

**JEFE/A DE UNIDAD DE EVALUACIÓN, CONTROL Y RECLAMACIONES  
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS  
II NIVEL JERÁRQUICO**

**LUGAR DE DESEMPEÑO**

Región Metropolitana,  
Santiago

**I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO\***

**1.1 MISIÓN  
Y FUNCIONES DEL  
CARGO**

Al Jefe/a de la Unidad de Evaluación, Control y Reclamaciones le corresponde velar por una prestación del servicio de defensa penal pública, eficaz y eficiente, en los ámbitos de la calidad y oportunidad. En particular, este directivo/a debe cautelar el óptimo funcionamiento del sistema mixto - público/privado - de prestación de defensa., a través del diseño e implementación de los sistemas de evaluación del desempeño de los defensores penales públicos y calidad de la atención prestada, tanto los establecidos en la Ley como los que se determinen por su pertinencia a ese objetivo en la institución.

Al asumir el cargo de Jefe/a de Unidad de Evaluación, Control y Reclamaciones, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Coordinar y asesorar a la Defensoría Nacional, y las Defensorías Regionales en la implementación de instrumentos y/o procedimientos ajustados a la normativa vigente, en relación con los procesos de evaluación y control de la prestación de los servicios de defensa penal.
2. Analizar y resolver oportunamente, los reclamos que sean de conocimiento de la Defensoría Nacional, tanto reclamos por prestación de defensa penal pública como los interpuestos respecto de Defensores Regionales, como también los demás procedimientos que por su naturaleza correspondan a esta unidad administrativa.
3. Diseñar, coordinar e implementar los mecanismos para el control y evaluación de los prestadores del servicio de defensa penal pública a través de las inspecciones, auditorías externas y otros mecanismos de seguimiento.
4. Proporcionar información acerca del cumplimiento de los estándares de calidad de la defensa y demás resultados de los mecanismos de control del desempeño de los defensores penales públicos que permitan promover el análisis institucional y los ámbitos de mejora.
5. Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad en la prestación del servicio que incorpore una mejora continua en el modelo de medición de satisfacción de los/as usuarios/as.

**1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD**

<b>Nº Personas que dependen directamente del cargo</b>	32
<b>Nº Personas que dependen indirectamente del cargo</b>	17
<b>Presupuesto que administra</b>	\$353.000.000

**1.3 DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS PARA EL PERIODO**

Corresponde a las contribuciones específicas que la autoridad respectiva espera que el Alto Directivo Público realice durante el período de su gestión, en adición a las tareas regulares propias del cargo, señaladas en el punto anterior. Estos lineamientos orientan el diseño del **Convenio de Desempeño ADP**.

<b>DESAFÍOS</b>	<b>LINEAMIENTOS</b>
1.Liderar la revisión y actualización de los mecanismos de evaluación del desempeño y de la calidad de los prestadores del servicio de defensa penal pública.	1.1 Revisar y proponer actualizaciones y/o rediseños de instrumentos. 1.2 Diseñar planes de implementación. 1.3 Evaluar y levantar el impacto de la aplicación de los nuevos instrumentos en los procesos de evaluación y control.
2.Diseñar e implementar un modelo de integración de la información obtenida de los mecanismos de control.	2.1 Generar instancias diagnósticas que den cuenta del estado de situación de la implementación e incorporar estrategias de seguimiento y control. 2.2 Diseñar e implementar un plan de integración. 2.3 Incorporar nuevas tecnologías de la información en la medición de la prestación del servicio.
3.Gestionar el Sistema de Reclamaciones.	3.1 Realizar un seguimiento del modelo actual y diseñar planes de evaluación de reclamaciones. 3.2 Implementar los planes de evaluación de reclamaciones y proponer ajustes cuando se requiera.
4. Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad en la prestación del servicio que incorpore una mejora continua en el modelo de medición de satisfacción de los/as usuarios/as.	4.1 Diagnosticar, y proponer actualizaciones y/o rediseños de instrumentos de medición de satisfacción de usuarios/as. 4.2 Diseñar planes de implementación de la atención de usuarios/as. 4.3 Evaluar y levantar el impacto de la aplicación de los nuevos instrumentos de medición de satisfacción de usuarios/as en los procesos de evaluación y control.

