detención	Averigua circunstancias de la detención	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Control de Detención	<input type="checkbox"/> Reclama ilegalidad de la detención <input type="checkbox"/> No reclama ilegalidad		<input type="checkbox"/> Justificado	<input type="checkbox"/> Injustificado
	<input type="checkbox"/> Fundado <input type="checkbox"/> Infundado	<input type="checkbox"/> Se opone a la ampliación de la detención <input type="checkbox"/> No se opone		<input type="checkbox"/> Injustificado
	<input type="checkbox"/> Fundada <input type="checkbox"/> Infundada			<input type="checkbox"/> Justificado

En el caso de existir audiencia de control de detención, se verifica en primer lugar cuál fue la etapa de la investigación en la cual el imputado contó con defensa por un letrado, y si fue en las primeras actuaciones del procedimiento, se constata que el defensor averigüe las circunstancias de la detención y la

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

legalidad de ésta. En el evento de existir mérito para reclamar la ilegalidad de la detención se analiza la fundamentación y justificación del Defensor. Con estos mismos antecedentes más lo debatido en la audiencia se evalúa si al solicitar ampliación de la detención el Ministerio Público, el Defensor se allana o no, y su justificación. Si piden ampliación de la detención, se exige acuciosidad del Defensor en solicitar la justificación del Fiscal para fundamentar la solicitud de ampliación, y explicar claramente cuales son los antecedentes que aún faltan por reunir.

### Estándares asociados a este lineamiento

- a) De la Defensa: Se asocia con el estándar de la defensa ya que el defensor y el imputado se enfrentan a un momento crítico. El principal bien e interés de aquél están afectados: la libertad.
- b) De la Dignidad del imputado: Al generar la estrategia que desarrollará en la audiencia de control de la detención debe considerar la voluntad del imputado, brindándole y exigiendo también, un trato digno; supone también visitar el recinto de detención y preocuparse que la audiencia de control de detención sea realizada lo más pronto posible, particularmente cuando existe un alto porcentaje de probabilidad de que no se impondrá la prisión preventiva.
- c) De la Información: Con la entrevista primaria que sostenga deberá, amén de averiguar aquellas circunstancias que se relacionan con la detención misma – y que se indican a propósito del estándar de la defensa – el defensor tiene la obligación de informar al imputado las actuaciones que se verificarán después, cual es el rol que a él le cabe en ellas y muy fundamentalmente cuales son sus derechos; además, en la medida de que sea posible le indicará el delito que se le imputa y sus fundamentos.
- d) De la Libertad: El defensor debe configurar su estrategia de defensa para enfrentar la audiencia de control de la detención, con el objetivo de establecer y acreditar que la misma no ha cumplido los requisitos y

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

formalidades que el CPP establecen; también estará atento a circunstancias tales como, la concurrencia real y efectiva de la hipótesis de flagrancia que se alega; que se acredite fehacientemente por el Ministerio Público que se trata de un delito flagrante en los términos del artículo 130 del Código Procesal Penal; que los hechos narrados en el parte sean lógicos y concordantes con lo que expresa el Ministerio Público, tanto en orden de tiempo, lugar y circunstancias, entre otros.

- e) De la Prueba: el defensor debe chequear y exigir que la prueba que acreditan las circunstancias que fundan la detención y la hipótesis de flagrancia que se esgrime haya sido obtenida lícitamente, sin vulnerar derechos o garantías del imputado o terceros y que en su recopilación no se hayan utilizado las prácticas que prohíbe el artículo 195 del Código Procesal Penal.
- f) Del Plazo Razonable: En relación con la detención y la audiencia a que ella de lugar, el vínculo se genera según la cual el defensor debe instar porque no se prolongue la detención más allá del tiempo razonable.

### Lineamiento 3: Medidas cautelares personales

#### Lineamiento 3: Medidas cautelares personales

<input type="checkbox"/> Solicitud incompatible con el tipo de procedimiento	<input type="checkbox"/> No se solicitó ninguna MC	<input type="checkbox"/> No asiste audiencia de Solicitud de MC	<input type="checkbox"/> Asiste a audiencia de solicitud de medida cautelar			
			<input type="checkbox"/> Se opone a la sol. de la MC		<input type="checkbox"/> No se opone	
			<input type="checkbox"/> Fundado	<input type="checkbox"/> Infundado	<input type="checkbox"/> Justificado	<input type="checkbox"/> Injustificado

En el evento de decretarse alguna medida cautelar se analizan las actas de audiencias y registros de audio según corresponda, evaluando los argumentos de la defensa para establecer si la oposición o falta de ella se encuentra o no justificada.

Estándares asociados a este lineamiento.

- a) De la Libertad: toda vez que el defensor procura que, cuando se imponga la privación de libertad al imputado, se haga de acuerdo a la ley.- El contenido de este lineamiento, como es obvio, se asocia con el estándar de la libertad, el que resguarda que el defensor realice todas las actividades necesarias para que los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias ni ilegales.
- b) De la Defensa: el defensor es diligente en la defensa del imputado; protege e invoca los derechos del imputado defendiéndolo en todas las fases del proceso penal; mantiene una estrategia de defensa durante todo el proceso, acorde a los intereses del imputado.
- c) De la Información: el imputado conoce el contenido de la investigación y la estrategia de defensa; el defensor se ocupa que el imputado entienda las medidas cautelares que le son aplicadas, su forma de cumplimiento y las consecuencias derivadas de su falta de observancia. También este lineamiento se asocia con la información, ya que el defensor penal público siempre mantendrá informado al imputado, en especial, el defensor, antes de la audiencia deberá entrevistarse e informar privadamente al imputado de los cargos formulados en su contra y las posibles consecuencias. Además, el defensor deberá encargarse que el imputado, también antes de la audiencia, conozca el contenido de la investigación y la estrategia de defensa, para lo cual el defensor deberá conocer el contenido de la investigación.
- d) De la Dignidad del Imputado: el defensor recaba y respeta la voluntad del imputado en el diseño de la estrategia de defensa y las actividades que digan relación con ella.
- e) De los Principios del Sistema Acusatorio: el defensor insta por el respeto al principio de la inmediación en las audiencias del procedimiento, y vela por el principio de pasividad del tribunal.



**Lineamiento 4: Revisión medidas cautelares**

Lineamiento 4: Revisión de medidas cautelares

<input type="checkbox"/> No se decretaron Cautelares	<input type="checkbox"/> Se revisó Cautelar	<input type="checkbox"/> No se revisó Cautelar
	<input type="checkbox"/> Adecuado <input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Justificado <input type="checkbox"/> Injustificado

En los casos que corresponde revisar la medida cautelar, ésta será adecuada o inadecuada en atención a los antecedentes que se ha procurado el Defensor y que le permitan debatir respecto de los presupuestos que se tuvieron en vista para ser decretadas.

Estándares asociados a este lineamiento

- a) De la Defensa: el defensor es diligente en la defensa del imputado; el defensor prepara adecuadamente todas las actuaciones; el defensor está atento e informado acerca del devenir de la investigación.
- b) De la Dignidad del Imputado: el defensor recaba y respeta la voluntad del imputado en el diseño de la estrategia de defensa y las actividades que digan relación con ella, realizando actuaciones de defensa u omitiendo diligencias, a fin de materializar o respetar la voluntad del imputado. Del mismo modo el defensor atiende los requerimientos del imputado relativos al caso, en cuanto vigila de cerca la situación del imputado privado de libertad.
- c) De la Libertad: el defensor procura que cuando se imponga la privación de libertad al imputado, se haga de acuerdo a la ley, para lo cual insta a que se cumplan los requisitos y estándares de procedencia de las medidas cautelares.

**Lineamiento 5: Plazo judicial**

Lineamiento 5: Plazo Judicial

<input type="checkbox"/> Solicitud incompatible con tipo de Procedimiento	<input type="checkbox"/> No se fijó Plazo Judicial	<input type="checkbox"/> No asiste a Audiencia en que se solicita Plazo	<input type="checkbox"/> Asiste a audiencia en que solicita plazo judicial
		<input type="checkbox"/> Solicita Plazo Judicial	<input type="checkbox"/> No Solicita Plazo Jud.
		<input type="checkbox"/> Adecuado <input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Justificado <input type="checkbox"/> Injustificado

**Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

En los casos que procede solicitar plazo de cierre de la investigación se analiza si éste es solicitado en la audiencia de formalización de la investigación, o en otra audiencia posterior; y que el plazo que solicita el Defensor es adecuado considerando la naturaleza del delito, complejidad del caso, característica de la investigación y cautelares decretadas.

Estándares asociados a este lineamiento

- a) Del plazo razonable: Que exige que el imputado no debe estar sometido a una investigación más allá del tiempo estrictamente necesario, de acuerdo a la complejidad del caso, a la estrategia de defensa y los intereses del imputado, y el defensor debe instar porque el plazo para el cierre de la investigación se fije en conformidad a la naturaleza y complejidad de los hechos investigados.
- b) Estándar de la dignidad del imputado: El defensor recaba y respeta la voluntad del imputado en el diseño de la estrategia de defensa.

