

**REPÚBLICA DE CHILE**  
**Ministerio de Justicia y**  
**Derechos Humanos**  
**Defensoría Penal Pública**

**APRUEBA MANUAL DE**  
**PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA**  
**INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA**  
**VERSIÓN 1.0 DE LA DEFENSORIA**  
**PENAL PÚBLICA.**

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto la Ley N° 19.718 de la Defensoría Penal Pública, en especial, artículos 7, 10, 20, 35, 40, 42 y 55.
2. El contenido de la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
3. El Decreto Supremo N° 495, de 2002 del Ministerio de Justicia, que aprueba el Reglamento sobre Licitaciones y Prestación de Defensa Penal Pública.
4. La Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y Transparencia.
5. La Resolución Exenta N° 1.276 de fecha 30 de abril de 2012, que aprueba el Manual Sistema Integral de Atención de Usuarios Defensoría Penal Pública.
6. El Decreto Supremo N° 14, de 2015 del Ministerio de Justicia, que nombra al suscrito en el cargo de Defensor Nacional;
7. El Decreto Supremo N° 1.085, de fecha 12 de diciembre 2017, del Ministerio de Justicia y DD.HH. que renueva nombramiento del suscrito en el cargo de Defensor Nacional a contar del 24 de diciembre de 2017.
8. La Resolución Afecta N° 03, marzo de 2020, que fija nuevo texto refundido de las Bases Administrativas, Técnicas y Anexos para la Licitación Pública del Servicio de Defensa Penal;
9. La Resolución N.º 7 y 8, de 2019, de Contraloría General de la República, que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y

**CONSIDERANDO:**

10. Que el artículo 7° letra a) de la Ley N°19.718, que crea la Defensoría Penal Pública, establece que corresponderá al Defensor Nacional: dirigir, organizar y administrar la Defensoría, controlarla y velar por el cumplimiento de sus objetivos.
11. Que los estándares de calidad establecidos por el Defensor Nacional, por Resolución Exenta N°88, del año 2019, incluyen la atención de usuario como una de las áreas relevantes del proceso de prestación del servicio de defensa penal.
12. Que para cumplir con dichos estándares se ha reformulado el Manual del Sistema Integral de Atención de Usuarios de la Defensoría Penal Pública. Por lo tanto;

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE el Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Atención Usuaría Versión 1.0**, de la Defensoría Penal Pública, y sus respectivos Anexos, siendo su texto el siguiente:

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN  
USUARIA

Versión 1.0  
Diciembre 2020

DEFENSORÍA  
PENAL  
PUBLICA

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 3 de 40

Revisiones					
Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
1.0	Diciembre 2020	Modificación	Unidad de Licitaciones/DEP Claudia Escudero/DRMS	María C. Marchant/DAN Angélica Álvarez /UCG	Rubén Romero/Jefe DEP María C. Marchant/DAN

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional  
Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 4 de 40

## INDICE

CAPITULO I: PRESENTACIÓN, ANTECEDENTES Y PROCESO ATENCIÓN DE USUARIOS	7
1. Objetivos del Manual	7
2. Alcance	7
3. Usuarios del Sistema	7
4. Marco legal y normativa interna	8
5. Pasos a considerar en la Atención Usuaría	8
CAPITULO II: PROTOCOLOS DE ATENCIÓN USUARIA A BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL:	10
1. Protocolo de Primera Atención a Beneficiarios del Servicio de Defensa Penal	10
2. Protocolo de Atención de Usuario con Cita Previa	14
3. Protocolo de Turno de Atención de Público (TAP)	15
4. Protocolo de Agenda Central	17
CAPITULO III: PROTOCOLO DE SOLICITUD CIUDADANA - SISTEMA GESTION OIRS	19
1. Marco General - Sistema Información Gestión OIRS (SIGO)	19
2. Protocolo General de Tramitación SIGO	21
3. Protocolo de Felicitaciones	24
4. Protocolo de Consultas y Opiniones.	24
5. Protocolo de Petición	25
6. Protocolo de Reclamos	26
CAPITULO IV: LEY DE TRANSPARENCIA Y OTRAS SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS O DE GESTIÓN INTERNA	30
1. Protocolo de Transparencia	30
2. Protocolo Otras Solicitudes Administrativas o de Gestión Interna	30
Capítulo V. Gestión de Calidad Atención Usuaría	31
1. Protocolo Gestión de Calidad	31
Capítulo VI. Soporte DEL Sistema Atención Usuaría	33
1. Infraestructura	33
2. Difusión	34
3. Capacitación	34
Anexo 1	35
Glosario y Roles	35
Anexo 2:	37
Formato Oficio/Carta Reclamos	37
Formato de Correo Electrónico	38
Formulario OIRS	39

