Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Premio Anual
Excelencia Institucional
Servicio Civil

PROCESO
POSTULACIÓN PAEI 2021

Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Premio Anual
Excelencia Institucional
Servicio Civil

SERVICIOS GANADORES PAEI 2020

Con fecha **25 de noviembre de 2020** – *luego de la postergación de la convocatoria atendida la crisis sanitaria producto del brote de COVID 19* – se otorga el Premio Anual por Excelencia Institucional a tres (3) instituciones destacadas por su excelencia institucional, en términos de los resultados de su gestión, eficiencia institucional, productividad y calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios.

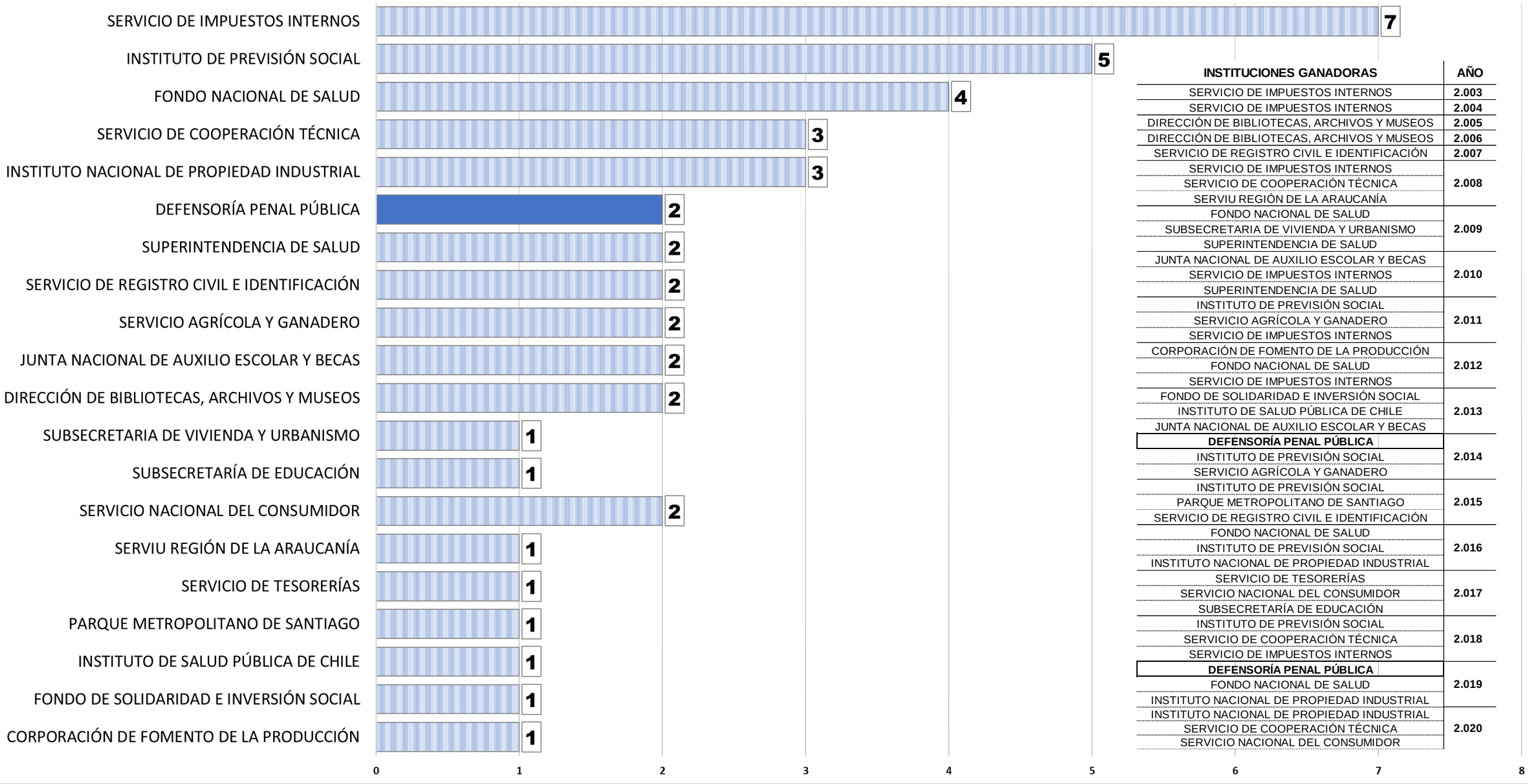
Con un total de **26 postulaciones** de diversas instituciones públicas y el jurado propuso los nombres de las tres instituciones públicas ganadoras al Director Nacional del Servicio Civil, quien otorgó el galardón a:

El Instituto Nacional de Propiedad Industrial,
El Servicio de Cooperación Técnica y
El Servicio Nacional del Consumidor.