**Lineamiento 6: Prórroga y vencimiento del plazo judicial de investigación**

Existe solicitud de Prórroga		Actitud del Defensor frente a la solicitud de Prórroga		Adecuada	
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No			<input type="checkbox"/> Inadecuada	
<input type="checkbox"/> Plazo pendiente	<input type="checkbox"/> Fiscal cierra dentro plazo requiere, o se pone término a la causa (S.Alternativa)	Plazo está o estuvo vencido			
		<input type="checkbox"/> Defensor Apercibe		<input type="checkbox"/> Defensor no apercibe	
		<input type="checkbox"/> Oportuno	<input type="checkbox"/> Inoportuno	<input type="checkbox"/> Justificado	<input type="checkbox"/> Injustificado

Habiendo solicitado un plazo judicial o existiendo el legal, el Defensor debe instar porque el Fiscal cierre la investigación en forma oportuna. En el caso de haber vencido el plazo judicial concedido para la investigación del fiscal, se examinan los antecedentes a fin de verificar si el Defensor apercibió oportunamente para el cierre de la investigación.- En el caso de solicitar el Ministerio Público la prórroga del plazo, se revisa que la solicitud se realice en cumplimiento a las normas del Código de Procedimiento Civil (antes de que

**Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

esté vencido el plazo), y que de concederse un nuevo plazo sea precedido de debate en una audiencia oral y pública en que sean oídos los intervinientes.

Estándares asociados a este lineamiento

Del Plazo Razonable: Este lineamiento se relaciona directamente con este estándar, ya que controla que el defensor se ocupe que la persecución penal iniciada en contra del imputado se realice en un tiempo razonable.

**Lineamiento 7 y 8: Solicitud de diligencias al MP e investigación del defensor**

<b>Lineamiento 7: Solicitud de diligencias</b>			
<input type="checkbox"/> Solicita diligencias al MP		<input type="checkbox"/> No solicita diligencias	
Pertinencia	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Justificado <input type="checkbox"/> Injustificado
Oportunidad	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
Existe seguimiento	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Inadecuado	

<b>Lineamiento 8: Investigación del Defensor</b>							
Cumplim. Instrus. Ord. 93 sobre entrevista a víctimas y testigos	<input type="checkbox"/> No Realiza	<b>Realiza Investi. Particular</b>		<input type="checkbox"/> No Solicita Peritajes a D.R.	<b>Solicita peritajes a la Defensoría</b>		
	<input type="checkbox"/> Inv. Particular	<b>Pertinente</b>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<b>Pertinente</b>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Justificado	<b>Oportuno</b>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<b>Oportuno</b>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Si cumple		<b>Existe Seguimiento</b>	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Justificado	Utilización Peritaje	Seguimiento	
<input type="checkbox"/> No Cumple	<input type="checkbox"/> Injustificado		<input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Injustificado	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Adecuado	
					<input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Inadecuado	

Se constata la actitud del defensor frente a la estrategia de defensa asumida con su teoría del caso, de modo de verificar si ésta, exige la realización de actividades investigativas y solicitud de diligencias, o por el contrario, si basta con la prueba de cargo.

Estándares asociados a estos lineamientos

- a) De la defensa: En cuanto verificar que el defensor mantiene una estrategia de defensa durante todo el proceso, acorde a los intereses del imputado, y constatar que el defensor opta por la alternativa de defensa que resguarde de mejor manera los intereses del imputado y respete su voluntad.

**Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

- b) Estándar de la prueba: El defensor se ocupa que la prueba se produzca resguardando los intereses, derechos y garantías del imputado, ofreciendo prueba o solicitando diligencias que favorezcan su línea de investigación, preparando adecuadamente todas las pruebas, de acuerdo a su estrategia de defensa.

**Lineamiento 9 y 10: Visita al imputado privado de libertad, Dignidad e información**

**Lineamiento 9: Visita al imputado privado de libertad**

<input type="checkbox"/> No se decretó prisión preventiva		<input type="checkbox"/> Se decretó prisión preventiva	
		Visita Reglamentaria al imputado <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Se delega visita de Cárcel	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cumple con los requisitos de Delegación	
		<input type="checkbox"/> Totalmente <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> No Cumple	

**Lineamiento 10: Dignidad e Información.**

Conocimiento de los antecedentes de la inv. fiscal	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Deficiente
Nivel de conocimiento de la estrategia de defensa	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Deficiente
Conoce las consecuencias de la persecución penal	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Deficiente
Nivel de conocimiento del estado de la causa.	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Deficiente
Brinda trato cortés y respetuoso al imputado	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Deficiente

Estos lineamientos se desarrollan en primer lugar constatando el cumplimiento de los Ord. N°36/06 y 43/07 del Defensor Nacional. Posteriormente es desarrollado en la entrevista sostenida por los inspectores con los imputados sometidos a la medida cautelar de prisión preventiva, en las cuales es posible medir el conocimiento que estos tengan de los antecedentes de la investigación, hechos que se le imputan, estrategia de defensa y consecuencias de la persecución penal.

Estándares asociados a estos lineamientos

- a) De la Información: El defensor mantiene siempre informado al imputado.
- b) De la dignidad del imputado: Con este lineamiento también se controla que se garantice un trato digno al imputado, ya que un adecuado nivel de información está correlacionado con una mayor posibilidad de actuación del imputado en la elaboración de la estrategia de defensa. Por lo tanto, el defensor en este flujo de información que se desarrollo en la especial

relación de confianza abogado-cliente, deberá respetar la voluntad del imputado y brindarle un trato digno.

Para ello, el defensor deberá recabar y respetar la voluntad del imputado en el diseño de la estrategia de defensa y las actividades que digan relación con ella. Así, el defensor determinará aquella estrategia de defensa que coincida con la voluntad del imputado y deberá realizar actuaciones de defensa u omitir diligencias, a fin de materializar o respetar la voluntad del imputado.

Asimismo, deberá atender los requerimientos del imputado relativos al caso, para lo cual se entrevistará periódicamente con él y considerará las diligencias de investigación propuestas por él.

Por último, se debe garantizar que el defensor brinde al imputado siempre un trato cortés y respetuoso, en consecuencia, deberá procurar expresarse en un lenguaje correcto y entendible y ser deferente con el imputado.

- c) De la libertad: Este lineamiento, como es lógico, también se asocia con el estándar de libertad ya que el principal interés para fijar un término de tiempo dentro del cual tiene que ser visitado el imputado privado de libertad, es el de garantizar que el defensor realice todas las actividades necesarias para que los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias y a lo asista en su situación de encierro.

Como objetivo relacionado con este lineamiento, el defensor deberá ocuparse que la condena que se imponga de acuerdo a la ley y en su cumplimiento se no afecten más derechos que los expresamente autorizados por la Constitución y la ley. En consecuencia, el defensor debe instar porque en el cumplimiento de la condena no se afecten más derechos que los expresamente autorizados por la ley.

### Lineamiento 11: Desarrollo en audiencia

Lineamiento 11: Desarrollo en audiencia

Preparación de Audiencia		Fundamentación en audiencia	Destrezas de litigación	Agotamiento de todos los medios de defensa
Gestiones previas a la Audiencia	<input type="checkbox"/> Adecuado <input type="checkbox"/> Inadecuado			

Se constata mediante el análisis de los antecedentes, audios y actas de audiencias, la preparación del Defensor para sus actuaciones, la utilización de razones fundamentadas, y claridad y coherencia en sus exposiciones. En el examen de los juicios orales se evalúan las técnicas de litigación con particularidad en interrogatorios y contra interrogatorios, y la teoría del caso desarrollada.

#### Estándares asociados a este lineamiento

- a) Estándar de la defensa
- b) Estándar de la prueba
- c) Estándar de los principios del sistema acusatorio

### Lineamiento 12: Recursos

Lineamiento 12: Recursos

<input type="checkbox"/> Recurre	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No recurre	<input type="checkbox"/> Justificado <input type="checkbox"/> Injustificado
Pertinente	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Fundado			

Para evaluar si es pertinente o no recurrir debe estarse al agravio que produce la resolución potencialmente recurrible, la voluntad del imputado, la estrategia de defensa y la viabilidad jurídica del recurso.

**Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Para evaluar la fundamentación se estará al tenor de recurso, al análisis de la carpeta de investigación fiscal y a los eventuales antecedentes doctrinarios y jurisprudenciales que se hayan tenido a la vista en la preparación del recurso.

Estándares asociados a este lineamiento

- a) Estándar de los Recursos: En cuanto el defensor penal público respecta la voluntad del imputado y protege sus derechos, garantías e intereses.- Así, el defensor recurre de las resoluciones judiciales cada vez que sea procedentes y acorde con la voluntad e interés del imputado, interponiendo los recursos en tiempo y forma y prosigue su tramitación desde la interposición hasta su fallo.- Así mismo está atento a la interposición y tramitación de los recursos de los demás intervinientes instando cuando corresponda por la inadmisibilidad de los recursos de los demás intervinientes, según su estrategia de defensa.
- b) Estándar de la Libertad: El defensor realiza las actividades necesarias para que los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias ni ilegales instando a que se cumplan los requisitos legales de la detención y estándares de procedencia de las medidas cautelares, recurriendo de ello si es procedente .- Del mismo modo el defensor se ocupa que la condena se imponga de acuerdo a la ley y en su cumplimiento no afecte más derechos que los expresamente autorizados por la Constitución y la ley.
- c) Estándar de la Defensa: Por su trascendencia, se asocia en toda su extensión.

