

Informe Avance
Programa Mejoramiento de la Gestión
Convenio Desempeño Colectivo
Resultados a Junio 2023

Unidad de Control de Gestión
Defensoría Penal Pública

Julio 2023

Índice

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Resumen Ejecutivo | 3 |
| 2. | Avance Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)..... | 4 |
| 3.1. | Proyección del avance al 30 de junio | 4 |
| 3.2. | Indicador Equidad de Género..... | 6 |
| 3.3. | Sistema Estado Verde | 9 |
| 3.4. | Indicador Concentración de Gasto | 10 |
| 3.5. | Sistema Calidad de Servicio y Experiencia usuaria | 11 |
| 3.6. | Indicador Transformación digital | 12 |
| 3. | Convenio de Desempeño Colectivo 2023. | 14 |
| | Análisis Cualitativo Global | 15 |

1. Resumen Ejecutivo.

Al primer semestre del año, se realizaron acciones de seguimiento y retroalimentación.

- Con la Resolución Exenta N° 84 del 21 de marzo de 2023 se designaron a los responsables del monitoreo en el nivel central y regional, así como los encargados de los sistemas de mejoramiento de la gestión de la Defensoría Penal Pública, relevando el rol que les cabe cumplir.

Los instrumentos presentan los siguientes avances:

- **Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2023.** A la fecha los indicadores y sistemas comprometidos presentan un avance acorde al periodo de medición, sin riesgo de incumplimiento:
 - ✓ *El indicador Equidad de Género ha avanzado en acciones de las 4 medidas comprometidas, destacando la implementación del Manual de defensa de género, y el diagnóstico para revisión de perspectiva de género en definiciones estratégicas.*
 - ✓ *El Sistema Estado Verde, presenta avances concretos en 5 de los 14 Requisitos técnicos comprometidos, ha cumplido con la creación del Comité, avances importantes en concientización, ha establecido la nómina de inmuebles que deben ser medidos, y ha propuesto el alcance para el diagnóstico. Los demás requisitos se encuentran coordinados por el área encargada.*
 - ✓ *En cuanto al indicador Concentración de gasto, lleva un avance que permite proyectar cumplimiento de meta*
 - ✓ *Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia usuaria, presenta avances concretos en 2 de 15 Requisitos técnicos: conforma el Comité, revisó existencia de política y ha respondido a los requerimientos para la medición de satisfacción usuaria. Presenta cero avance en concientización.*
- **Compromisos de Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2023.** Tanto a nivel regional y nacional presentan un avance conforme al periodo de medición, Sólo en dos equipos se presentaron desviaciones notorias que implicó la toma de medidas de gestión interna.

2. Avance Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

3.1. Proyección del avance al 30 de junio

Sobre los criterios utilizados para la proyección

Definir un criterio para estimar un avance, debe ser adecuado a las exigencias del Programa Marco, toda vez que las formas de calificar los cumplimientos son distintas para la 1) consecución de meta, para la 2) medición correcta, o; para calificar el 3) cumplimiento de Requisitos Técnicos.

Si bien no se advierten riegos, y en general a esta fecha se podría proyectar un favorable cumplimiento de compromisos y metas, para un monitoreo eficaz es necesario estimar si existen o no, retrasos en el respectivo proceso o existen dificultades de forma.

Con el objetivo de potenciar la retroalimentación en este reporte, se hará un intento de proyectar un avance respecto de actividades conducentes al cumplimiento del compromiso que conllevan los requisitos técnicos o planes asociados, cumplidas al primer semestre.

Se hace presente, que la proyección es un dato referencial, y se debe poner atención a lo reportado para cada compromiso de gestión.