INICIATIVAS EVALUADAS EN CATEGORÍA DE EXCELENCIA PROCESO PAEI 2020

EFICIENCIA PRODUCTIVIDAD (30%)	GESTIÓN DE PERSONAS (40%)	CALIDAD DE SERVICIO (30%)
1. Mejorando la oportunidad del examen del patentes a los solicitantes, Instituto Nacional de Propiedad Industrial. **2. GESTOR DOCUMENTAL DIGITAL DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA, DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA** 3. Más simple y Fácil: Modernización del proceso de postulación y evaluación de Capital Abeja Emprende y Capital Semilla Emprende, Servicio de Cooperación Técnica 4. Modelo de Administración y Gestión Eficiente de los Recursos, Servicio Nacional de Aduanas 5. Optimización de la herramienta "No Molestar" (anti spam), Servicio Nacional del Consumidor	1. Súmate a innovar en el cambio, Corporación de Fomento de la Producción. 2. Gestión de riesgos psicosociales en tiempos de crisis, Instituto Nacional de Propiedad Industrial. **3. RECONOCERTE - ES PARTE DE NUESTRO ADN: PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL, DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA.** 4. Sharing is Caring: espacios y ambiente colaborativo, Servicio de Cooperación Técnica. 5. Incorporación del Código de Ética en los procesos de la carrera funcionaria en la Subsecretaría de las Culturas y las Artes.	**1. JUSTICIA ABIERTA: ACERCANDO EL SERVICIO A LAS PERSONAS, DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

INSTITUCIONES GANADORAS PAEI 2003 -2020



INSTITUCIONES GANADORAS	AÑO
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	2.003
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	2.004
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	2.005
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	2.006
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	2.007
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	2.008
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA	
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	
FONDO NACIONAL DE SALUD	2.009
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	2.010
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	2.011
SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO	
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	
CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN	2.012
FONDO NACIONAL DE SALUD	
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	
FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL	2.013
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE	
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA	2.014
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	
SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO	
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	2.015
PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO	
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	
FONDO NACIONAL DE SALUD	2.016
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	
SERVICIO DE TESORERÍAS	2.017
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN	
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	2.018
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA	
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA	2.019
FONDO NACIONAL DE SALUD	
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	2.020
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA	
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	

AÑO POSTULACIÓN	ÁMBITO		
	GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA/CONTABLE	GESTIÓN DE USUARIOS/PARTICIPACIÓN CIUDADANA	GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS
		PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANÍA	BUENAS PRACTICAS / PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA
2011	IMPLEMENTACIÓN NUEVO MODELO DE LICITACIONES 2010 DE DEFENSA PENAL PÚBLICA	DIÁLOGOS PARTICIPATIVOS EN LAS CÁRCELES DE CHILE	TRABAJAR CON CALIDAD DE VIDA EN LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA / PROYECTO FORTALECIMIENTO GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL EN LA DEFENSORÍA PENAL 2009-2010

AÑO POSTULACIÓN	ÁMBITO				
	GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA/CONTABLE	GESTIÓN DE USUARIOS/PARTICIPACIÓN CIUDADANA		GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	
		PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANÍA	NO DISCRIMINACIÓN	BUENAS PRACTICAS	PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA / NO DISCRIMINACIÓN
2012	IMPLEMENTACIÓN PLENA NUEVO MODELO DE LICITACIONES DE DEFENSA PENAL PÚBLICA	COMUNICACIÓN POR VIDEOCONFERENCIA ENTRE ADOLESCENTES PRIVADOS DE LIBERTAD Y SUS DEFENSORES	PROGRAMA DE DEFENSA PENITENCIARIA PARA PERSONAS CONDENADAS PRIVADAS DE LIBERTAD	ACADEMIAS PARA DEFENSORES PENALES PUBLICOS	PLAN DE GESTIÓN Y MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL / POLÍTICAS INTERNAS QUE GARANTIZAN UN TRATAMIENTO INCLUSIVO Y ADECUADO EN MATERIA DE RESGUARDO DE LOS DERECHOS DE PERSONAS DISCAPACITADAS

AÑO POSTULACIÓN	ÁMBITO		
	GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA/CONTABLE	GESTIÓN DE USUARIOS	GESTIÓN DE PERSONAS
2013	IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE DOCUMENTOS Y VALORES	PROYECTO INOCENTES	ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE PLANES DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL, BASADO EN DIAGNÓSTICO DE ENCUESTA DE 2011, CON METODOLOGÍA COMÚN Y TRANSVERSAL, TALLERES PARTICIPATIVOS Y SEGUIMIENTO DEL NIVEL CENTRAL.