**Lineamiento 13: Formas de término**

**Lineamiento 13: Formas de Término**

Tipo Forma de Término		Evaluación Forma de Término Obtenidas	
<input type="checkbox"/> Simplific. C/ Adm.de Resp.	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Inadecuado	
<input type="checkbox"/> Simplific. S/ Adm.de Resp.		<b>Existe otra Forma de Término más Beneficioso</b>	
<input type="checkbox"/> Salida Alternativa		<input type="checkbox"/> Simplific. C/ Adm.de Resp.	<input type="checkbox"/> Procedimiento Abreviado
<input type="checkbox"/> Juicio Oral		<input type="checkbox"/> Simplific. S/ Adm.de Resp.	<input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Procedimiento Abreviado		<input type="checkbox"/> Salida Alternativa	
<input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Juicio Oral	

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

En atención al análisis completo que a estas alturas de la inspección ha realizado el inspector, y del examen de los antecedentes de la carpeta, registro de audio, entrevista del imputado (cuando procede) el inspector se permite evaluar la forma de término como adecuada o no.

### Estándares asociados a este lineamiento

Todos los Estándares asociados entre sí.

### **Lineamiento 14: Verificación de la información en el SIGDP**

**Lineamiento 14: Verificación de la información del SIG-DP**

Esta en PP en la causa	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	Corresp. estado del imputado en SIGDP (Tmte. o Term.)	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	
Audiencias	<input type="checkbox"/>									
Med. Cautelares	<input type="checkbox"/>	Correctamente	<input type="checkbox"/>	Con	Falta	<input type="checkbox"/>	Correctamente	<input type="checkbox"/>	Con	Falta
Visita de Cárcel	<input type="checkbox"/>	Ingresados	<input type="checkbox"/>	Errores	Ingresar	<input type="checkbox"/>	Ingresados	<input type="checkbox"/>	Errores	Ingresar
Plazo Judicial	<input type="checkbox"/>									
					Formas de término	<input type="checkbox"/>				

Siendo el SIGDP un sistema de control informático de las actividades realizadas por el defensor tanto a nivel de audiencias como de gestiones, se verifica que la información contenida en las carpetas sea incorporada y registrada adecuadamente en el Sistema de Gestión de la Defensoría Penal.

### Estándares asociados a este lineamiento

- Estándar de la defensa
- Estándar de la información
- Estándar de la dignidad

## **11. MARCO LEGAL DE LAS INSPECCIONES**

Conociendo ya cuales son los Estándares de la defensa, el instrumento utilizado para realizar las inspecciones y la forma como los lineamientos del



## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

FDI se relacionan con estos Estándares, es necesario conocer el marco legal de las inspecciones:

- Ley N°19.718 que crea la Defensoría Penal Pública (artículos 56, 57, 58 y 59)
- Reglamento sobre Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública (artículos 48, 49 y 50)
- Circular 1/2002 “Mecanismo de Inspecciones Provisorias” emitida por el Defensor Nacional”
- Oficio DN N°215 del 10/06/2004 “Formula aclaraciones sobre procedimientos de inspección”
- Oficio N°30/06 y 47/07 relativos a “Visita a internos penitenciarios”
- Ordinario N°73 “Imparte instrucciones y establece sanciones para ingreso de datos Arancel Servicios de Defensa Penal”
- Ordinario N°92 “Procedimiento de traspaso de casos”
- Ordinario N°110 “Delegación de gestiones o audiencias en casos
- Oficio DN N°116 “ Contenidos de las carpetas”
- Ordinario N°138 “Visita defensores locales a establecimientos penitenciarios”
- Oficio N°213 “Control y supervisión de la oportunidad y calidad de los datos ingresados al SIG-DP”
- Oficio N°243 “Fija plazos de entrega de información estadística”
- Oficio N°349 “Establece procedimiento para inspecciones reactivas”
- Oficio N°19 “Nuevo formato de la Ficha de Inspección, conforme a requerimientos del PMG Enfoque de Género”

## **12. INDICADOR DE DESEMPEÑO ESTRATÉGICO**

Dentro del ámbito de la gestión por líneas programáticas de la institución, se ha definido un indicador de desempeño relacionado con el sistema de inspecciones y que presenta las siguientes características:

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

Producto estratégico asociado: Control y supervisión del servicio de defensa penal pública.

Objetivo estratégico asociado: Asegurar la calidad de las prestaciones del servicio de defensa penal pública a través del cumplimiento de estándares básicos, el desarrollo de peritajes y la adecuada atención de comparecientes a juicios y audiencias

Resultado esperado: Medir las actuaciones de la defensa penal pública, a través de las inspecciones, auditorías externas e informes semestrales y resolver las reclamaciones de acuerdo con las políticas, procedimientos y estándares básicos de defensa penal pública.

El nivel de cumplimiento del indicador alcanzado en los años 2004, 2005, 2006 y 2007 se ilustra en el cuadro siguiente:

AÑO	INDICADOR	META	EFFECTIVO	% CUMPLIMIENTO
2004	Porcentaje de causas inspeccionadas respecto de las causas ingresadas en el año	12%	12,26%	102%
2005	Porcentaje de causas inspeccionadas respecto de las causas ingresadas en el año	6%	6,21%	104%
2006	Porcentaje de causas inspeccionadas respecto de las inspecciones programadas en el año	100%	102,3%	102%
2007	Porcentaje de causas inspeccionadas respecto de las causas ingresadas en el año	4%	3,85% <sup>10</sup>	96,25%

<sup>10</sup> Valor efectivo determinado en base a las inspecciones reales del período enero-diciembre de 2007 y a los ingresos de imputados en el mismo período ( $[9.494/246.386]*100 = 3,85\%$ )

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Para el año 2008 se ha formulado un nuevo indicador de desempeño de inspecciones que permitirá, por una parte, enfatizar más en la calidad que en la cantidad de inspecciones y, por otra, evitar que el indicador quede indexado al número de causas que ingresan anualmente a la Defensoría Penal Pública.

Este indicador de desempeño permitirá mejorar la calidad del producto principal de las inspecciones como es el INFORME DE INSPECCIÓN, ya que el informe se realizará teniendo en consideración al real destinatario de las inspecciones, estos es, los abogados defensores, con un análisis razonado de las etapas del proceso penal, evitando los aspectos formales y cuantitativos a los que se han abocado históricamente las inspecciones.

El indicador se expresará como la relación entre la cantidad de defensores penales públicos inspeccionados en el año t respecto del número de defensores penales públicos vigentes en los últimos 12 meses y la meta a cumplir será de un 50%.

### **13. NUEVOS DESAFÍOS Y DESARROLLOS**

A partir del último trimestre del año 2006 se especificaron los requerimientos de 2 aplicaciones informáticas de apoyo a la gestión de inspecciones y cuyo desarrollo, implantación y operación se llevará a cabo durante el presente año. Los referidos sistemas se enuncian a continuación:

#### **i. Sistema de Programación y Ejecución de Inspecciones**

Sistema diseñado en una base ACCESS residente en un servidor de la DPP y que permite programar, evaluar y controlar el plan anual de inspecciones de imputados que ha sido definido para cada inspectoría zonal. Asimismo, presenta la funcionalidad de establecer vínculos para

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

acceder a los informes que emiten los abogados en cada proceso de inspección (documento WORD y formulario de inspección FDI)

El sistema está conformado por los siguientes módulos:

### **Módulo Informes de Programación**

- Informe programación individual por inspector abogado
- Programación por localidades
- Programación por Defensorías Regionales
- Resumen por inspectores abogados

### **Módulo Informes de Control de Inspecciones**

- Informe control de inspecciones
- Resumen de inspecciones
- Control por cantidad de imputados inspeccionados
- Informe por tipo de inspección y modalidad de defensor
- Control de inspecciones por mes
- Control de inspecciones por mes y por inspectoría zonal
- Resumen de inspecciones por Defensoría Regional

## **ii. Sistema de Consulta de Inspecciones**

Sistema desarrollado en una base ACCESS residente en un servidor de la DPP y que permite integrar, mantener y administrar en forma centralizada un registro histórico de todos los formularios de inspecciones (FDI) generados por las Inspectorías Zonales, con la finalidad de que los usuarios del sistema puedan obtener de manera rápida y eficiente un conjunto de reportes e informes razonados y estadísticos de los resultados obtenidos

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

para cada lineamiento inspeccionado y logrando además que los datos obtenidos puedan ser verificables y auditables.

Esta aplicación quedará a disposición de las diferentes unidades de la Defensoría Nacional y de las Defensorías Regionales para todos los fines y objetivos que se estimen pertinentes.

Cabe destacar que se han definido una serie de requerimientos y especificaciones adicionales a las existentes, y que se están incorporando gradual y sistemáticamente a las funcionalidades del sistema de consulta de inspecciones.