#### **1.4 RENTA DEL CARGO**

El no cumplimiento de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño, que debe suscribir el Alto Directivo Pública, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

El cargo corresponde a un grado **3°** de la Escala de Remuneraciones de la Defensoría Penal Pública, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **1%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$5.448.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignación de modernización y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignación de modernización, cuyo detalle es el siguiente:

\*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignación de modernización (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) **\$4.994.000.-**

\*\*Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignación de modernización (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$6.357.000.-**

El componente colectivo de la asignación de modernización se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio.

## II. PERFIL DEL CANDIDATO

### 2.1 REQUISITOS LEGALES \*

Este componente es evaluado en la **etapa I de Admisibilidad**. Su resultado determina en promedio a un 90% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa.

Estar en posesión de un título profesional de una carrera de a lo menos 10 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocida por éste, y acreditar una experiencia profesional no inferior a cinco años en el sector público o privado.

Fuente: Artículo 29 de Ley 19.718, del 10 de marzo de 2001.

### 2.2 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

Este componente es evaluado en la **etapa II de Filtro Curricular**. Su resultado determina en promedio, un 12% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa de evaluación. Este análisis se profundizará en la etapa III.

Es altamente deseable poseer experiencia en diseño y/o implementación de sistemas de control de gestión.

Adicionalmente, se valorará experiencia y/o conocimiento en:

- Sistema de Justicia
- Licitaciones y administración de contratos
- Diseño e implementación de sistemas de información
- Procesos de Calidad de Servicio
- Innovación Organizacional

Es altamente deseable poseer 3 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura (o coordinación de equipos) en instituciones públicas o privadas.

### 2.3 VALORES PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la **etapa III que corresponde a la Evaluación Gerencial**.

#### VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

##### PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Capacidad de actuar de modo honesto, leal e intachable, respetando las políticas institucionales, resguardando y privilegiando la generación de valor público y el interés general por sobre el particular. Implica la habilidad de orientar a otros hacia el cumplimiento de estándares éticos.

##### VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

Capacidad de reconocer el rol que cumple el Estado en la calidad de vida de las personas y mostrar motivación por estar al servicio de los demás, expresando ideas claras de cómo aportar al desarrollo de acciones que contribuyan al bien de la sociedad. Implica el interés y voluntad de comprometerse con la garantía de los principios generales de la función pública, los derechos y deberes ciudadanos y las políticas públicas definidas por la autoridad.

##### CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Capacidad de comprender el contexto, evaluando y asumiendo responsabilidad del impacto que pueden generar sus decisiones en otros. Implica la habilidad de orientar la labor de sus trabajadores hacia los intereses y necesidades de la ciudadanía, añadiendo valor al bienestar público y al desarrollo del país.

\*Para el cómputo de la duración de la carrera que da origen al título profesional de pregrado, podrán sumarse los estudios de post grado realizados por el mismo candidato. Fuente legal: Artículo Cuadragésimo de la Ley N° 19.882, inciso final, parte final, modificado por el número 6, del artículo 1°, la ley N° 20.955.

**2.4  
COMPETENCIAS  
PARA EL  
EJERCICIO DEL  
CARGO**

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la segunda fase de la **etapa III** que corresponde a la **Evaluación por Competencias**. Su resultado determina en promedio, un 5% de postulantes que pasan a las entrevistas finales con el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según sea el caso.

**COMPETENCIAS**

**C1. VISIÓN ESTRATÉGICA**

Capacidad para anticipar, detectar y analizar las señales del entorno e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional, estableciendo su impacto a nivel local y global. Implica la habilidad para aplicar una visión de su rol y de la institución de una forma integral.

**C2. GESTIÓN Y LOGRO**

Capacidad para establecer metas desafiantes orientadas al logro de los objetivos institucionales, movilizandolos recursos y alineando a las personas hacia su cumplimiento, monitoreando el avance, entregando apoyo y dirección frente a obstáculos y desviaciones, e implementando acciones correctivas en función de lograr resultados de excelencia.

**C3. GESTIÓN DE REDES**

Capacidad para construir y mantener relaciones de colaboración con personas y organizaciones claves para favorecer el logro de los objetivos, posicionando a la institución y generando respaldo y compromiso hacia la consecución de metas tanto institucionales como interinstitucionales.