AÑO POSTULACIÓN	ÁMBITO		
	EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD	CALIDAD DE SERVICIO	GESTIÓN DE PERSONAS
2014	DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA DE TRABAJO PARTICIPATIVA EN LA IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIÓN DE SISTEMAS RELEVANTES DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, EN LAS DEFENSORÍAS REGIONALES	MODELO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PARA LA CALIDAD DEL TERMINO EN PRIMERAS AUDIENCIAS	GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE PERSONAS, GESTIÓN DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
2015	FORTALECIMIENTO E INSTITUCIONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES INSTITUCIONALES	MEJORAMIENTO DE ACCESO A LA JUSTICIA A GRUPOS VULNERABLES MEDIANTE MODELOS DE ATENCIÓN DE DEFENSA ESPECIALIZADA	GESTIÓN DEL CAMBIO PARA UNA ORGANIZACIÓN EQUITATIVA, PARTICIPATIVA Y EFECTIVA EN UN CLIMA DE RESPETO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.
2016	PROYECTO DE INTERCONEXIÓN DE DATOS	MODELO DE DEFENSA DE SALUD MENTAL	PROGRAMA DE HABILIDADES DIRECTIVAS, PARA POTENCIAR EL LIDERAZGO FEMENINO
2017	PLATAFORMA PARTICIPATIVA PARA EL DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	PROYECTO PILOTO DEFENSA PENAL MIGRANTES Y EXTRANJEROS	ENCUENTROS NACIONALES DEPORTIVOS
2018	INTEGRACIÓN SUBSISTEMA PRIVADO DE PRESTACIÓN DE DEFENSA	DEFENSA INTEGRAL PARA MUJERES CONDENADAS EN EL CPF SANTIGO	CARPETA DIGITAL DE DEFENSA
2019	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	LABORATORIO DE IDEAS	COMUNICACIÓN EFECTIVA DEFENSORES (CALGARY CAMBRIDGE)
2020	**GESTOR DOCUMENTAL**	**JUSTICIA ABIERTA, ACERCANDO EL SERVICIO A LAS PERSONAS**	**RECONOCERTE ES PARTE DE NUESTRO ADN**

ASPECTOS GENERALES PAEI

- El Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) es un reconocimiento que entrega el Gobierno de Chile a través del **Servicio Civil**, a **3 servicios públicos** que destacan por los resultados alcanzados anualmente, en los ámbitos de

1. **EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD,**
2. **CALIDAD DE SERVICIO** Y
3. **GESTIÓN DE PERSONAS**.

- El PAEI fue diseñado para reconocer la calidad de gestión que tienen los servicios y los funcionarios públicos, en la perspectiva de contribuir a instalar una cultura de excelencia en la administración.
- La normativa que rige el proceso, permite reconocer la heterogeneidad de los servicios públicos, evaluando en su propio mérito los avances obtenidos por cada institución según sus particularidades, y valorando especialmente:

1. **LA INNOVACIÓN,**
2. **EL EMPRENDIMIENTO** Y
3. **LOS ESFUERZOS QUE HACEN LOS SERVICIOS PARA OBTENER RESULTADOS DE EXCELENCIA PARA LA INSTITUCIÓN Y LA CIUDADANÍA.**

- En términos generales, se trata de la evaluación de **políticas, herramientas y prácticas de gestión; iniciativas destacadas** desarrolladas por los servicios, en el marco de los criterios del Premio y que el Jurado define como relevantes de considerar; y cumplimientos y resultados de gestión a partir de resultados globales y específicos de la gestión institucional, según los distintos indicadores de gestión considerados.

CRITERIOS PAEI 2021

- **EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD**,

1 buena práctica o iniciativa innovadora en uno de los siguientes ámbitos:

a. **Renovación de procesos de gestión o adopción de nuevos modelos organizativos** que contribuyen a mejorar la eficiencia y productividad de la institución o innovación en bienes y/o servicios que entrega la institución,
b. **Gestión financiera contable** con aporte de valor estratégico organizacional,
c. **Procesos** con aporte de valor en **tecnología / digitalización**.