En la actualidad, el sistema está conformado por los siguientes módulos:

### **Informes consolidados de inspecciones**

- Resumen defensores inspeccionados
- Resumen imputados inspeccionados
- Consolidado de inspecciones

### **Informes detallado de inspecciones**

- Detalle defensores inspeccionados por Inspectoría Zonal
- Detalle defensores inspeccionados por Defensoría Regional

### **Informes comparativos de resultados de lineamientos inspeccionados**

## **14. INFORME DE PRÁCTICAS LEGALES**

### Antecedentes Generales

Conforme a instrucciones emitidas por el Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Nacional, mediante Memorando DEC/ N° 081 de fecha 15 de Febrero 2005 y acuerdo arribado en reunión de zonales del mes de enero de 2006, en la cual se establece que cada tres meses, los inspectores abogados deberán llevar a efecto una reunión de trabajo orientada a generar un informe: sobre prácticas legales destinada a detectar prácticas desarrolladas en una región determinada por los distintos actores del sistema procesal penal, que afecten la calidad de la prestación de defensa penal pública.

A continuación se señalan algunas de las prácticas legales detectadas:

### Inadecuadas

1. Inadecuada utilización del sistema estadístico SIGDP. Se aprecian problemas de ingresos de datos al sistema informático de la Defensoría, audiencias ingresadas con errores, casos en que no se consigna el plazo judicial fijado en audiencia, errores en cuanto al abogado que compareció a una respectiva audiencia, generalmente se ingresa al defensor responsable de la causa. Falta de ingreso de fechas de gestiones, formas de término o errores en cuanto a ingresar como procedimiento ordinario, juicios simplificados.
2. Excesiva utilización del defensor de reemplazo. Esta práctica se relaciona con las empresas licitadas, en las que se constata una utilización abusiva del defensor de reemplazo sin existir justificación aparente, resultando más gravoso el hecho de que al concurrir este profesional a audiencia no se consigna por parte del defensor responsable minuta que de cuenta del estado de la causa y estrategia a utilizar.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

3. Falta de oposición de la defensa a determinadas condiciones en la aplicación de salida alternativa de suspensión condicional del procedimiento. Se advierte que los defensores en determinados delitos como por ejemplo manejo en estado de ebriedad en que se arriba a una suspensión condicional del procedimiento aceptan como condición para la procedencia de la misma el pago de una suma de dinero por parte del imputado a alguna institución benéfica. Dicha condición no se encuentra contemplada dentro de las establecidas en el artículo 238 del C.P.P la cual consigna el pago de dinero a título de indemnización sólo a la víctima de un delito.
4. Incumplimiento de instrucción de delegación: Los defensores en general no dan cumplimiento a las instrucciones de delegación de audiencias, oficio N° 110 de 2003 del Defensor Nacional resultando preocupante el hecho de no entregarse la información de la causa al defensor delegado, con la finalidad de que este pueda enfrentar la audiencias lo más preparado posible.
5. No se da cumplimiento al Ord. N° 116 sobre el contenido mínimo de las carpetas de la defensa. - Se observó que el contenido mínimo de las carpetas no cumple con el Ord. N° 116 del Señor Defensor Nacional.
6. Ampliaciones de plazo de plazos judiciales de la investigación. En las causas inspeccionadas se observa como una situación recurrente las prórrogas de los plazos judiciales para el cierre de la investigación, y en general excesiva solicitud de ampliación de prórroga del plazo judicial para el cierre de la investigación y pasividad de la defensa frente a tal solicitud.
7. Se constata alta rotación de defensores en la tramitación de las causas. Del análisis de las inspecciones realizadas y de las causas examinadas, es posible constatar que existe una gran cantidad de actuaciones que son realizadas por abogados distintos de aquel responsable de la causa, lo cual de alguna manera atenta en contra del derecho del imputado de ser asesorado por el abogado al cual ha elegido de la nómina de abogados disponibles, provocando incertidumbre en los imputados, en cuanto a quién es efectivamente su abogado defensor.

Adecuadas

1. Minutas de la estrategia de defensa. Se pudo observar en varias de las carpetas inspeccionadas, la práctica de mantener una completa minuta acerca de la teoría del caso de los defensores, de las razones para optar por ella, de la prueba que deben enfrentar y de las razones por las cuales se estima que es la mejor estrategia para defender al imputado.
2. Se creó un acta para entrevistas a imputados, testigos y familiares de los imputados. Se constató, en las carpetas inspeccionadas la existencia de un formulario tipo acta que se utiliza para entrevistar a los imputados, testigos y familiares de los imputados, lo que se consideró una buena práctica.
3. Se constata que por parte de los tribunales de garantía se respeta el derecho del imputado a designar libremente a su abogado. Generalmente y lo cual constituye prácticamente una regla, los imputados no cuentan con la asistencia de un letrado de su confianza al cual puedan pagar sus honorarios, sin embargo el tribunal respeta la libertad de elección y la confianza en la designación del profesional exhibiendo, una vez terminada la primera audiencia, una nomina de los defensores disponibles para que asuman la defensa de su caso.

Se hace presente que en estos antecedentes se ha omitido la región a la cual corresponde la práctica legal, ya que sólo es de manera ilustrativa para el lector el conocer la manera como los inspectores reúnen antecedentes previos a cada proceso de inspección, de forma tal que al realizar la siguiente inspección se constata, entre otras cosas, que la práctica legal detectada con antelación se mantiene, a mejorado o ha empeorado, buscando así antecedentes suficientes para exponer posteriormente en los respectivos talleres regionales, junto con el análisis cuantitativo de las inspecciones.



## **15. INSPECCIONES REACTIVAS**

El procedimiento de inspección, por regla general, recae sobre una muestra representativa y aleatoria de casos, a fin de proteger la objetividad de la evaluación y evitar un sesgo en la muestra a examinar.

Sin embargo, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 49, letra i) del Reglamento sobre Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública se pueden realizar inspecciones reactivas, pero en casos calificados, las que comportan los mismos objetivos y metodología de las inspecciones aleatorias.

Las inspecciones reactivas han sido requeridas por las Defensorías Regionales como un antecedente fundante de los procedimientos sancionatorios y, excepcionalmente, como un insumo para generar líneas de acción tendientes a mejorar las deficiencias detectadas en la prestación de defensa penal.

Teniendo presente lo expuesto, considerando los requerimientos de los Defensores Regionales y con el propósito de incentivar la utilización del procedimiento de inspección reactiva como un mecanismo de evaluación de desempeño en casos determinados, con miras al mejoramiento de la calidad del servicio, se reguló el procedimiento para la solicitud y tramitación de tales inspecciones a través del Oficio N°349 del 7 de septiembre de 2007 firmado por el Defensor Nacional.

Las inspecciones reactivas sólo podrán ser requeridas por el Defensor Regional para contar con información necesaria que le ayude a generar acciones destinadas a mejorar aspectos de la defensa penal, tales como clínicas jurídicas, capacitaciones u otras que en esta línea se determinen. Por tanto, este tipo de inspecciones no podrán ser solicitadas para fundar el inicio de un procedimiento sancionatorio o como un antecedente para resolver una sanción o una reclamación en curso.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

La solicitud de inspección reactiva deberá ser dirigida directamente al Defensor Nacional, quien será el encargado de autorizar su realización.

El Jefe del Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones, comunicará al Defensor Regional solicitante, la decisión de autorización o rechazo de la inspección reactiva, en el más breve plazo, conjuntamente con el nombre del inspector designado para su ejecución y la fecha de su realización.

### Procedimiento de ejecución

- a. La autorización de la inspección reactiva será notificada por el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones al Jefe de la Inspección Zonal respectiva, quien designará al inspector a cargo del procedimiento.
- b. El nombramiento del inspector a cargo de la inspección reactiva recaerá preferentemente en un inspector que preste servicios en la Inspectoría Zonal en cuyo territorio se encuentre la Defensoría Regional solicitante. No obstante, podrá recaer en un inspector adscrito a otra Inspectoría Zonal si el éxito de la inspección así lo aconseja, según decisión del Jefe del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones. En este último caso, la autorización de inspección reactiva deberá notificarse también al Jefe de la Inspectoría Zonal en que preste servicios el inspector nombrado.
- c. Una vez designado el inspector éste se comunicará con el Defensor Regional correspondiente a fin de solicitarle los antecedentes necesarios para ejecutar el procedimiento de inspección.
- d. El Defensor Regional no podrá dirigir ni orientar la inspección, como tampoco sus conclusiones, gozando el inspector designado de plena autonomía durante todo el procedimiento.
- e. El informe de inspección será remitido por el Jefe del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones al Defensor Nacional para su envío al

Defensor Regional correspondiente para que de cumplimiento a lo establecido en el artículo 59 de la Ley 19.718.

## **16. FICHA DE INSPECCIÓN (FDI) CON ENFOQUE DE GÉNERO**

La Defensoría Penal Pública se encuentra inmersa en un proceso de mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio de defensa penal, para lo cual ha sido necesario introducir en la prestación del servicio el concepto de “atención de calidad con perspectiva de género”, y dar cumplimiento del plan de trabajo al que se ha comprometido la institución en el Sistema de Equidad de Género del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

Con el objetivo de propender a brindar una calidad que tuviera presente la igualdad de género; comprometer a la Institución con una política de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres; y consagrar expresamente el principio de igualdad entre hombres y mujeres calidad, el Defensor Nacional modificó por resolución exenta N°1307, de 23 de junio de 2006 los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten servicios de defensa penal pública.