**C4. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS**

Capacidad para motivar y orientar a las personas, reconociendo y desarrollando el talento, generando compromiso con la visión y valores institucionales. Implica la capacidad de promover un clima armónico de trabajo, velando por las buenas prácticas laborales y generando cohesión y espíritu de equipo.

**C5. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA**

Capacidad para generar respuestas innovadoras a los desafíos que enfrenta la institución, integrando distintas perspectivas y promoviendo en otros la iniciativa y la participación, identificando oportunidades de mejora y facilitando la incorporación de prácticas de trabajo que generen valor a la institución.

### III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

#### 3.1 DOTACIÓN

<b>Dotación Total</b> (planta y contrata)	735
<b>Presupuesto Anual</b>	\$ 62.264.487.000

#### 3.2 CONTEXTO Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

##### Misión Institucional

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

##### Objetivos Estratégicos Institucionales:

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

La cobertura territorial que conforma la Defensoría Penal Pública corresponde a 17 Defensorías Regionales y 74 Defensorías locales en todo el territorio nacional.

#### 3.3 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

El Jefe/a de la Unidad de Evaluación, Control y Reclamaciones se relaciona internamente con los siguientes cargos:

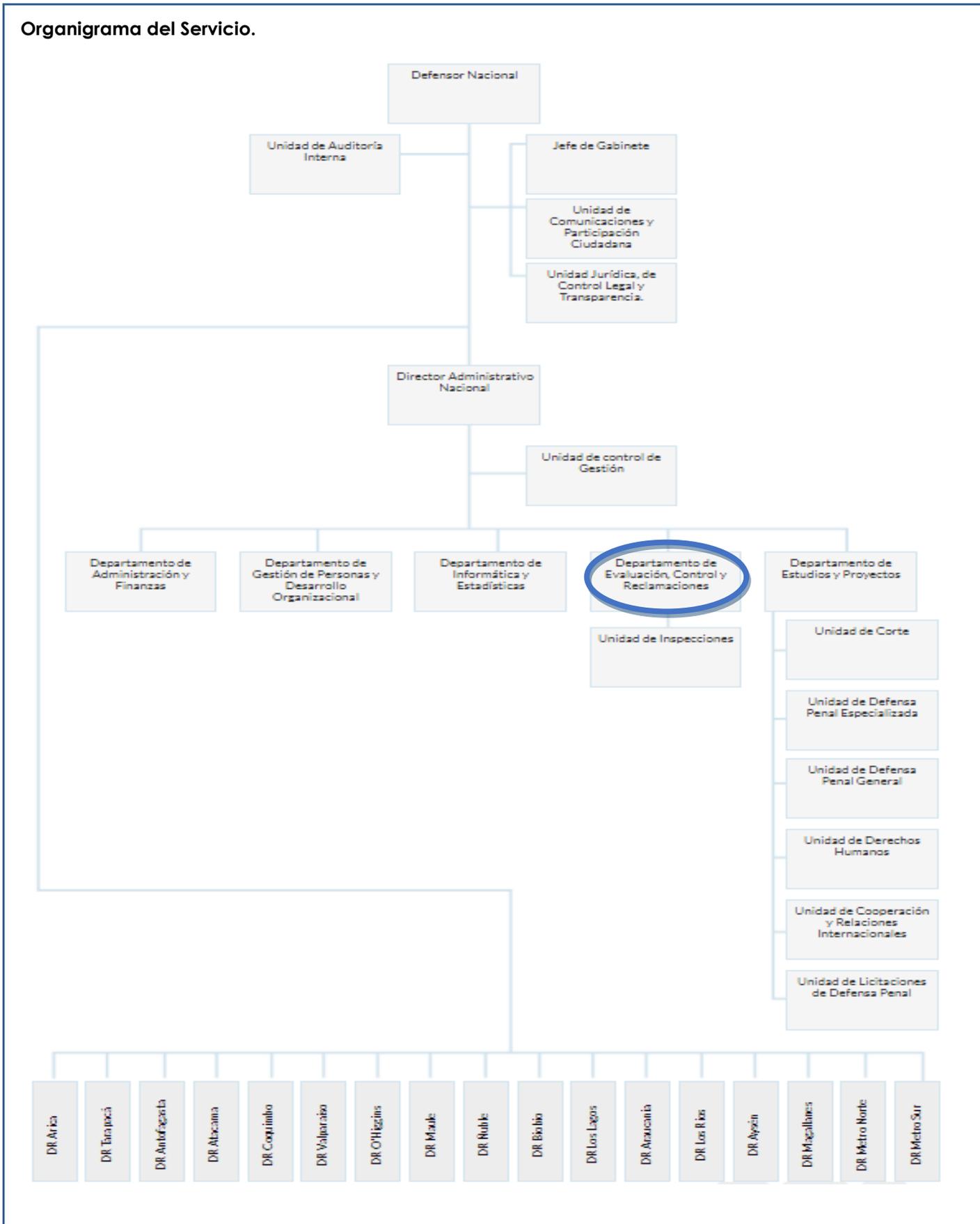
- Defensor/a Nacional; proporcionándole información relevante en materia de gestión y evaluación de las prestaciones de defensa, para la toma de decisiones
- Director/a Administrativo/a Nacional; proporcionándole información relevante en materia de gestión y evaluación de las prestaciones de defensa, para la toma de decisiones
- Defensores/as Regionales; entregando herramientas para la correcta toma de decisiones en el ámbito de la defensa.
- Directores/as Administrativos/as Regionales; entregando herramientas para la correcta toma de decisiones en el ámbito de la defensa
- Jefes/as de Estudios Regionales: entregando herramientas para la correcta toma de decisiones en el ámbito de la defensa, y velar por el correcto cumplimiento de los estándares establecidos.
- Jefes/as de Departamento y Unidades de la Defensoría Nacional y Defensores Locales, coordinando y entregando información relevante para la correcta y oportuna toma de decisiones.