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 5 de 40

## Introducción

La Defensoría Penal Pública, en el marco del Sistema Integral de Calidad elaborado y difundido en el año 2019, define el proceso de prestación del servicio de defensa

como aquel que contiene tres grandes áreas, a saber: (I) defensa, (II) gestión y (III) atención a usuarios.

La implementación de dicho sistema se aborda en tres niveles, que son: (a) definición conceptual de los estándares, (b) definiciones operativas para asegurar su cumplimiento y (c) mediciones para su evaluación.

La modificación de los estándares realizada bajo esta nueva concepción, a principios del año 2019, sentó las bases para la revisión de las definiciones operativas de atención de usuarios generadas a nivel nacional y regional, llevada a cabo a través de un proceso transversal de trabajo que implicó la participación de personal de distintas áreas y regiones de la defensoría, con el objetivo de sistematizar y optimizar los procesos y modelos imperantes para generar un sistema estándar, de carácter genérico aplicable a nivel de toda la Defensoría Penal Pública, orientada al cumplimiento de los estándares de calidad de atención de usuario establecidos por el Defensor Nacional.

Las definiciones operativas entendidas como las indicaciones que se deben realizar para asegurar el cumplimiento de un estándar contemplan modelos, actuaciones, procedimientos, procesos, acciones, instructivos, resoluciones y documentos normativos necesarios para entregar una atención usuaria que asegure el cumplimiento de dichos estándares de calidad.

El presente documento constituye un esfuerzo de integración y sistematización de la regulación existente con enfoque orientado a la satisfacción del usuario que incorpora de forma explícita los componentes de soporte y de calidad que forman parte del sistema y que determinan las condiciones efectivas de acceso de los usuarios a la atención que brinda la defensoría.

Asumiendo que la calidad en la atención al usuario la conforman un conjunto de acciones para garantizar su plena satisfacción, resulta relevante la incorporación de protocolos de actuaciones en materia de atención usuaria que establezcan la forma en que serán atendidas las personas en los diversos espacios de atención con el propósito que reciban los servicios que presta la institución, con las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad, utilizando además las ventajas que otorga el escenario actual de transformación digital.

La reformulación conforme esta nueva metodología y cuyos resultados se representan en el siguiente instrumento, denominado "Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Atención Usuario" reemplaza todos los documentos de regulación generados hasta su aprobación, incluido el Manual del SIAC aprobado por Res. 1.276, de abril del 2012.

El presente documento, se estructura en seis capítulos, el primero incluye la presentación, antecedentes y el proceso de atención de usuarios, el segundo describe los protocolos de atención de los usuarios beneficiarios del servicio de defensa penal, el tercero detalla los protocolos de solicitudes ciudadanas (OIRS), el cuarto otros elementos del Sistema como Difusión y Transparencia, el quinto establece el protocolo de gestión de calidad y el sexto señala los lineamientos relativos al soporte del sistema de atención de usuarios.

Finalmente, es preciso señalar que con esta iniciativa la Defensoría Penal Pública responde a uno de los objetivos principales del Programa de Modernización del Sector Público que es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado, mediante una mejora de sus capacidades de gestión en la entrega de dichos servicios.