Ahora, el control del cumplimiento de los Estándares que se realizaba mediante inspecciones no permitía evaluar si la defensa penal se había otorgado a un hombre o a una mujer, lo que impedía controlar si el defensor incorporaba el enfoque de género en su defensa, ni menos aún establecer las brechas existentes. Por ello se modificó la “Ficha de Inspección” (FDI), agregándose un campo que permite saber el sexo de la persona atendida y cuyo caso es inspeccionado. La nueva FDI comenzó a aplicarse por la Inspectorías Zonales desde el 1° de enero de 2007.

Con la información que se obtenga de las inspecciones desagregadas por sexo, se pretende diseñar y desarrollar acciones positivas a favor de los grupos

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

que se encuentran en desventaja, lo que ocurre en el caso de la mujer imputada, por las características propias del tipo de criminalidad en que ellas participan.

### **17. RESULTADOS DE LAS INSPECCIONES**

En el ejercicio de las atribuciones conferidas en la Circular N°1/2002 el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, determinó llevar a cabo un primer período de Inspecciones Provisorias, entre el 18 de noviembre y el 2 de diciembre del año 2002, en el cual se visitó las regiones en que hasta esa fecha se encontraba funcionando la reforma, inspeccionando la labor de un total de 12 defensores penales públicos.

En el mes de febrero de 2003 se inició una segunda etapa de inspecciones, comenzando por la VII región, continuando con las I, IV y II regiones, en las localidades de Curicó, Arica, Iquique, Ovalle y Calama.

En marzo y abril de 2003 se realizaron inspecciones en la II y IV región, en las localidades de Antofagasta y todas las correspondientes a la Región de Coquimbo. En total, se evaluó el desempeño de veintiún defensores locales.

En las inspecciones mencionadas se probó con éxito la metodología a utilizar en el sistema de evaluación del desempeño de los defensores definitivos.

Durante el año 2004, la Defensoría Penal Pública realizó 9.398 inspecciones, que representaron el 12,25% del total de ingresos de imputados que se generó en el mismo año. En total, se evaluó el desempeño de ciento noventa y ocho Defensores.

El 37% de las inspecciones se llevó a cabo en las Regiones de Tarapacá, de Antofagasta, de Atacama y de Coquimbo (Zonal Norte), el 33% en las

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Regiones de Valparaíso, del Libertador Bernardo O'Higgins y del Maule (Zonal Centro) y el 30 % en las Regiones del Bío-Bío, de La Araucanía, de Los Lagos y de Aysén (Zonal Sur).

Del total de inspecciones del año 2004, el 60% de ellas correspondió a imputados de Defensores licitados, el 39% a imputados de Defensores institucionales y el 1% restante a imputados de Defensores que presentan la modalidad contrato directo.

Durante el año 2005, la Defensoría Penal Pública realizó 8.031 inspecciones de imputados que representaron el 6,23% del total de ingresos de imputados que se generaron en el mismo año. En total se evaluó el desempeño de 218 defensores en 254 visitas de inspección.

El 27% de las inspecciones se llevaron a acabo en las regiones de Tarapacá, de Antofagasta, de Atacama y Coquimbo (Zonal Norte), el 54% en las regiones de Valparaíso, de O'Higgins, del Maule y Metropolitana (Zonal Centro) y el 19 % restante en las regiones del Bío-Bío, de la Araucanía, de Los Lagos y de Aysén (Zonal Sur).

Del total de inspecciones, el 52,4% correspondió a imputados de defensores licitados, el 40,6% a imputados de defensores institucionales y el 7% restante a imputados de defensores que presentan la modalidad contrato directo.

En el año 2006, las Inspecciones, siendo un instrumento de aplicación continua en la medición de la calidad de defensa a través de una estructura (Inspectorías Zonales) y procesos preestablecidos (inspección-informe de inspección-talleres regionales), pudo enfrentar adecuadamente nuevas áreas de control. En este sentido, se realizaron inspecciones pilotos en el área de la defensa juvenil, aplicando criterios específicos para este tipo de defensa, y en la defensa de género.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Durante ese año la Defensoría Penal Pública realizó 8.637 inspecciones de imputados, que implicó evaluar el desempeño de 252 defensores. Se inspeccionaron a 179 defensores licitados (71%), 47 defensores institucionales (19%), 19 defensores juveniles (8%) y 7 defensores con convenio directo (3%).

El 21% de las inspecciones se realizaron en la inspectoría Zonal Norte, el 50% en la inspectoría Zonal Centro y el 29% restante en la inspectoría Zonal Sur.

De las inspecciones realizadas, el 77% fueron aleatorias y el 23% reactivas.

La información levantada en los procesos de inspección del año 2006, fue entregada a las Defensorías Regionales como un insumo para la adopción de políticas institucionales de mejoramiento de la calidad de la defensa.

Durante el año 2007, la Defensoría Penal Pública realizó 9.494 inspecciones de imputados, que implicó evaluar el desempeño de 241 defensores. Se inspeccionaron a 145 defensores licitados (60%), 74 defensores institucionales (31%), 21 defensores juveniles (9%) y sólo 1 defensor con convenio directo (0%).

El 23% de las inspecciones se realizaron en la inspectoría Zonal Norte, el 46% en la inspectoría Zonal Centro y el 31% restante en la inspectoría Zonal Sur.

De las inspecciones realizadas, el 97% fueron aleatorias y el 3% reactivas.

Los cuadros siguientes muestran las cifras de imputados inspeccionados durante los años 2003, 2004, 2005, 2006 y 2007 a nivel regional y por tipos de inspección (aleatorias y reactivas):

Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

**AÑO 2003**

Región	Inspecciones			%
	Aleatorias	Reactivas	Total	
I	4	0	4	8%
II	8	1	9	18%
III	1	0	1	2%
IV	3	10	13	25%
VII	8	1	9	18%
IX	9	4	13	25%
XI	0	0	0	0%
XII	2	0	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**AÑO 2004**

Región	Inspecciones			%
	Aleatorias	Reactivas	Total	
I	780	191	971	10%
II	870	-	870	9%
III	605	-	605	6%
IV	810	249	1.059	11%
V	1.074	226	1.300	14%
VI	517	119	636	7%
VII	757	421	1.178	13%
VIII	629	-	629	7%
IX	617	868	1.485	16%
X	572	-	572	6%
XI	93	-	93	1%
<b>TOTAL</b>	<b>7.324</b>	<b>2.074</b>	<b>9.398</b>	<b>100%</b>

Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

**AÑO 2005**

Región	Inspecciones			%
	Aleatorias	Reactivas	Total	
I	555	25	580	7%
II	555	1	556	7%
III	423	9	432	5%
IV	581	0	581	7%
V	1.876	20	1.896	24%
VI	660	0	660	8%
VII	1.032	0	1.032	13%
VIII	107	141	248	3%
IX	617	342	959	12%
X	119	0	119	1%
XI	40	0	40	1%
XII	160	15	175	2%
DRM NORTE	355	0	355	5%
DRM SUR	398	0	398	5%
<b>TOTAL</b>	<b>7.478</b>	<b>553</b>	<b>8.031</b>	<b>100%</b>

**AÑO 2006**

Región	Inspecciones			%
	Aleatorias	Reactivas	Total	
I	512	10	522	6%
II	510	1	511	6%
III	375	0	375	4%
IV	413	10	423	5%
V	933	80	1.013	12%
VI	481	0	481	6%
VII	475	0	475	5%



Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

Región	Inspecciones			%
	Aleatorias	Reactivas	Total	
VIII	592	242	834	10%
IX	447	125	572	7%
X	825	50	875	10%
XI	215	0	215	2%
XII	30	3	33	1%
DRM NORTE	690	387	1.077	12%
DRM SUR	735	496	1.231	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7.233</b>	<b>1.404</b>	<b>8.637</b>	<b>100%</b>

**AÑO 2007**

Región	Inspecciones			%
	Aleatorias	Reactivas	Total	
I	620	0	620	7%
II	564	32	596	6%
III	365	0	365	4%
IV	589	0	589	6%
V	930	0	930	10%
VI	389	0	389	4%
VII	538	0	538	6%
VIII	1.016	0	1.016	11%
IX	723	205	928	10%
X	658	28	686	7%
XI	152	0	152	2%
XII	166	0	166	2%
DRM NORTE	1.332	0	1.332	14%
DRM SUR	1.187	0	1.187	13%
<b>TOTAL</b>	<b>9.229</b>	<b>265</b>	<b>9.494</b>	<b>100%</b>

## **18. ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE INSPECTORÍAS**

La Ley N°19.718 que crea el servicio de Defensoría Penal Pública, en su Título VI, párrafo 1°, artículo 56, contempla a las inspecciones como una de las modalidades con que se controlará el desempeño de defensores locales y de los abogados que presten defensa penal pública.

Teniendo presente tal consideración, y que con fecha 19 de agosto de 2002 se publicó en el Diario Oficial el Reglamento sobre Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública, estando por tanto vigentes las disposiciones acerca de las modalidades de control de los prestadores de defensa penal pública, se determinó que existían las condiciones para la realización de inspecciones, que pudieran iniciar la operación de los mecanismos de control señalados en la ley.

Frente a la obligación legal de establecer este mecanismo de control, el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Penal Pública, presentó una estructura de un sistema de inspecciones la que fue sometida a discusión por los estamentos directivos de la institución, resultando finalmente adoptada la modalidad de estructura en base a zonas.