Cuadro n°1: Proyección de Resultados y Cumplimiento Global al 30 de junio de 2023

| N° | Indicadores de Desempeño/ Sistemas de Gestión | Tipo de Compromiso | Meta | Proyección resultado al 30,06 (*) | Ponderación Comprometida | Proyección Cumplimiento Global Pond. al 30,06 (**) |
|---------------------------------|--|-------------------------------------|-----------|-----------------------------------|--------------------------|--|
| 1 | Medidas de Equidad de Género | Indicador META | 50,0% | 18.6% | 27% | 5% |
| 2 | Sistema Estado Verde | Sistema de Gestión/ RRTT Etapa 1 | Obj1:10% | 11% | 18% | 11% |
| | | | Obj 2: 8% | | | |
| 3 | Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29 | Indicador META | 98,45% | 94.1% | 15% | 15% |
| 4 | Sistema Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría | Sistema de Gestión RRTT etapa 1 | Obj1: 20% | 13% | 30% | 13% |
| | | | Obj 2: 5% | | | |
| | | | Obj 3: 5% | | | |
| 5 | Transformación Digital | Indicador MEDIR correcto | No Aplica | 10% | 10% | 10% |
| Compromiso/ Cumplimiento Global | | | | | 100% | 54% |

Notas:(*) Los valores son proyecciones de resultado, sin considerar eventuales errores formales, según se indica:

- En Género, se pondera la meta por el porcentaje de avance de actividades ejecutadas.
 - En los Sistemas Estado Verde y Calidad de Usuarios, se considera los Requisitos Técnicos informados como cumplidos al periodo de medición
 - En indicador Concentración de Gasto, se considera que se cumple la proyección del gasto informada por DAF
 - En indicador de Transformación digital, se estima que se cumple la medición correcta al periodo
- (**) Corresponde a la proyección del ponderador que se alcanza, dado el resultado informado, al periodo de medición

A objeto de llevar una estimación de avance, a partir del segundo semestre se adecuará la orientación del monitoreo al seguimiento de actividades comprometidas, lo que hace exigible estimar la definición de un programa en plazo esperados (cuando corresponda), para las actividades conducentes al cumplimiento de requisitos técnicos o compromisos.

Se hace presente, que el criterio definido para informar el Avance a instancias externas en las ponderaciones, fue conservador ya que se estimó que los valores se establecen en los procesos de pre validaciones o validaciones, sujetos a revisiones formales, siendo de un 15.52%.

A continuación, se entrega un reporte por indicador, con retroalimentación de la Unidad de control de Gestión, quién efectúa una estimación del avance a la fecha:

3.2. Indicador Equidad de Género.

Se comprometen como "meta", el cumplimiento de 4 medidas de género.

| Nº | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Resultado Informado | Ponderador | Resultado proyectado UCG |
|----|------------------------------|---|---------------------|---------------------|------------|--------------------------|
| 1 | Medidas de Equidad de Género | (Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100 | 50% [(4 /8)*100] | 0% [(0 /8)*100] | 27.0 | 18.6% |

- Análisis Responsable PMG:**

Si bien a la fecha no se ha finalizado ninguna medida, éstas se han ido ejecutando con normalidad y regularidad, sin advertir riesgo, siendo las principales actividades realizadas las siguientes:

| Descripción de compromiso | Resumen de Avance |
|---|---|
| Medida nº 1: Diagnóstico en Planificación estratégica con enfoque de género | Se conformó una comisión de trabajo con profesionales y jefaturas del nivel central y regional, y se revisaron las definiciones estratégicas |
| Medida 2: Implementar un plan de trabajo sobre el Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual para el personal que trabaja y se relaciona en la DPP | Se elaboró un plan de trabajo y como primera actividad se realizó un focus group con funcionarias de ambas defensorías regionales metropolitanas el día 4 de mayo de 2023 |
| Medida 3: Acciones de comunicaciones internas y externas | Se elaboró un plan de trabajo que está siendo ejecutado por el nivel regional. |
| Medida 4: Proceso de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género | La Mesa de Género institucional se encuentra trabajando en la implementación del Manual de Actuaciones Mínimas. |