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

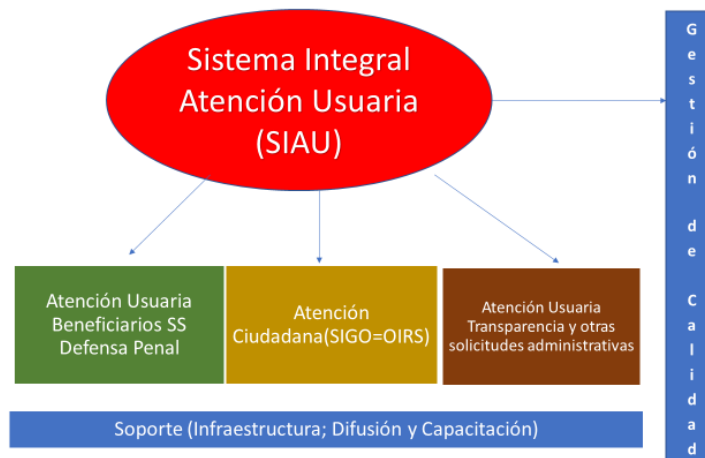
**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 6 de 40



**SIAU:** Sistema Integral Atención Usuaria que comprende la integración de los tres subsistemas de atención de usuarios de la defensoría: 1) Atención Usuaria de Beneficiarios del servicio de defensa penal; 2) Atención Ciudadana (SIGO-OIRS); 3) Atención Usuaria de Transparencia y Otras Solicitudes Administrativas. Lo anterior en el marco de la gestión de calidad y apoyado en los componentes que les dan soporte en materia de infraestructura, Difusión y Capacitación.

**Atención Usuaria Beneficiarios del Servicio de Defensa Penal:** Es la atención que la defensoría otorga a imputados, condenados o familiares directos en su representación, que formulan solicitudes relativas al servicio de defensa penal a través de los canales de atención dispuestos por la Defensoría, tales como entrevistarse con su defensor, agendar cita, consultar sobre su causa, próxima audiencia u otros.

**Atención Ciudadana SIGO-OIRS:** Es la atención que la Defensoría brinda a toda persona que solicita información de carácter general, formula reclamos o peticiones, felicitaciones o sugerencias a través de los canales de atención institucional.

**Atención Usuaria por Transparencia y Otras Solicitudes Administrativas:** Es la atención que entrega la defensoría a las personas que solicitan información que obre en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado, en las formas y condiciones que establece la Ley N°20.285.

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 7 de 40

## CAPITULO I: PRESENTACIÓN, ANTECEDENTES Y PROCESO ATENCIÓN DE USUARIOS

### 1. Objetivos del Manual

#### Objetivo General

*El objetivo del presente Manual, es proporcionar una visión integral y estandarizada de los procedimientos que se aplican en materia de atención de usuario en la Defensoría Penal Pública, en orden a facilitar la gestión del personal que realiza la atención, mediante la definición de protocolos y criterios que se estiman esenciales para brindar una atención de calidad, entendida como aquella que logra satisfacer de forma adecuada las necesidades de información y orientación de cualquier persona, sea beneficiaria del servicio de defensa o público en general que acuden a consultar, sobre una causa, u otra materia que sea de su interés, presentar reclamos, felicitaciones, u opiniones, entre otras, todo ello cumpliendo los estándares de defensa contenidos en resolución dictada por el Defensor Nacional.*

#### Objetivos Específicos:

- *Dotar, a la defensoría, de un instrumento técnico administrativo que contemple de manera estandarizada, los pasos involucrados en el procedimiento de atención de usuarios en todos los espacios de atención con que cuenta la Defensoría a lo largo del país.*
- *Materializar en acciones concretas la incorporación de la comunicación clara, simple y efectiva con el usuario a través del lenguaje claro que facilite su comprensión, fortaleciendo así la confianza en la institución, a través de un escuche capaz de dar una respuesta concreta, efectiva y a tiempo a los usuarios.*
- *Promover la mejora continua de los procesos de atención de usuarios, sobre la base de la evaluación de los resultados alcanzados en materia de satisfacción, así como con los insumos derivados de la retroalimentación, reclamaciones y opiniones que realizan nuestros usuarios.*

### 2. Alcance

*Este documento aplica a nivel nacional a todos los espacios de atención de público presenciales y remotos de la Defensoría Penal Pública; todos los responsables en los diferentes niveles, sean estos institucionales, prestadores licitados y/o en convenio directo, que reciben solicitudes de atención por parte de los usuarios desde que ingresa un requerimiento ciudadano/ beneficiario, hasta que se notifica su respuesta en lenguaje claro.*