Otros organismos públicos y privados relacionados con la administración de justicia y que tienen vinculación con el Jefe/a de la Unidad de Evaluación, Control y Reclamaciones son:

- Ministerio Público
- Poder Judicial
- Ministerio de Justicia
- Empresas y abogados licitados.
- Empresas de Auditorías Externas.
- Usuarios de Servicio de Defensa Penal Pública.

3.4 ORGANIGRAMA

Organigrama del Servicio.



Los cargos de la Defensoría Penal Pública, que pertenecen al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

- Defensor/a Nacional.
- Director/a Administrativo/a Nacional.
- Jefe/a Departamento de Estudios y Proyectos.
- Jefe/a Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones.
- Jefe/a Departamento de Informática y Estadísticas.
- Jefe/a Departamento Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional.
- Jefe/a Departamento de Administración y Finanzas.

## IV. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

### - Nombramiento

La autoridad competente sólo podrá nombrar en cargos de alta dirección pública a alguno de los postulantes propuestos por el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según corresponda. Si, después de comunicada una nómina a la autoridad, se produce el desistimiento de algún candidato que la integraba, podrá proveerse el cargo con alguno de los restantes candidatos que la conformaron. Con todo, la autoridad podrá solicitar al Consejo de Alta Dirección Pública complementar la nómina con otros candidatos idóneos del proceso de selección que la originó, respetando el orden de puntaje obtenido en dicho proceso.

### - Extensión del nombramiento y posibilidad de renovación

Los nombramientos tendrán una duración de tres años. La autoridad competente podrá renovarlos fundadamente, hasta dos veces, por igual plazo, teniendo en consideración las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los convenios de desempeño suscritos.

La decisión de la autoridad competente respecto de la renovación o término del periodo de nombramiento deberá hacerse con treinta días corridos de anticipación a su vencimiento, comunicando tal decisión en forma conjunta al interesado y a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que procederá, si corresponde, a disponer el inicio de los procesos de selección.

### - Efectos de la renuncia del directivo nombrado en fecha reciente

Si el directivo designado renunciare dentro de los seis meses siguientes a su nombramiento, la autoridad competente podrá designar a otro de los integrantes de la nómina presentada por el consejo o el comité para dicho cargo.

### - Posibilidad de conservar el cargo en la planta si se posee

Sin perjuicio de lo anterior, los funcionarios conservarán la propiedad del cargo de planta de que sean titulares durante el periodo en que se encuentren nombrados en un cargo de alta dirección pública, incluyendo sus renovaciones. Esta compatibilidad no podrá exceder de nueve años.