- **CALIDAD DE SERVICIO,**

1 buena práctica o iniciativa innovadora para mejorar la **calidad en la prestación de sus servicios considerando la opinión de los usuarios**.

- **GESTIÓN DE PERSONAS,**

1 buena práctica o iniciativa innovadora en el marco de la implementación del **Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.**

CRONOGREAMA PAEI 2021

ENERO 2021	**SELECCIÓN DE INICIATIVAS** **Convocatoria y recepción para la postulación de las 3 Iniciativas Relevantes en materia de** **Eficiencia y** Productividad; Calidad de Servicio y Gestión de Personas, por parte de Departamentos y Unidades de la Defensoría Nacional, Defensorías Regionales y Asociaciones de Funcionarios, desde la Cartera de proyectos de Desarrollo Estratégico,.
ENERO A MARZO 2021	**PREPARACIÓN REPORTE INDICADORES DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL** **Levantamiento datos para informar el cumplimiento de los indicadores 2020**, preparación de los textos explicativos y de sus medios de verificación.
FEBRERO 2021	**PREPARACIÓN PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS** **Preparación de contenidos** (en el formato del premio y medios de verificación pertinentes)
MARZO 2021	**CONVOCATORIA SS PAEI 2021** La Dirección Nacional del Servicio Civil desarrolla la **convocatoria a los servicios a postular al Premio Anual por Excelencia Institucional 2021**
Hasta el **31 MAYO 2021**	**POSTULACION PAEI** Postulación al premio, a través del portal y mediante los procedimientos establecidos por el Servicio Civil
JUNIO 2021	**EVALUACIÓN Y SELECCIÓN INICIATIVAS** Período de evaluación y selección de la iniciativas postuladas por parte del SS
30 JUNIO 2021	**PUBLICACIÓN RESULTADOS**

Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Premio Anual
Excelencia Institucional
Servicio Civil

INICIATIVAS PAEI 2020 - 2021

PROYECTOS AGENDA ESTRATEGICA 2020 - 2022

GESTIÓN ESTRATEGICA DEFENSORÍA NACIONAL

1. COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN
2. ANALISIS TÉCNICO INNOVACIONES Y ACCIONES DE MEJORA
3. VISIÓN ESTRATEGICA GLOBAL
4. ANALISIS DE RESULTADO INICIATIVAS
5. PRIORIZACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

PRINCIPIOS DESARROLLO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020 – 2022

PARTICIPACIÓN

I

INCORPORAR EN FORMA ESTRUCTURADA LA OPINIÓN E INICIATIVAS DE LAS DEFENSORÍAS REGIONALES, FUNCIONARIOS, Y DEL SUBSISTEMA PRIVADO, PARA IDENTIFICAR, DISEÑAR E IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA.

II

PROMOVER LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CIUDADANIA [GOBIERNO ABIERTO]

APRENDIZAJE

I

INCORPORAR APRENDIZAJE PARA EL DISEÑO DE ACCIONES QUE DEN RESPUESTAS A LOS REQUERMIENTOS DE NUESTROS USUARIOS EN UN ENTORNO CAMBIANTE.

II

PROMOVER EL ANALISIS DE RESULTADO DE LAS INICIATIVAS, PARA PROMOVER LA IMPLEMENTACIÓN DE CICLOS DE MEJORA CONTINUA.

PROYECCIÓN

I

CONSOLIDAR (DOTARLOS DE ESTRUCTURA, CONTENIDO, PROCEDIMIENTOS, MARCO REGULATORIO) LOS LOGROS INSTITUCIONALES EN TODOS LOS AMBITOS DEL QUEHACER DEL SERVICIO .

II

ASEGURAR EL DESARROLLO ARMÓNICO DE TODOS LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS NSTITUCIONALES, OTORGANDO VIABILIDAD EN EL LARGO PLAZO AL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISIÓN

CALIDAD

I

INCORPORAR LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS EN EL DIAGNÓSTICO, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS

II

PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS FORMALES DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.

III

DEFINIR CON CLARIDAD LOS OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN DE LAS INICIATIVAS Y SU VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS.

INNOVACIÓN

I

INCORPORAR LA BUSQUEDA E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS ENFOQUES, IDENTIFICANDO ACCIONES INNOVADORAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN.