- Retroalimentación UCG:**

- ✓ El área responsable genera informes mensuales de avance con un registro de medios de verificación disponibles a la fecha, que permitan mostrar las actividades concretadas al periodo de medición.
- ✓ Acorde al reporte de monitoreo efectuado en cuadro nº2, se estima un 37.1% de avance de las actividades conducentes a cumplir las medidas lo que implica que se puede respaldar un 18.6% de la meta comprometida (de un 50%).
- ✓ El nivel de avance, implicará una sobrecarga de actividades en el segundo semestre del año, por ello se recomienda la programación de cada uno de las actividades que permiten dar cumplimiento a cada medida, a objeto de monitorear su cumplimiento.

- ✓ A continuación, se resumen en una tabla las actividades señaladas en las notas complementarias del Plan de género, contrastadas con medios de verificación parciales, y se recomienda su adaptación para generar un reporte de monitoreo más detallado.

Cuadro n° 2: Monitoreo de cumplimiento de actividades consignadas en plan de trabajo

| MEDIDAS DE GÉNERO/ Actividades descritas en plan de género | | N° Actividades comprometidas | Estado de ejecución | Avance según actividades comprometidas |
|---|---|------------------------------|---------------------|--|
| | | | | 37,1% |
| Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género. | | 5 | 4 | 80,0% |
| 1 | Se creará un grupo de trabajo | 1 | Si | |
| 2 | Se capacitará en perspectiva de género a sus integrantes. | 1 | Si | |
| 3 | Se revisarán las definiciones estratégicas: misión, los objetivos los productos estratégicos con enfoque de género para identificar brechas, barreras e inequidades que permitan incluir y visibilizar a mujeres y/o diversidades sexogenéricas. | 1 | Si | |
| 4 | Según corresponda, se generará una propuesta al Defensor Nacional, con recomendaciones de ajustes a la Ficha de Definiciones Estratégicas del formulario A1. | 1 | Si | |
| 5 | Informe Final de diagnóstico | 1 | No | |
| Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género. | | 5 | 0 | 0,0% |
| 1 | Llevar una bitácora de todos los eventos que sean consignados con estas características, revisando las áreas más sensibles o de mayor intervención, a objeto de canalizar los esfuerzos en esos segmentos. | 1 | No | |
| 2 | En materia de capacitación se trabajará con el CBPL para definir de manera participativa las áreas en las cuales se deberían focalizar los esfuerzos en la materia. | 1 | No | |
| 3 | Ejecutar una campaña diseñada en base a una metodología participativa, en una muestra a definir, a objeto de establecer cuáles son las áreas de interés que les gustaría fueran abordadas mensualmente. E | 1 | En desarrollo | |
| 4 | Revisión de la información disponible en la intranet, indicando los canales de comunicación en caso de estar frente a una potencial denuncia, con un video que explique a los/as funcionarios/as, de manera simple y sencilla, los pasos que debe efectuar para materializar una denuncia, o indicar donde existen espacios de mejora preventiva. | 1 | En desarrollo | |
| 5 | El medio de verificación será un informe Final del Plan de Trabajo implementado con acciones de: a) difusión; b) de capacitación; y c) de evaluación y seguimiento. | 1 | No | |
| Acciones de comunicación y difusión interna y/o externa con perspectiva de género. | | 7 | 2 | 28,6% |
| 1 | a) charlas a personas imputadas sobre el rol de la DPP y sus derechos; | 1 | no | |
| 2 | b) Difusión a la comunidad en general; | 1 | no | |
| 3 | c) cuenta de la gestión de la DPP. | 1 | si | |