En enero de 2003 la Defensoría Nacional decidió diseñar un sistema de inspecciones sobre la base de tres inspectorías zonales, teniendo como criterios la distribución territorial, garantizando por esa vía una adecuada cobertura de control, asociado al número de defensores y causas proyectadas para cada región y localidad. La conformación de las inspectorías se presenta a continuación:

Inspectoría Zonal Norte: Con sede en La Serena, a cargo de las regiones I, II, III y IV. Su estructura orgánica comprende a tres inspectores, un encargado de administración y un auxiliar.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Inspectoría Zonal Sur: Con sede en Temuco, a cargo de las regiones VIII, IX, X, XI y XII. Su estructura orgánica comprende a seis inspectores, un encargado de administración, un administrativo y un auxiliar.

Inspectoría Zonal Centro: Con sede en Santiago, a cargo de las regiones V, VI, VII y Metropolitana. Su estructura orgánica comprendía originalmente a trece inspectores, un encargado de administración, un administrativo y dos auxiliares.

Dado, por otra parte, el contexto de implementación gradual de la reforma procesal en el país, se consideró pertinente que las inspectorías zonales se establecieran gradualmente, abocándose en primer término, a la configuración de la zona norte.

Considerando el tiempo transcurrido desde que se inició la Reforma Procesal Penal en las regiones del país, se estimó conveniente implementar un sistema provisorio de inspecciones, en tanto comenzara a funcionar la estructura definitiva. En este contexto, se llevó a cabo un sistema que permitiera evaluar y controlar la calidad de la prestación del servicio.

La práctica de las inspecciones provisorias se encomendó a funcionarios del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones, designados para tal efecto por el Jefe de dicho Departamento, bajo la supervigilancia del mismo y sometido a las instrucciones y control directo del Defensor Nacional.

En marzo de 2003 se publicó el llamado a concurso para proveer los cargos de inspectores de la Zona Norte y Sur, con el objeto de que dichas inspectorías iniciaran su funcionamiento en el mes de mayo del mismo año.

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

En el mes de agosto de 2003 se proveyeron los tres cargos de inspectores en la Zonal Norte y dos en la Zonal Sur. Los restantes cargos se proveerán en conformidad a las necesidades del servicio.

A contar de esa fecha se realizaron, previa capacitación teórica, tres pasantías prácticas. En el mes de agosto se desarrolló la primera pasantía en la IV Región, con los inspectores de la Zonal Norte, en la localidad de Coquimbo. En forma paralela, se desarrolló un procedimiento en la IX Región, con los inspectores de la Zonal Sur, en la localidad de Temuco. Posteriormente, se realizó una segunda pasantía en la I Región en la localidad de Iquique, con los inspectores de la Zonal Norte y en la XII Región en Punta Arenas con los inspectores de la Zonal Sur. En el mes de septiembre se realizó en forma conjunta, con los inspectores de la zonal sur y norte, una tercera pasantía en la VII Región, en las localidades de Talca, San Javier, Linares y Cauquenes. En el mes de octubre se realizó similar actividad en la IX Región, donde se inspeccionaron defensores en las localidades de Temuco, Angol, Victoria y Pitrufquén.

Luego de la etapa de capacitación y pasantías, los funcionarios de las inspectorías zonales comenzaron a desarrollar sus labores de manera definitiva, de acuerdo a la planificación aprobada por la Defensoría Nacional.

Si bien en el establecimiento de las inspectorías con un ámbito de competencia territorial se consideraron razones de buen servicio y eficaz utilización de los recursos de la institución, razones estratégicas y de contingencia han dado lugar a programar actividades de inspección conjunta en algunas regiones, como consecuencia del alto número de defensores a inspeccionar.

En el mes de julio de 2004, se inició el funcionamiento de la Inspectoría Zonal Centro, con sede en Santiago y a cargo de las regiones V, VI, VII y Metropolitana. Su estructura orgánica inicial comprendía cinco inspectores

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

abogados, un inspector de apoyo, un administrador zonal, una secretaria y un auxiliar.

A contar de esa fecha y previa capacitación teórica, los inspectores abogados realizaron dos pasantías prácticas. En el mes de julio se desarrolló la primera pasantía en la VIII Región, con los inspectores de la Zonal Sur, en la localidad de Concepción. Posteriormente, a principios del mes de agosto, se llevó a cabo una segunda pasantía en la IV Región en las localidades de La Serena y de Coquimbo conjuntamente con los inspectores de la Zonal Norte.

De igual forma, en el mes de agosto el inspector de apoyo y el administrador zonal realizaron una pasantía en la Inspectoría Zonal Norte, con el propósito de conocer y revisar las diferentes prácticas y metodologías de trabajo que son necesarias para administrar y controlar íntegramente el mecanismo de inspecciones que permite evaluar las actuaciones y desempeño de los defensores licitados y locales.

En el año 2005 se incrementó la actual dotación de la Inspectoría en tres nuevos inspectores abogados y al mismo tiempo dejó la institución uno de ellos, quedando en definitiva la zonal centro con siete abogados.

Con el inicio de la reforma procesal penal en la Región Metropolitana y el consecuente incremento en el número de defensores, se incorporaron tres nuevos inspectores abogados a la Inspectoría Zonal Centro. Asimismo, se incorporaron dos inspectores abogados adicionales a la Inspectoría Zonal Sur.

Durante el año 2005, se instaló definitivamente la metodología de los talleres regionales para la revisión de los resultados de inspecciones realizadas en una región.

A dichos talleres asiste uno de los inspectores abogados responsables de la información levantada, el administrador zonal, y el equipo directivo regional.

## **19. PROPUESTA DE MODELO DE INSPECCIONES AÑO 2008**

Durante el año 2007, el Defensor Nacional, ha establecido como prioridad, el desarrollo de un nuevo modelo de Inspecciones, considerando los aspectos exitosos del modelo actual, pero además complementándolo con los desafíos que enfrenta la Defensoría Penal Pública en el proceso de Planificación Estratégica que hoy enfrenta.

El desafío estratégico se orienta hacia:

***Consolidar el modelo de Inspecciones como un instrumento que garantiza la medición de la calidad de la prestación de defensa penal pública.***

Los **supuestos** orientadores del Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones, para proponer las innovaciones a la **Propuesta de Modelo de Inspección 2008**, son los siguientes:

- **Valor agregado:** las Inspecciones representan aquel instrumento de gestión de la Organización que apunta hacia la medición de calidad del servicio de defensa, mediante la evaluación del Inspector, quien cuenta con las habilidades, competencias, experiencia, independencia y objetividad, necesarios para evaluar la calidad de la prestación de defensa con un estatus de juicio experto.
- **Enfoque sistémico:** La definición de un **modelo** con enfoque sistémico, implica establecer como fases relevantes del proceso la retroalimentación, ya sea de las fases más relevantes del modelo como de la globalidad de su comportamiento.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- **Mejora continua:** el enfoque sistémico permite considerar como un supuesto intrínseco a la gestión de calidad, las evoluciones y perfecciones del modelo, toda vez que la finalidad del instrumento **Inspección** es sumar valor y calidad, lo cual se encuentra supeditado a las necesidades y requerimientos de su entorno y del Defensor Nacional, por ello la necesidad de mejorarlo y evaluarlo constantemente.
- **Calidad:** El Defensor Nacional ha establecido como eje central de la gestión Organizacional del año 2008, la calidad como una finalidad del quehacer interno. Considerando además que el año 2008, la Defensoría Penal Pública comienza a prepararse para la certificación ISO 9000.

El Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones, ha recabado tanto el diagnóstico de la experiencia de las Inspectorías Zonales como de los Defensores Regionales y se pudo concluir que las innovaciones al modelo apuntan de manera transversal a la incorporación principalmente de los siguientes cambios:

### Aspectos a fortalecer del modelo actual

Se observaron en las distintas minutas y propuestas de mejora, que la mayoría de las observaciones se concentra en los siguientes ejes:

#### a) Finalidad de las Inspecciones

Las inspecciones no se corresponden con el objetivo legal de sumar valor a la gestión de defensa.

#### b) Lineamientos

- i. El alcance de los lineamientos no necesariamente mide aspectos sustantivos de la gestión de defensa.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- ii. Existen lineamientos que pueden ser abordados mediante otro lineamiento.
- iii. Los lineamientos no están ponderados, por lo tanto la importancia relativa de cada uno de ellos no se considera. Ausencia de un sistema de cálculo de cumplimiento de las actividades que comprende cada lineamiento y de ponderación de los distintos lineamientos incluidos en el Formulario de Inspección- dependiendo del nivel de importancia que cada uno de ellos representa en la prestación del servicio de defensa penal-que permita asignar una nota o porcentaje de cumplimiento de los estándares de calidad de la defensa, cada vez que el defensor es inspeccionado. La falta de este sistema, impide conocer con precisión, la medida o rango de suficiencia de la calidad del servicio de defensa que prestan los defensores penales públicos.

### c) Informe de inspección

- El plazo de emisión de informes va en desmedro de la oportunidad del conocimiento de opinión experta del inspector.
- La generación del informe de inspección considera en la cadena de valor la revisión por el DECR como una actividad más y no como control de calidad.

### d) Retroalimentación

- No existe retroalimentación hacia el inspeccionado respecto del cumplimiento de lineamientos (a modo de ejemplo: posterior al trabajo de terreno).
- No existe respuesta, compromisos, acciones de mejora, por parte del inspeccionado.



## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- Conforme a lo que establece la ley, el plazo para emitir observaciones al “Informe de inspección” es de 10 días; sin embargo no se cumple, más bien en un bajo porcentaje se reciben dichas observaciones.
- Por otro lado, el concepto de “observaciones al informe” es muy amplio, no permite conocer la naturaleza de la respuesta: ejemplo de ello aceptación, disconformidad, mejoras, etc.; ni menos llevar estadísticas y realizar análisis respecto a la tendencia de las observaciones.
- Los defensores regionales, no se comprometen con seguimientos o monitoreos de las “respuesta a las observaciones”

### e) Trabajo en terreno

El trabajo en terreno se concentra mayoritariamente a la revisión de aspectos operativos (carpetas).

### f) Valor agregado

- No existen criterios de comparación entre dos o más inspecciones y por tanto, detectar sus avances o retrocesos en la prestación del servicio.
- Los talleres de Inspecciones dan cuenta extemporánea del comportamiento de la gestión de defensa.
- No existe retroalimentación hacia el Defensor Nacional de la calidad de la prestación de defensa.
- No obstante existir avances en materia de homologación y estandarización de criterios, normas y buenas prácticas, existe dispersión respecto al lenguaje de cada inspección, como además al proceso de revisión de informes en la inspectoría, (situación que debe que será requerida una vez iniciada el proceso de certificación ISO 9000)

g) Indicadores

Los indicadores del año 2007 se concentran en la eficacia de las inspecciones y no en la medición de las fases del proceso que impactan en la calidad de la prestación de defensa.

Las acciones concretas que se traducen en la incorporación de distintas etapas en la propuesta de Modelo de Inspección año 2008, son las siguientes:

- Medición de elementos sustantivos de la defensa penal pública.
- Retroalimentación oportuna al defensor penal inspeccionado.
- Obtención de compromisos de las recomendaciones que suman valor en la prestación de defensa.
- Seguimiento a las acciones de mejora.
- Generación de Reuniones Estratégicas con la alta dirección, a objeto de analizar la información generada en la región inspeccionada, que permita tomar decisiones.

**Indicadores del modelo de inspección propuesto**

Para dar cuenta de los avances significativos del Modelo, y que efectivamente se suma valor a la gestión de manera oportuna, es que se han definido indicadores, que serán monitoreados constantemente por el Jefe del Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones y a su vez informar de dichos avances al Defensor Nacional y al Director Administrativo Nacional.

Los principales indicadores se orientan a:

- ***Ejecución de Plan de Inspecciones***
- ***Retroalimentación***

## **Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones**

Por otro lado el Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones en la propuesta de modelo considera el desarrollo de instrumentos de medición interno, que dan cuenta de la calidad y avances en las distintas etapas del modelo, y que tiene que ver con aspectos que pudiesen impactar el desempeño de las inspecciones, sean estos:

- ***Envío de carpetas***
- ***Envío de audios***
- ***Retroalimentación***
- ***Distintas fases de la Inspección (trabajo de campo, informe final, seguimiento)***
- ***Talleres de Inspecciones***
- ***Plan de Mejoramiento de la calidad***
- ***Principales Observaciones***

### **Talleres de Inspección**

Otro aspecto a incorporar es el desarrollo de reuniones estratégicas, en vez de talleres de inspección, bajo el siguiente formato:

#### **Contenidos**

- Temas sustantivos relacionados a la presentación de defensa penal.
- Principales acciones recomendadas en los informes de Inspección
- Aspectos relevantes del seguimiento del Plan de Mejoramiento de la calidad de la defensa.

#### **Fechas de ejecución**

Un Taller al año por Defensoría Regional

Convocados

- Defensores Regionales
- Jefes de Estudios Regionales
- Directores Administrativos Regionales
- Representantes de empresas licitadas

**Resultados esperados año 2007**

- Aprobación del Modelo de Inspecciones para el año 2008 por parte del Defensor Nacional.
- Difusión del Modelo entre Defensores Regionales y Directivos.
- Difusión de los Inspectores Jefes en Reuniones Estratégicas del mes de enero del 2008.

**20. REFLEXIONES FINALES<sup>11</sup>**

- Hay un sistema que se ha construido: estándares, funcionarios, procedimientos, criterios, resultados.
- Se ha ido instalando el concepto de la evaluación en los abogados. Antes era un criterio resistido.
- Su enfoque ha tratado de buscar “objetividad”: ha tenido beneficios, pero también costos que hay que evaluar.
- Se ha intentado un piloto con criterios “subjetivos” (RM) con buenos resultados (percepción de los fiscalizados).
- La inversión en tecnología de la Defensoría Penal Pública ha permitido focalizar la actividad de los inspectores, relegando las pautas “objetivas”.
- Se ha buscado estandarizar los criterios de evaluación entre inspectores (Manual de Buenas Prácticas).

---

<sup>11</sup> Presentación realizada por el Jefe Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones al Defensor Nacional en Diciembre de 2005.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- El sistema genera mucha información agregada que no procesamos institucionalmente.
- El problema es que:
  - ✓ La región no prioriza el informe.
  - ✓ El Defensor no tiene incentivos para ello (en general no se hacen observaciones).
  - ✓ No ven resultados útiles.
  - ✓ Nuestra preocupación ha sido la instalación del sistema.
  - ✓ No se ha difundido adecuadamente la información.
- Los Talleres regionales buscaron corregir este efecto. (Se requiere evaluar sus resultados).
- Sin embargo, no hay incentivos adecuados.
- Si el objetivo es generar buenas prácticas, el castigo no puede ser la única forma de promoverlas. (Efecto sancionatorio en licitados).
- Existen áreas donde es indispensable mejorar o reflexionar sobre sus mejoras:
  - ✓ Estructura de la actividad de los inspectores.
  - ✓ Generar incentivos para generar buenas prácticas (ej. Reputación, ranking).
  - ✓ Ocupar información como medio de retroalimentación de capacitación. (Para qué sirve todo esto).
  - ✓ Reorientar las pautas de evaluación. (Qué se quiere evaluar en los servicios de defensa). Cuidado con asimilarlo a una calificación funcionaria. (problema de incentivo).
  - ✓ Buscar integrar a los evaluados en dichas pautas. (Legitimidad). (Por qué me evalúan así).

## **ANEXO N°1 - RESULTADOS ENCUESTA DE INSPECCIONES**

### **General**

La encuesta se dirigió a 370 defensores que fueron informados a las Defensorías Regionales y fue contestada por 211 de ellos, lo que representa el 57% del universo a encuestar.

Adicionalmente, 6 defensores que no estaban incluidos en las nóminas remitidas a las Defensorías Regionales procedieron a contestar la encuesta.

De los 217 defensores que efectivamente respondieron la encuesta, el 55,3% de ellos ha sido inspeccionado una vez y el 44,7% restante más de una.

### **Resultados**

#### **IV. Utilidad de las inspecciones para los defensores**

##### ***Áreas evaluadas por las inspecciones***

Esta información fue levantada de las respuestas a la pregunta A.3. de la encuesta.

Los 217 defensores encuestados contestaron de la siguiente forma:

- 92% respondió que las inspecciones evaluaron su **GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA DE LA CAUSA.**
- 87% respondió que las inspecciones evaluaron su **GESTIÓN DE DEFENSA TÉCNICA.**
- 72% respondió que las inspecciones evaluaron su **RELACIÓN CON EL CLIENTE.**

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- 2% respondió que las inspecciones no le evaluaron ninguna de estas áreas.

Estas cifras muestran que las inspecciones evalúan de manera significativa aspectos transversales de la prestación de defensa penal pública, siendo sumamente relevante saber que el 87% de los defensores encuestados consideró que este mecanismo de control evalúa la gestión de defensa técnica, es decir, la calidad de la defensa técnica proporcionada por el defensor al imputado a lo largo del proceso penal. Como se señaló, este ámbito pondera los conocimientos y la calidad de la conducción, por parte del defensor, de aquellas actuaciones del procedimiento que son indispensables para una adecuada, correcta y oportuna actividad de defensa, y también de las destrezas practicadas en audiencias orales ante un tribunal.

Esta información es contraria a la intuición que las inspecciones sólo evalúan la gestión administrativa del defensor la que se traduce en aspectos formales y de orden en el manejo de la información.

### ***La inspección entrega insumos jurídicos para la defensa técnica.***

Esta información fue levantada de las respuestas a las preguntas A.4. y A.5. de la encuesta.

En este punto considera si las inspecciones están entregando productos o insumos jurídicos a los defensores en el área de defensa técnica como un correlato de la evaluación de la gestión de defensa técnica. Los insumos jurídicos definidos para la encuesta fueron Jurisprudencia, Doctrina y Opinión Jurídica del Caso.

De los 217 defensores encuestados:

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- 66% respondió que **NO** se le entregaron insumos jurídicos para la defensa técnica.
- 34 % respondió que **SÍ** se le entregaron estos insumos.

Estas cifras, contrariamente a lo que se ha pensado, ratifican la tendencia comprobada anteriormente que una de las áreas de medición de las inspecciones es la defensa técnica y que la evaluación de esta área puede tener como correlato un insumo o producto jurídico para los defensores.