II

INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES

CONFORMACIÓN PROYECTOS AGENDA 2020 - 2022

INICIATIVAS ESTRATEGICAS DPP 2020 – 2021

(IDENTIFICADAS EN REUNIÓN DE DIRECTIVOS MACHALÍ)

PERSPECTIVA /OBJETIVOS	COBERTURA	CALIDAD	POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	EXCELENCIA
CORTO PLAZO	Incorporar formalmente la **DEFENSA EN COMISARIAS** dentro de la gestión institucional	Implementar Política **ATENCION USUARIOS**	**POSICIONAR LA INSTITUCIÓN EN EL CONTEXTO DEL PROCESO CONSTITUYENTE** (aprovechar debate para temas institucionales)	Diseñar e Implementar el **PROGRAMA DE AUTOCUIDADO**
MEDIANO PLAZO (MEJORAS)	Desarrollar un Nuevo **MODELO DE DEFENSA PENITENCIARIA** orientado a la atención Universal	Fomentar el uso de **MANUALES DE ACTUACIONES MÍNIMAS** (capacitación y control de implementación)	**POSICIONAR a la INSTITUCION** en la defensa de los **DDHH** en la administración de Justicia	Consolidar la **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

INICIATIVAS ESTRATEGICAS DPP 2020 – 2022

(INICIATIVAS EN DESARROLLO INCLUIDAS EN LA AGENDA ESTRATÉGICA 2019 - 2022)

PERSPECTIVA /OBJETIVOS	COBERTURA	CALIDAD	POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL	EXCELENCIA
CORTO PLAZO			**JUSTICIA ABIERTA**	
MEDIANO PLAZO (MEJORAS)	Desarrollar un **MODELO DE DEFENSA DE MIGRANTES**	**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**	**POLÍTICA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL**	**PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO**

POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

EXCELENCIA

COBERTURA

CALIDAD

PROYECTOS
ESTRATÉGICOS
DEFENSORÍA PENAL
PÚBLICA
2020 - 2022

07 EN EL PROCESO CONSTITUYENTE

08 CON FOCO EN LOS DDHH

09 POLÍTICA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

10 JUSTICIA ABIERTA

11 PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

12 PROGRAMA DE AUTOCUIDADO

13 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

01 DEFENSA EN COMISARIAS

02 NUEVO MODELO DEFENSA PENITENCIARIA

03 DEFENSA MIGRANTES

04 ATENCIÓN DE USUARIOS

05 MANUALES ACTUACIONES MÍNIMAS

06 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LINEAS DE TRABAJO Y ACTIVIDADES RELEVANTES EN PROCESO

COBERTURA	**DEFENSA EN COMISARÍAS [01]**	• MAM Pilotos Defensa en Comisarías • Implementación de pilotos • Ajustes al SIGDP • Elaboración solicitud en exploratorio del Presupuesto 2022
	DEFENSA PENITENCIARIA [02]	• Formalización MAM defensa Penitenciaria • Implementación de pilotos • Ajustes al actual SIGDP Penitenciario, para la implementación de pilotos • Elaboración solicitud en exploratorio del Presupuesto 2022 • Capacitación equipos de Defensa Penitenciaria
	DEFENSA MIGRANTES [03]	• Incorporación contenidos MAM, en capacitación • Implementación e institucionalización del modelo • Instalación mesa de Trabajo para determinar la forma específica de implementar el modelo y los recursos necesarios. • Oficinas especializadas en migrantes • Medición de cobertura especializada • Ajustes de modificaciones al SIGDP a partir de reportes regionales

LINEAS DE TRABAJO Y ACTIVIDADES RELEVANTES EN PROCESO

CALIDAD	**ATENCIÓN DE USUARIOS [04]**	• Implementación del TAP a nivel Nacional • Implementación APP con accesos a través de clave única • Protocolo de atención telefónica • Talleres Regionales de Difusión • Actualización Manual SIAU • Anteproyecto Unidad de Atención de Usuarios • Implementación Canal de Atención de usuarios privado de Libertad
	MAM [05]	• Actualización Manuales de Actuaciones Mínimas • INSTALACIÓN DE MESA de trabajo • Diseño de metodología y Plan de trabajo; • Listado de MAM's a dictar o rediseñar
	GESTIÓN DE CALIDAD [06]	• **IMPLEMENTACIÓN A NIVEL NACIONAL Y PUESTA EN OPERACIÓN ASISTENTE VIRTUAL 2.0** • IMPLEMENTACIÓN A NIVEL NACIONAL • DISEÑO Y DESARROLLO SISTEMA • Diseño y desarrollo, y aplicación en auditoria temática en materia de alegaciones de derecho internacional de los DDHH • Implementación 2da. Etapa, evaluación y perfeccionamiento del modelo • Estudio cualitativo, imagen y satisfacción - cierre contrato, diseño nuevas bases de licitación