| | | | | |
|---|---|----------|----------|--------------|
| 4 | 1 Difusión interna de contenidos con enfoque de género en la intranet; | 1 | Si | |
| 5 | 2. Difusión de columnas de defensa con enfoque de género; | 1 | no | |
| 6 | 3. Difusión de actividades regionales sobre género. | 1 | no | |
| 7 | un informe que contenga el diagnóstico, diseño e implementación de actividades de un plan de difusión interna y externa 2023 con enfoque de género de la DPP. | 1 | no | |
| Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género. | | 5 | 2 | 40,0% |
| 1 | a) ajustar el Manual de Actividades Mínimas de Igualdad de Géneros, | 1 | Si | |
| 2 | b) Diseñar y ejecutar capacitaciones; | 1 | Si | |
| 3 | c) elaborar materiales de jurisprudencia con enfoque de género; y | 1 | no | |
| 4 | d) mejorar la cantidad de material bibliográfico sobre género y defensa penal. | 1 | No | |
| 5 | Informe final | 1 | no | |

3.3. Sistema Estado Verde

El Sistema compromete la Etapa 1, con requisitos de Gobernanza y Diagnostico, presenta el siguiente avance:

- **Análisis Responsable PMG:**

Las acciones realizadas se encuentran acordes a lo esperado al periodo de medición, sin advertir riesgos. Durante el primer semestre se informan para cumplimiento 5 requisitos técnicos (de un total de 14), estos son:

1. Creación de Comité Estado Verde,
2. Definición política ambiental con aspectos predefinidos en PMG,
3. Catastro inmuebles,
4. N° de colaboradores del servicio,
5. Definir alcance de inmuebles y colaboradores.

Con respecto a la política ambiental, el comité estado verde definió avanzar en su elaboración durante el periodo 2023, para formalizarla durante 2024, situación que se informa a la red de expertos y se valida para el periodo 2024.

Los restantes requisitos técnicos, siguen el normal registro en el portal web "gestiona energía" donde el informe muestra el detalle de los consumos y gestiones realizadas. Internamente, se realiza un monitoreo periódico por parte del equipo a cargo del nuevo PMG, que se coordina con el nivel regional y la red de expertos, sin advertir dificultades.

- **Retroalimentación UCG:**

- ✓ Se reconoce una óptima gestión de monitoreo del equipo responsable.
- ✓ Acorde al informe entregado, es posible consignar que las actividades descritas como cumplidos, permiten dar cuenta de un cumplimiento parcial de 11.1%, que corresponde a un 61.5% del ponderador comprometido en el cumplimiento global (18%), superior a lo esperado al periodo de medición.
- ✓ Además de presentar óptimos avances, se recomienda informar respecto de las revisiones aleatorias a los registros de consumo para la medición del indicador de Eficiencia Energética.

Cuadro n° 3: Monitoreo de cumplimiento de Requisitos técnicos

| Actividades exigidas según Requisito Técnico | Ponderación | Avance a Junio | Proyección Cumplimiento |
|--|-------------|-------------------|-------------------------|
| Estado Verde Ponderación Total | 18% | | 11,1% |
| Requisitos Técnicos (Extracto) | 10% | | 9% |
| 1. Creación de Comité Estado Verde | 3,3% | Cumplido | 3,3% |
| 2. Definición política ambiental con aspectos predefinidos en PMG | 3,3% | Cumplido | 3,3% |
| 3. Concientización de 30% colaboradores | 3,3% | 59,0% | 2,0% |
| Requisitos Técnicos (Extracto) | 8% | | 2% |
| Alcance y Diagnóstico, con opinión red | | | |
| 1. Catastro inmuebles | 0,7% | Cumplido | 0,7% |
| 2. N° de colaboradores del servicio y por inmueble | 0,7% | Cumplido | 0,7% |
| 3. Definir alcance de inmuebles y colaboradores en diagnostico trienio | 0,7% | Cumplido | 0,7% |
| Diagnostico que permita medir huella de carbono: | | | |
| 4. Gestión Energética: Índice Eficiencia Energética + reporte | 0,7% | Cumple al periodo | 0,0% |