El porcentaje de 34% es significativo, ya que es probable que respecto de una parte importante del 66% que contestó que no se le entregaron insumos jurídicos, el inspector haya considerado que no era necesario dar una opinión jurídica sobre un caso determinado.

En relación con el 34% de los defensores (74 defensores) que sí consideró que la inspección le entregó insumos jurídicos para la defensa técnica:

- 93% respondió que se le entregó como insumo jurídico una opinión jurídica del caso.
- 7% respondió que se le entregó como insumo jurídico jurisprudencia.
- 3% respondió que se le entregó como insumo jurídico doctrina.
- 12% respondió que se le entregaron otros insumos jurídicos.<sup>12</sup>

La información entregada es coherente con la naturaleza de este mecanismo de inspección, el que se basa fundamentalmente en el juicio de experto. La estadística de 93%, por tanto, es muy relevante, considerando además que la opinión jurídica del caso constituye un producto que no encuentra un sustituto o sucedáneo en la jurisprudencia y la doctrina.

---

<sup>12</sup> Destacan la información entregada por los inspectores sobre los estándares de defensa e instrucciones del Defensor Nacional.



***La inspección ayudó al defensor a mejorar la gestión administrativa interna de las causas inspeccionadas.***

Esta información fue levantada de las respuestas a las preguntas A.6. y A.7. de la encuesta.

Como correlato a la tendencia marcada en la encuesta en la evaluación de la gestión administrativa interna del caso que demostró que un 92% de los defensores encuestados contestó Sí que se les midió esta área, los 217 defensores encuestados respondieron:

- 73% que la inspección **SÍ** le ayudó a mejorar la gestión administrativa interna de las causas inspeccionadas.
- 27% que la inspección **NO** le ayudó a mejorar la gestión administrativa interna de las causas inspeccionadas.

En cuanto al 73% de los defensores (158 defensores) que sí consideró que la inspección le ayudó en la gestión administrativa interna de las causas inspeccionadas:

- 77% respondió que la inspección le ayudó en el manejo, orden y contenido de las carpetas.
- 74% respondió que la inspección le ayudó en el registro de las actuaciones de la defensa y del Ministerio Público.
- 6% respondió que la inspección le ayudó en otros aspectos de la gestión administrativa interna de las causas inspeccionadas.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Cabe destacar en estos OTROS aspectos que las inspecciones ayudaron a los defensores en la gestión administrativa interna de las causas inspeccionadas:

- Conocer mejor las herramientas del SIG-DP
- Consignar la teoría del caso

### ***Informe de inspección***

En este ámbito se buscó conocer la forma en que se comunica el informe de inspección al defensor y la utilización que el usuario directo (defensor) y a nivel regional se hace de los informes.

### ***Recepción del informe de inspección***

En esta área se intentó saber si el defensor inspeccionado recibió el informe de inspección, cómo lo recibió y conocer la forma de recepción que el defensor considera que debería ser la utilizada para conocer y aprovechar de mejor forma el informe.

Esta información fue levantada de las respuestas a las preguntas B.1., B.2. y B.3. de la encuesta.

De los 217 defensores encuestados:

- 91% respondió que recibió el informe de inspección en todas las ocasiones en que fue inspeccionado.
- 6% respondió que sólo en algunas inspecciones recibió el informe.<sup>14</sup>
- 3% respondió que no recibió el informe de inspección en ninguna de las ocasiones en que fue inspeccionado.<sup>15</sup>

Llama la atención que un 9% de los defensores encuestados no haya recibido el informe de inspección, considerando que es obligación de los Defensores Regionales remitirlo al defensor inspeccionado.

En relación con los 210 defensores que recibieron informe:

---

<sup>14</sup> Este porcentaje corresponde a 12 defensores

<sup>15</sup> Este porcentaje corresponde a 7 defensores

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- 89% respondió que lo recibió a través de un memo remisorio del Defensor Regional.
- 4% respondió que lo recibió en una reunión con el Defensor Regional.
- 1% respondió que lo recibió en una reunión con el Jefe de Estudio.
- 7% respondió que lo recibió en una reunión con el Defensor Local Jefe.
- 2% respondió que lo recibió en una reunión con el representante de la prestadora.
- 2% respondió que lo recibió en una reunión con el inspector.

Como esta pregunta podía ser contestada utilizando más de una alternativa, a fin de aprovechar al máximo la fuente, el porcentaje supera el 100% de los defensores que recibieron el informe de inspección.

La cifra es coherente con el procedimiento legal establecido para la entrega de los informes de inspección el que debe ser remitido por el Defensor Regional al defensor inspeccionado.

También respecto de los 210 defensores que recibieron el informe:

- 60% respondió que sería más conveniente para conocer y aprovechar mejor el informe recibirlo en una reunión con el inspector.
- 26% respondió que sería más conveniente recibirlo a través de un memo remisorio del Defensor Regional.
- 19% respondió que sería más conveniente recibirlo en una reunión con el Jefe de Estudios.
- 15% respondió que sería más conveniente recibirlo en una reunión con el Defensor Local Jefe.
- 10% respondió que sería más conveniente recibirlo en una reunión con el Defensor Regional.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- 2% respondió que sería más conveniente recibirlo en una reunión con el representante de la prestadora.

Como esta pregunta podía ser contestada utilizando más de una alternativa a fin de aprovechar al máximo la fuente, el porcentaje supera el 100% de los defensores que recibieron el informe de inspección.

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley N°19.718, resulta importante detectar el mecanismo de entrega que puede asegurar un mejor conocimiento y aprovechamiento de los informes de inspección por los defensores. En este sentido, es sumamente relevante que los defensores encuestados consideraran en un 60% que la mejor forma de comunicar el informe para su conocimiento y aprovechamiento es la recepción en una reunión con el inspector.

### ***Lectura y observaciones al informe de inspección***

Se buscó conocer si los defensores leen el informe de inspección.

Esta información fue levantada de las respuestas B.4., B.5. y B.6. de la encuesta.

De los 210 defensores que recibieron el informe de inspección:

- 77% respondió que **NO** le formuló observaciones.
- 23% respondió que **SI** le formuló observaciones.

En relación con los 161 defensores que **NO** le formularon observaciones al informe de inspección:

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- 58% respondió que no lo hizo por no estar en desacuerdo con las conclusiones del inspector.
- 42% respondió que no lo hizo porque no le interesó o tenía ninguna utilidad, a pesar de haber estado en desacuerdo con las conclusiones del inspector.

De los defensores que **SI** le hicieron observaciones al informe de inspección:

- 84% respondió que leyó todo el informe.
- 12% respondió que sólo leyó las conclusiones del informe.
- 4% respondió que sólo leyó la información detallada por lineamiento y causa.

### ***Medidas adoptadas por la Defensoría Regional con ocasión de los resultados del informe de inspección.***

En esta pregunta se trató de indagar las medidas adoptadas por la Defensoría Regional una vez conocidos los resultados de la inspección, tales como Capacitaciones, Clínicas Jurídicas, procedimientos sancionatorios, investigaciones sumarias, sumarios administrativos.

Esta información fue levantada de las respuestas a la pregunta B.7. de la encuesta.

De los 210 defensores que recibieron el informe de inspección<sup>16</sup>:

- 77% respondió que la Defensoría Regional no adoptó ninguna medida.
- 17% respondió que se realizaron capacitaciones.
- 17% respondió que se realizaron clínicas jurídicas.
- 1% respondió que se inició un procedimiento sancionatorio.

---

<sup>16</sup> Ninguno de los encuestados respondió que se inició una investigación sumaria o un sumario.

### ***Proceso de inspección***

Este ámbito se trató de averiguar la forma en que se desarrollan las inspecciones más allá de las rutinas de trabajo fijadas por las Inspectorías Zonales, el impacto (negativo o positivo) en la gestión del defensor y la interrelación entre inspector y defensor.

La información fue levantada con las respuestas a las preguntas C.1., C.2. y C.3. de la encuesta.

En relación a la interrelación entre inspector y defensor durante la inspección, los 217 defensores encuestados contestaron de la siguiente forma:

- 20% respondió que el inspector se entrevistó con el defensor antes de iniciar la inspección.
- 6% respondió que el inspector se entrevistó con el defensor al finalizar la inspección.
- 24% respondió que el inspector se entrevistó con el defensor durante la inspección.
- 31% respondió que el inspector se entrevistó con el defensor al iniciar, durante y al finalizar la inspección.
- 19% respondió que el inspector **NO** se entrevistó con el defensor.

En decir, del total de los encuestados, el 81% respondió que el inspector en algún momento de la inspección se entrevistó con el defensor.

En relación con el momento en que el defensor preferiría que el inspector se entrevistara con él, los 217 defensores encuestados contestaron:

- 14% respondió que preferiría ser entrevistado antes de iniciar la inspección.
- 8% respondió que preferiría ser entrevistado durante la inspección.

## Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones

- 6% respondió que preferiría ser entrevistado una vez finalizada la inspección.
- 69% respondió que preferiría ser entrevistado antes, durante y una vez finalizada la inspección.
- 3% respondió que preferiría **NO** entrevistarse con el inspector.

En cuanto a si las inspecciones entorpecieron la labor diaria del defensor, de los 217 defensores encuestados:

- 87% respondió que **NO**.
- 13% respondió que **SÍ**.