LINEAS DE TRABAJO Y ACTIVIDADES RELEVANTES EN PROCESO

POSICIONAMIENTO	**PROCESO CONSTITUYENTE [07]**	• Ejecución planes de comunicaciones internas y externas[derecho a defensa, presunción inocencia y autonomía]. • evaluación de actividades realizadas y planteamiento de nuevas en función del escenario. • Retroalimentación, evaluación y perfeccionamiento del plan. • Realización de estudio de imagen y posicionamiento (bianual).
	AMBITO DDHH [05]	• Implementación a nivel nacional del plan de comunicaciones con enfoque en los Derechos Humanos • Retroalimentación, evaluación y perfeccionamiento del plan • Incorporación aspecto de los DDHH en las Cuentas Públicas a Nivel Nacional
	COOPERACIÓN INTERNACIONAL [06]	• Participación en Proyectos de Cooperación Bilateral, para las Defensorías de : Guatemala, Honduras, Salvador, Republica Dominicana, Brasil Y Ecuador. (2021) • Participación en Proyectos de Cooperación Bilateral, para las Defensorías de: Guatemala, Honduras, Salvador, Republica Dominicana, Brasil, Ecuador Y Paraguay.(2022)
	GOBIERNO ABIERTO [07]	• Primer y segundo año implementación nacional del 5° Plan de Acción de Gobierno Abierto • Diseño de productos comprometidos en el 5° Plan • Apoyo institucional al Modelo de Justicia Abierta de Costa Rica

LINEAS DE TRABAJO Y ACTIVIDADES RELEVANTES EN PROCESO

EXCELENCIA	**PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO [07]**	• Evaluación observaciones y propuestas de mejora • Revisión e incorporación de propuestas regionales al Programa • Incorporación de Mejoras concurso de innovación • Levantamiento percepción y de situaciones suscitadas en periodos anteriores del programa
	PROGRAMA DE AUTOCUIDADO [08]	• Diagnóstico de la situación (diseño y aplicación de encuesta) • Plan de acompañamiento psicológico (gestión de convenios y retroalimentación) • Programa de autocuidado y gestión emocional de equipos regionales y talleres de contención) • Plan de resguardo institucional • Talleres de fortalecimiento equipos directivos • Talleres deportivos (2da. 3era. Versión talleres en concordancia con el Plan de Resguardo) • Entrega de información de beneficios sociales, culturales y de salud.
	TRASNFORMACIÓN DIGITAL [09]	• Perfeccionamiento del sistema de Gestor Documental • **INCORPORACIÓN NUEVAS PRESTACIONES SISTEMA DE GESTIÓN DE LICITADOS** • Desarrollo nuevo SIGDP • Implementación Portal Peritos • Nuevas funcionalidades Power BI • Atención de usuarios (APP, Agenda Centralizada, Página WEB y Justicia Abierta) • Rediseño de Procesos y desarrollo de Competencias

Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Premio Anual
Excelencia Institucional
Servicio Civil

PROYECTOS PAEI 2021

INICIATIVA GESTIÓN DE PERSONAS [40%]

NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS EN CONTEXTO DE PANDEMIA: MÁS CERCA PARA CONTINUAR SIENDO MEJORES

OBJETIVOS

Objetivo General

Desarrollar e implementar un plan, en contexto de pandemia y el trabajo semipresencial, para abordar las distintas dimensiones asociadas al fortalecimiento de conocimientos y habilidades técnicas, junto con el resguardo de todos los funcionarios incluyendo los integrantes de los equipos de defensa licitada, propiciando espacios de encuentro y contención, que aporten a mantener los equipos conectados y cohesionados a pesar de la distancia física.