### - Cargos de exclusiva confianza para los efectos de remoción

Los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública, para efectos de remoción, se entenderán como de "exclusiva confianza". Esto significa que se trata de plazas de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.

### - Obligación de responder por la gestión eficaz y eficiente

Los altos directivos públicos, deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.

Conforme así lo dispone el Artículo 64 del Estatuto Administrativo, serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas, las siguientes:

- a) Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones;
- b) Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las normas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia, y
- c) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

- Obligación de dedicación exclusiva y excepciones

Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva, es decir, existe imposibilidad de desempeñar otra actividad laboral, en el sector público o privado.

Conforme así lo dispone el inciso primero del Artículo Sexagésimo Sexto de la Ley N° 19.882, los cargos de altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva y estarán sujetos a las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 1° de la ley N° 19.863, y les será aplicable el artículo 8° de dicha ley.

El artículo 1° de la Ley N° 19.863, en los incisos quinto, sexto y séptimo, regula los escenarios de compatibilidad, lo que nos lleva a concluir que el desempeño de cargos del Sistema de Alta Dirección Pública permite el ejercicio de los derechos que atañen personalmente a la autoridad o jefatura; la percepción de los beneficios de seguridad social de carácter irrenunciable; los emolumentos que provengan de la administración de su patrimonio, del desempeño de la docencia prestada a instituciones educacionales y de la integración de directorios o consejos de empresas o entidades del Estado, con la salvedad de que dichas autoridades y los demás funcionarios no podrán integrar más de un directorio o consejo de empresas o entidades del Estado, con derecho a percibir dieta o remuneración. Con todo, la dieta o remuneración que les corresponda en su calidad de directores o consejeros, no podrá exceder mensualmente del equivalente en pesos de veinticuatro unidades tributarias mensuales.

Cuando la dieta o remuneración mensual que les correspondiere fuere de un monto superior al que resulte de la aplicación del párrafo anterior, el director o consejero no tendrá derecho a la diferencia resultante y la respectiva empresa o entidad no deberá efectuar su pago.

Por otro lado, los altos directivos públicos pueden desarrollar actividades docentes.

Sobre el particular, el Artículo 8° de la Ley N° 19.863, dispone, lo siguiente:

"Independientemente del régimen estatutario o remuneratorio, los funcionarios públicos podrán desarrollar actividades docentes durante la jornada laboral, con la obligación de compensar las horas en que no hubieren desempeñado el cargo efectivamente y de acuerdo a las modalidades que determine el jefe de servicio, hasta por un máximo de doce horas semanales. Excepcionalmente, y por resolución fundada del jefe de servicio, se podrá autorizar, fuera de la jornada, una labor docente que exceda dicho tope."

- Posibilidad de percibir una indemnización en el evento de desvinculación

El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución en calidad de alto directivo público, con un máximo de seis, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo quincuagésimo octavo de la Ley N° 19.882.

La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del periodo de nombramiento sin que este sea renovado.

- Otras obligaciones a las cuales se encuentran afectos los altos directivos públicos

Los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento al principio de probidad administrativa, previsto en el inciso primero del artículo 8° de la Constitución Política de la República y en el Título III de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575.

De igual modo, los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento a las normas sobre Declaración de Intereses y de Patrimonio, previstas en la Ley N° 20.880 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 2, de 05 de abril de 2016, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Los Jefes Superiores de los Servicios Públicos y los Directores Regionales, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.730 y su Reglamento, son sujetos pasivos de Lobby y Gestión de Intereses Particulares, por lo que quedan sometidos a dicha normativa para los efectos indicados.

De igual modo, otros directivos, en razón de sus funciones o cargos pueden tener atribuciones decisorias relevantes o pueden influir decisivamente en quienes tengan dichas atribuciones. En ese caso, por razones de transparencia, el jefe superior del servicio anualmente individualizará a las personas que se encuentren en esta calidad, mediante una resolución que deberá publicarse de forma permanente en sitios electrónicos. En ese caso, dichos directivos pasarán a poseer la calidad de Sujetos Pasivos de la Ley del Lobby y Gestión de Intereses Particulares y, en consecuencia, quedarán afectos a la Ley N° 20.730 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 71, de junio de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Finalmente, los altos directivos públicos deberán dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en las Resoluciones Afectas Números 1 y 2 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que establecen normas de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de Personas en el Sector Público.