| | | | |
|--|------|-------------------------------------|-------------|
| 5. Gestión de Vehículos: Inventario y Kilometraje, Viajes ida y vuelta, resultado encuesta origen destino alcance | 0,7% | En coordinación | 0,0% |
| 6. Traslado de Personas: Encuesta y n° viajes avión | 0,7% | | 0,0% |
| 7. Gestión del papel: Procedimiento, n° Impresiones, n° Resmas, gasto | 0,7% | | 0,0% |
| 8. Gestión Hídrica: catastro artefactos, consumo agua m ³ y envasado | 0,7% | | 0,0% |
| 9. Gestión de Residuos: Procesos de reciclaje, catastro contenedores, kg de residuos reciclado por material, Descripción de prácticas de reutilización de papel, si la hay, kg de residuos no reciclados | 0,7% | | 0,0% |
| 10. Gestión de Bienes muebles: procedimiento de baja, inclusión de acciones de reciclaje o reutilización en dicho procedimiento | 0,7% | | 0,0% |
| 11. Gestión de compras sustentables: Participación curso compra sustentable de 30% de usuarios de la institución registrados en mercado público,+ un directivo | 0,7% | Cumplido 30% pendiente Directivo | 0,3% |

3.4. Indicador Concentración de Gasto

El indicador es descendente, y comprometa una meta.

| Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Resultado | Ponderador | Proyección Cumplimiento |
|---|--|--|--|------------|-------------------------|
| Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | $\left(\frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t} \right) * 100$ | 98.45 % [[5.336.423.000 / 5.420.264.000] * 100] | Resultado 0% [(0 / 2.891.236.173) * 100] Proyección 94,1% [[5.642.444.867 / 5.998.264.000] * 100] | 15.00 | 15% |

- Análisis Responsable PMG:**

La proyección del gasto incluye programación efectuada por las regiones. Se estima que se cumplirá con el indicador de concentración del gasto con un 94,07% (datos SIGFE con fecha corte al 31/06/2023). El equipo DAF monitorea la ejecución y proyección del gasto, tanto en la Defensoría Nacional como en regiones. Mencionar que, al I Semestre, la ejecución acumulada corresponde al 53,34%, esto último, nos permite asegurar el cumplimiento del PMG de 98,45%. Los datos de la Ejecución del II Semestre son estimados, y considera una reformulación en el Subtítulo 22 de \$578 millones (cifras iniciales aún estimadas), petición formalizada en el mes de Mayo a Subsecretaría de Justicia.

- Retroalimentación UCG:**

- ✓ Se observa una óptima gestión de monitoreo del equipo responsable, y de las Defensorías Regionales.

3.5. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia usuaria

Este PMG compromete la Etapa 2, de Gobernanza, Diagnóstico y Análisis de diagnóstico.

- **Análisis Responsable PMG:**

Las acciones realizadas se encuentran acordes a lo esperado al periodo de medición, sin advertir riesgos, y son las siguientes:

- Respecto del O1_RT1 (Comité): Resolución aprobada por contraparte Secretaría Modernización.
- Respecto del O1_RT2 (Análisis existencia de la política): Acta en proceso de aprobación por parte de integrantes del Comité.
- Respecto del O1_RT3 (Concientización): En proceso de elaboración plan y fichas requeridas para presentar a Comité (sesión 3) (Área de Comunicaciones y Gestión de Personas).
- Respecto de O2_RT1 a RT3 (MESU): En proceso por parte de Secretaría de Modernización y CADEM. Por parte de DPP, (a) Convenio de transferencia de datos personales de personas usuarias aprobado y firmado entre las partes; (b) Transferida minuta y base de datos requerida para inicio de proceso de medición.
- Respecto de O2_RT4 a RT9 (Catastro y mediciones): En proceso de ejecución, sin perjuicio de que falta Guía Metodológica respectiva, la cual se retroalimentó que será remitida durante JULIO. A la fecha, adicional a lo señalado durante período previo, se ha sumado al proceso de revisión a Juan Carlos Gómez (encargado de Registro Nacional de Trámites; Marianella Gutierrez (Transparencia); Mariela Muñoz (Lobby).
- Adicionalmente, se espera introducir mejoras en el sistema de reportabilidad del sistema de solicitudes ciudadanas (SIGO), frente a lo cual se ha elaborado un proyecto alternativo al requisito técnico.
- Respecto de O3_RT1 a RT3 (Diagnóstico): Se requieren los insumos resultantes de O2 (MESU, catastro y mediciones). A su vez, se empleará producto resultante de informe 2 vinculado a CDC regional.