Objetivos Específicos

- Aprovechar la conexión virtual para la continuidad de la prestación de defensa, la atención de los usuarios y el desarrollo de distintos espacios de encuentro, generando un mejor y mayor cobertura en materia de formación.
- Fortalecer no sólo los cursos de formación técnica en defensa penal, sino que, además, los destinados al cuidado de las personas y la adecuada atención de usuarios en base a un conjunto de líneas de formación definidas para prioritarias en la gestión de capacitación institucional.
- Generar espacios de encuentro a distancia, manteniendo cohesionados los equipos de trabajo en el contexto de pandemia mediante iniciativas y tecnologías desarrolladas por la institución.

INICIATIVA GESTIÓN DE PERSONAS [40%]

NOMBRE	PLAN DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS EN CONTEXTO DE PANDEMIA: MÁS CERCA PARA CONTINUAR SIENDO MEJORES

ELEMENTOS PRINCIPALES

CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE DEFENSA Y DE ATENCIÓN DE USUARIOS

Mantener la cercanía y estrecho contacto con nuestros usuarios, mediante atenciones remotas, la actualización de los protocolos de atención a los usuarios a través de nuestros canales presenciales y remotos, incrementando la gestión digital de los procesos de defensa y de soporte.

DESARROLLO TECNOLÓGICO

Interoperabilidad de sistemas, tramitación electrónica de causas, 'Portal Único' para usuarios, disponibilidad en línea información para la defensa, plataformas colaborativas y tecnologías para facilitar el contacto remoto y la realización de audiencias, activando mecanismos de atención telemática para los usuarios, sus familias y el público general

RESGUARDO DE LOS FUNCIONARIOS Y SUS FAMILIAS.

Plan de resguardo institucional participativo, (equipos regionales y Asociaciones de Funcionarios) integrando acciones en el plano del cuidado de las personas; acompañamiento y contención psicológica y, en el cuidado de la salud física, trabajo por sistema de turnos presenciales en algunos casos y en trabajo remoto; adaptación de la infraestructura; entrega de elementos de protección personal, entre otras prevenciones.

ESPACIOS DE RECONOCIMIENTO.

El año 2020 se incrementaron el número de ceremonias de reconocimiento al trabajo realizado a los equipos y que forman parte del programa, tales como "Mejor Defensoría Regional", "Trayectoria", "Innovación", entre otros aspectos.

ACTIVIDADES PARA EL BIENESTAR FUNCIONARIO.

Acciones de difusión centradas en actividades extra-programáticas que ayudaron a llevar de mejor manera tanto el desempeño laboral a distancia como asimismo el encierro al que se tuvieron que someter funcionarios y sus familias.

CAPACITACIÓN E INCOPORACIÓN DE COMPETENCIAS

Manteniendo los 2 focos (formación en defensa y en gestión de las personas), incrementando el número de actividades y talleres de capacitación, mejorando la accesibilidad y disponibilidad de contenidos y numero de personas.

EJE GESTIÓN DE CALIDAD [30%]

NOMBRE

LA PRIMERA ASISTENTE VIRTUAL PARA EL SERVICIO DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

OBJETIVOS

Objetivo General

Contar con un asistente avanzado que utilizará la inteligencia artificial de aprendizaje automático para mejor el desempeño de los defensores, entregándoles información personal, procesal y jurídica relevante, de modo oportuno, antes y/o durante el desarrollo de las primera audiencia, lo que permite mejorar los resultados y la calidad de sus alegaciones, disminuyendo los riesgos de omisión y los errores dados el escaso tiempos de preparación con que cuentan para cada causa, perfeccionando en definitiva la calidad del servicio de defensa que se entrega a cada usuario.

Objetivos Específicos

- Defensas mejor preparadas que cuenten con información oportuna, ordenada y útil respecto la situación personal de su representado, su situación procesal, la tramitación de su causa y los resultados esperados;
- Mejorar las calidades de las alegaciones técnicas de los defensores, con un fácil acceso a bases de datos de legislación y criterios jurídicos expertos, transformando una simple búsqueda de conceptos en una búsqueda contextual, ordenada y procesada de acuerdo a la necesidad del caso, favoreciendo la calidad de la preparación y en definitiva de la calidad del servicio entregado a nuestros usuarios en las primeras audiencias.

EJE GESTIÓN DE CALIDAD [30%]

NOMBRE	LA PRIMERA ASISTENTE VIRTUAL PARA EL SERVICIO DE DEFENSA PENAL PÚBLICA

ELEMENTOS PRINCIPALES

RECOPILACIÓN Y ORDENACIÓN DE LOS DATOS GENERADOS Y/O PROPORCIONADOS POR LA DPP Y OTROS ORGANISMOS,
sobre primera audiencia de control de detención y su forma de término, determinación de cuáles eran los antecedentes básicos disponibles en la etapa previa respecto del imputado y su comportamiento penal anterior.