### 3. Usuarios del Sistema

- **Usuario beneficiario del servicio de defensa penal pública:** Imputados, condenados o familiares directos en su representación, que formulan solicitudes relativas al servicio de defensa penal a través de los canales de atención dispuestos por la Defensoría, tales como entrevistarse con su defensor, agendar cita, consultar sobre su causa, próxima audiencia u otros.
- **Usuario General (ciudadano):** Persona que solicita información de carácter general, formula reclamos o peticiones, felicitaciones o sugerencias a través de los canales de atención institucional.
- **Usuario Preferente:** Usuarios con alguna condición especial que requiere ser priorizado en la atención al presentarse en las oficinas de la Defensoría Penal Pública, tales como mujeres embarazadas, personas con

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 8 de 40

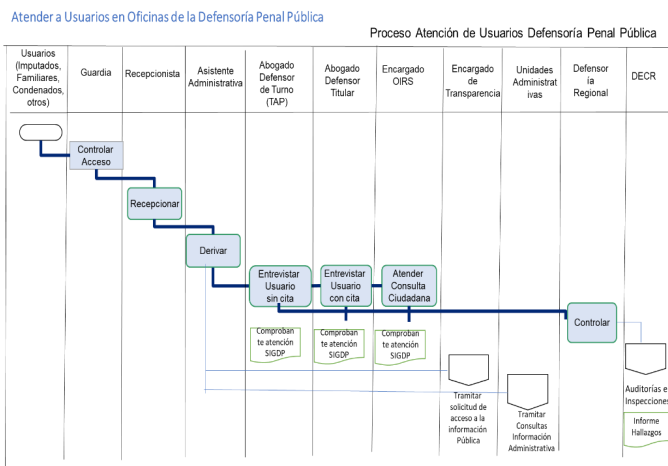
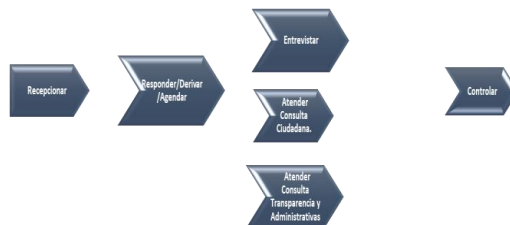
niños en brazos, mujeres con hijos menores de 12 años, adultos mayores, personas con capacidades diferentes.

#### 4. Marco legal y normativa interna

Otros documentos utilizados en la elaboración de este manual son:

- Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado, en los procedimientos administrativos.
- Resolución Exenta N°69, de 2019, Fija Aranceles de los Servicios de Defensa Penal Pública; o el que la reemplace.
- Resolución 379 de 2018 que aprueba procedimientos para el tratamiento de solicitudes de acceso a la información pública de la Defensoría Penal Pública
- Resolución 380 de 2018, que aprueba procedimiento de transparencia activa en la Defensoría Penal Pública
- Resolución de Defensor Nacional que establece instructivo de Reclamación de Defensa.
- Guía de Uso OIRS, Mejoras SIGO 2020, publicada en intranet
- Guía Rápida Registro de Atención de Público SIGDP junio 2020, publicada en intranet.

#### 5. Pasos a considerar en la Atención Usuaría



Flujograma del proceso de atención usuaria

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:  
**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**  
 Defensor Nacional  
 Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 9 de 40

### Descripción de Actividades del Proceso de Atención Usuaría

**Proceso Atención Usuaría:** Atender a Usuarios en Defensoría Nacional, Regional, locales, licitadas y en convenio.

**Objetivo:** Describir actividades y tareas para atender a una persona que acude a la Institución en medio presencial o remoto.