- **Retroalimentación UCG:**

- ✓ Acorde al informe entregado, es posible consignar que las actividades descritas como cumplidos, permiten dar cuenta de un cumplimiento parcial de 13%, que corresponde a un 44.4% del ponderador comprometido en el cumplimiento global (30%), inferior a lo esperado al periodo de medición.
- ✓ Se proyecta una concentración de actividades en el segundo semestre del año.
- ✓ Se recomienda resguardar que los registros que den cuenta de los Requisitos técnicos, contengan la información precisa que se exige, y se autoexpliquen; lo que facilitará las validaciones externas.
- ✓ En consideración a que es un Sistema que exige participación e involucramiento de la Autoridad, se sugiere considerarlas en forma explícita en las actividades que se realicen en las convocatorias y sesiones del Comité.

Cuadro n° 4: Monitoreo de cumplimiento de Requisitos técnicos

| Actividades exigidas según Requisito Técnico | Ponderación | Avance a Junio | Proyección Cumplimiento |
|---|-------------|----------------|-------------------------|
| Calidad de Servicio Ponderación total | 30% | | 13% |
| Requisitos Técnicos (Extracto) | 20% | | 13% |
| 1. Crea comité de calidad de servicio y experiencia usuaria | 6,7% | Cumplido | 6,7% |
| 2. Revisión Política aprobada | 6,7% | Cumplido | 6,7% |
| 3. concientización 30% de funcionarios (con requisitos participación) | 6,7% | Pendiente | 0,0% |

| Requisitos Técnicos (Extracto) | 5% | | 0% |
|---|------|---|------|
| Medición Satisfacción | | | |
| 1. Desarrolla medición con metodología de Hacienda | 0,6% | Cumple entrega requerimientos Red | 0,0% |
| 2. Diseño muestral con opinión técnica Red | 0,6% | | 0,0% |
| 3. Medición es realizada por empresa externa | 0,6% | Pendiente | 0,0% |
| 4. Catastro y caracterización de registros administrativos | 0,6% | A la espera de guía Red | 0,0% |
| 5. Identifica trámites y servicios a ciudadanía | 0,6% | | 0,0% |
| Análisis atención ciudadana | | | |
| 6. Sistematización y análisis de reclamos respondidos, | 0,6% | En coordinación interna y a espera de la guía | 0,0% |
| 7. tiempos de respuesta | 0,6% | | 0,0% |
| 8. Tiempos de respuesta de trámites de servicios relevantes a usuarios finales | 0,6% | | 0,0% |
| 9. Información MESU 3 años anteriores y reclamos | 0,6% | | 0,0% |
| Requisitos Técnicos (Extracto) | | | |
| 1. Informe diagnóstico fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios | 1,7% | Pendiente | 0,0% |
| 2. Con opinión Comité de Calidad de servicio y Exp. usuaria | 1,7% | Pendiente | 0,0% |
| 3. Difusión de diagnóstico funcionarios, directivos y Consejo Soc. Civil | 1,7% | Pendiente | 0,0% |

3.6. Indicador Transformación digital

La exigencia de este indicador es la "medición correcta".

| Nombre del indicador | Fórmula | Mide | Ponderador |
|-------------------------------|--|----------|--------------|
| Transformación Digital | (N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100 | X | 10.00 |