INFORMACIÓN SISTEMATIZADA E INTEGRAL RESPECTO DE CADA IMPUTADA,
considerando los comportamiento procesales asociados a las primeras audiencias, usando herramientas tecnológicas de ciencia de datos, permitiendo realizar predicciones de comportamiento y sugerencias de actuación a los defensores en forma rápida y previo a la audiencia

CONTENER INFORMACIÓN ÚTIL PARA USO EXCLUSIVO DE LOS DIRECTIVOS NACIONALES, REGIONALES Y LOCALES,
y los departamentos que efectúan labores de fiscalización, que permitiera auditar y comparar el comportamiento real, respecto del sugerido en las audiencias de control de detención y del establecido en las normas relacionadas con esta clase de audiencias, identificando prácticas, comportamientos y/o variables. Esta temática se vincula con la calidad del servicio, toda vez que, ante la imposibilidad de acceder a tal información, los defensores entrevistaron, muchas veces a los imputados sin esos capitales datos, o bien los conocían ya en la propia audiencia, de boca del Ministerio Público. Mediante esta iniciativa es posible saber no sólo las causas terminadas o vigentes, sino la razón de ese término, ahorrando tiempo al defensor, y mejorando la calidad de la entrevista con el imputado y por ende de la audiencia de control de detención.

MEJORES RESULTADOS

A. contar con mejores antecedentes del imputado e información de la causa, antes de la audiencia de control de detención, permite obtener mejores resultados para la defensa.
B. contar con antecedentes del imputado e información de la causa antes de la audiencia, les ha permitido enfocar la entrevista en los aspectos relevantes para lograr resultados beneficiosos para el imputado
C. contar con información de la causa oportunamente les ha permitido realizar entrevistas de mejor calidad con los imputados.

EJE EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD [30%]

NOMBRE

GESTIÓN EFICIENTE DE CONTRATOS PARA EL SISTEMA MIXTO DE DEFENSA.

OBJETIVOS

Objetivo General

Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos para la Defensa, optimizando el proceso de gestión y los mecanismos de control de contratos del sistema mixto de defensa, que corresponde al 73% de la dotación de defensores penales públicos y representa el 40% del presupuesto de la institución.

Objetivos Específicos

- Estandarizar y optimizar los procesos de apoyo de la gestión de contratos.
- Facilitar el trabajo de los usuarios que gestionan contratos.
- Colaborar a la asignación correcta de asignación de recursos, de acuerdo a la carga de trabajo.
- Contar con reportes estandarizados, de mejor calidad y más oportunos.
- Mejorar control en línea para disminuir ocurrencia de errores, y la implementación oportuna de medidas correctivas.
- Mejorar transparencia permitiendo y facilitando revisiones internas y externas en línea.

EJE EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD [30%]

NOMBRE

GESTIÓN EFICIENTE DE CONTRATOS PARA EL SISTEMA MIXTO DE DEFENSA.

ELEMENTOS PRINCIPALES

Este proyecto que se origina en la necesidad de los usuarios, defensorías regionales y prestadores de defensa, consideró las siguientes Condicionantes para su Diseño y Desarrollo:

A. Elaboración de un sistema en ambiente web integrado al Portal Único institucional, considerando:
B. Levantamiento, estandarización y optimización de procesos, la definición de un diseño lógico y la validación con usuarios.
C. Diseño y desarrollo del sistema y su presentación y validación con usuarios relevantes.
D. Presentación y capacitación a todos los usuarios del sistema, la puesta en marcha del nuevo sistema y retroalimentación y acciones de mejoras

Impactos relevantes del proyecto

A. Mejoras en el control y transparencia de todos los procesos (licitación, adjudicación, contrato, garantías, pagos, control de obligaciones laborales… etc..)
B. Reducción del tiempo transcurrido entre la recepción de los antecedentes y el pago a los proveedores.
C. Reducción de uso de papel, tanto para los prestadores como para la Defensoría.
D. Reducción del espacio de almacenamiento asociado tanto a los antecedentes recibidos como a la documentación de cada estado de pago.
E. Reducción en las horas de trabajo necesarias en cada Defensoría Regional para procesar cada estado de pago, permitiendo dedicar mayor tiempo al análisis de la información, el control, la supervisión y la incorporación de correcciones oportunas