N°	Actividad	Descripción de tareas	Unidades que participan	Registros de productos relevantes
1	Recepcionar	<p><b>Recibir</b> al usuario de forma: presencial o remota.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Presencial:</b> oficinas de la Defensoría a través de puntos de contacto, que pueden ser: asistente administrativa, buzón de OIRS, otros.</li> <li><b>Remota:</b> Pagina web, correo electrónico y teléfono.<sup>1</sup></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir a la persona de forma presencial o remota, saludar y presentarse, chequear identidad, identificar motivo, entregar orientación general y proceder de acuerdo con Protocolos de atención:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo de primera atención.</li> <li>Protocolo de atención usuario con cita previa.</li> <li>Protocolo de turno de atención. TAP.</li> <li>Protocolo de Agenda centralizada.</li> <li>Protocolo tramitación consulta beneficiarios del servicio de defensa penal.</li> <li>Protocolo de solicitud ciudadana- Sistema de Gestión OIRS.</li> <li>Protocolo de Transparencia pasiva.</li> <li>Protocolo otras solicitudes (administrativas).</li> </ul> </li> </ul>	Asistente Administrativa	
2	Derivar/Agendar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segregar y derivar según tipo de usuario, de acuerdo a procedimiento y Protocolos de atención. Las consultas sobre transparencia y de materias administrativas se derivan a los respectivos procesos, que escapan a este procedimiento.</li> <li>Reservar cita con Defensor Local.</li> <li>Verificar cita con defensor, agendar en SIGDP y confirmar al usuario.</li> <li>Registrar visita en sistema de SIGDP, sistema informático en uso o sistema OIRS.</li> </ul>	Asistente Administrativa /Defensor Local/Usuario	Comprobante de Atención de SIGDP, CIS, OIRS.
3	Entrevistar usuario con cita	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender a la persona que consulta o requiere información y resolver según protocolos de atención.</li> <li>Registrar atención en sistema SIGDP u OIRS.</li> <li>Registrar atención en carpeta de causa</li> </ul>	Defensor/ Asistente Administrativa	Comprobante de atención de SIGDP u OIRS y registro en Carpeta de causa
5	Recibir Consulta Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de llegar una persona con este tipo de solicitud, se debe aplicar el protocolo del Sistema OIRS.</li> </ul>	Encargado OIRS	Comprobante de ingreso al Sistema Informático OIRS y/o Copia de Formulario OIRS
6	Controlar	Aplicar instrumento de medición de satisfacción, que además permita rescatar brechas, elaborado por la región de acuerdo con lo que les interesa medir.	Defensoría Regional	Informe Regional



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 10 de 40

**CAPITULO II: PROTOCOLOS DE ATENCIÓN USUARIA A BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL**

<b>1. Protocolo de Primera Atención a Beneficiarios del Servicio de Defensa Penal</b>	
<b>Usuario beneficiario del servicio de defensa penal</b>	Imputado, acusado o condenado, o familiar directo en su representación que formula un requerimiento, a través de los canales de atención dispuestos por la Defensoría, para entrevistarse con su defensor, agendar una cita, consultar sobre su causa, próxima audiencia u otro aspecto relacionado con el servicio de defensa penal.
<b>Sistema Informático</b>	SIGDP: Sistema de Gestión de Defensa Penal (SIGDP), en el sitio <a href="http://www.sigdp.dpp.cl/">http://www.sigdp.dpp.cl/</a> 1/, que cuenta con las aplicaciones que permiten acceder a la información de las causas penales de los usuarios de la institución. Notas: 1/ El SIGDP, pestaña “Resumen de la Causa” una ventana emergente permite a la Asistente o al Defensor que realiza la atención presencial o telefónica registrar los datos de la atención. a medida que se van atendiendo las consultas de los usuarios. Para mayor detalle de la aplicación, referirse al Manual de Registro de Atención que contiene el Formulario de Registro Atención de Público.
<b>Canales de atención</b>	<p><b>Presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de la Defensoría Nacional, Regional, Local, licitada o en convenio. Usuarios Libres.</li> <li>• Recintos carcelarios –Usuarios privados de libertad.</li> <li>• Oficina de Partes 1/: Carta, oficios de los tribunales.</li> </ul> <p>Oficina de Partes recepciona, además, toda documentación relativa a procesos administrativos de compras y contrataciones, licitaciones y solicitud de información de índole administrativa que se canalizan y registran según el instructivo vigente correspondiente.</p> <p><b>Remoto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.dpp.cl">www.dpp.cl</a></li> <li>• Banner Solicitud Información Ley de Transparencia</li> <li>• Correo Electrónico, Redes Sociales</li> <li>• Llamada de Voz y Mensaje de Texto</li> <li>• Video llamada</li> <li>• Video conferencia</li> <li>• Mensajería digital</li> </ul>