- **Análisis Responsable PMG:**

Las acciones realizadas se encuentran acordes a lo esperado al periodo de medición, sin advertir riesgos. Se han realizado las siguientes acciones:

- En febrero se envió a DGD catálogo de procedimientos administrativos y trámites (CPAT).
- En abril se recibió protocolo y se participó en reunión en la cual se revisaron hitos, compromisos y hoja de ruta implementación Ley Transformación Digital.
- En mayo se recibió informe de grupo de trabajo en Jornada de Directivos con respuestas a consultas por avance en implementación de la Ley.
- En junio se recibió material de apoyo y se participó en capacitación.

- **Retroalimentación UCG:**

- ✓ La exigencia de este PMG, en la medición correcta no debiese generar complicaciones, por cuanto se trata de que el levantamiento, y la caracterización de procedimientos administrativos (PA), sea realizada en forma correcta. Si bien el proceso es acompañado por la Red, desde la Institución se debe cumplir los hitos establecidos, que la información requerida para caracterizar los PA esté completa, y sea consistente.

- ✓ Para ello, se sugiere establecer un mecanismo de control cruzado para la revisión de atributos de caracterización registrados.
- ✓ Se sugiere además informar la nómina informada en el mes de febrero y la actualización de procedimientos administrativos al mes de julio, y la actualización mensual que se vaya realizando en el segundo semestre, con el detalle de registro caracterización.

3. Convenio de Desempeño Colectivo 2023.

Resumen cumplimiento convenio de desempeño colectivo al 30.06.2023

| Nombre del Equipo de Trabajo | Porcentaje Ponderado |
|---|----------------------|
| Dirección Administrativa Nacional | 36.3% |
| Departamento Administración y Finanzas | 70.0% |
| Departamento Estudios y Proyectos | 54.0% |
| Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones | 33.3% |
| Departamento Informática y Estadísticas | 33.3% |
| Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional | 28,0% |
| Defensoría Regional de Arica y Parinacota | 65.0% |
| Defensoría Regional de Tarapacá | 43.3% |
| Defensoría Regional de Antofagasta | 53.3% |
| Defensoría Regional de Atacama | 43.3% |
| Defensoría Regional de Coquimbo | 43.3% |
| Defensoría Regional de Valparaíso | 56.7% |
| Defensoría Regional Metropolitana Norte | 50.4% |
| Defensoría Regional Metropolitana Sur | 53.3% |
| Defensoría Regional del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins | 65.0% |
| Defensoría Regional del Maule | 43.3% |
| Defensoría Regional de Ñuble | 53.3% |
| Defensoría Regional del Bio-bío | 63.3% |
| Defensoría Regional de la Araucanía | 53.3% |
| Defensoría Regional de los Ríos | 52.7% |
| Defensoría Regional de Los Lagos | 43.3% |
| Defensoría Regional de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | 53.3% |
| Defensoría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena | 70.0% |

Análisis Cualitativo Global

Los equipos de trabajo de las Defensorías Regionales y Departamentos han informado los resultados del mes de junio de 2023 junto con el análisis cualitativo y los medios de verificación del Convenio de Desempeño Colectivo. El detalle se encuentra consignado en el Sistema de Información de Gestión, "Gestión Estratégica de la Defensoría Penal, GED": <https://portalunico.dpp.cl/>

- **Seguimiento**

Al concluir el mes de junio, los compromisos del nivel regional y central, presentan en general un óptimo desempeño. Sólo en 2 casos (Indicador de "Cierre de investigación" en Defensoría Los Ríos, y "Ejecución Plan de Difusión" en Equipo Dirección Administrativa Nacional), se alertaron desempeños inferiores al esperado, tomando los respectivos equipos las medidas correctivas para mejorar desempeño, con lo cual se proyecta que se cumplirá con los compromisos suscritos en este convenio.