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional  
 Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	Versión	: 1.0
		Página	: 11 de 40

Etapas o actividades relevantes del proceso/ Responsable	Acción	Responsable
<b>1. Recepcionar</b>	<p>Recibir a la persona que viene a consultar sobre algún aspecto relacionado con el servicio de defensa penal.</p> <p>Reconocer y recibir al usuario preferente dándole prioridad entre los usuarios que esperan ser atendidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Saludar: Defensoría Penal buenos días/tardes, habla, xxxx (nombre de pila), en que le puedo ayudar?</li> <li>▪ Identificar al usuario: realizar el control de identidad (CI; Pasaporte, Licencia de conducir o Pase Escolar), verificar número de teléfono, domicilio y correo electrónico.</li> <li>▪ En todo momento prestar atención a la persona que consulta y tratarlo por su nombre de manera formal (Sr.; Sra.; Ud.)<sup>1</sup></li> </ul> <p><b>En llamada telefónica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar el volumen de voz y modular correctamente.</li> <li>▪ Ser directo y optimizar el uso del tiempo, ya que se desconoce la circunstancia de la llamada.</li> <li>▪ Al recibir una llamada telefónica, mientras atiende a otro usuario, explicar que está en otra atención y solicitar nombre y teléfono para devolver el llamado.</li> </ul> <p>En atención presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir al usuario que acude a consultar sobre una causa propia o de un familiar.</li> <li>▪ Asegurar contacto visual.</li> <li>▪ Si se encuentra hablando por teléfono, haga contacto visual con el usuario, invítelo a tomar asiento o señálele que le espere un momento.</li> <li>▪ Actualizar los datos del imputado (correo electrónico, domicilio, teléfono) en el resumen de la causa en el SIGDP.</li> <li>▪ Identificar y responder las consultas del usuario cuando puedan ser resueltas de inmediato (ver información en ficha del imputado en SIGDP y en el caso de no estar creada la causa dar previa verificación en SIAGJ o PJUD.):</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fecha próxima audiencia</li> <li>✓ Nombre del defensor de la causa</li> </ul>	Asistente Administrativa <sup>2</sup>

<sup>1</sup>: No hablar en siglas. Leguaje claro y comprensible, sin tecnicismo. La información debe ser precisa y clara.

<sup>2</sup> Consideraciones generales:

Se debe atender a toda persona que asiste en forma presencial o llama a la Defensoría. Si su compañero de oficina no está disponible para atender, reciba a la persona o la llamada.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 12 de 40

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tribunal que lleva la causa</li> <li>✓ Direcciones oficinas y teléfonos.</li> <li>✓ RUC, RIT</li> <li>✓ Cambio de domicilio</li> <li>✓ Término de condena</li> <li>✓ Otras</li> </ul> <p>Autoriza el ingreso y entrega orientación general al usuario.</p>	
<b>2. Detección de necesidad solicitud</b>	<p>Sí aún el usuario requiere atención, identificar el tipo de derivación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Con su abogado titular: Preguntar si requiere entrevista con el defensor de su causa y agendar (Según Protocolo Agenda Central), o</li> <li>▪ Con el abogado de turno: Derivar al TAP si requiere atención inmediata para orientación técnica y general de la causa.</li> </ul> <p><b>Durante la atención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escuchar atentamente; manteniendo silencio y poniendo toda la atención en la persona.</li> <li>▪ Realizar preguntas aclaratorias en caso que no quede clara la información o solicitud planteada por el usuario.</li> </ul> <p>No realizar otras actividades (por ejemplo, escribir en el computador, mirar la puerta, revisar el celular, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En caso de ser una consulta rápida, recuerde que la respuesta se entrega en forma escrita o verbal de inmediato.</li> </ul>	Asistente Administrativa
<b>3. Clasificación de la consulta</b>	<p>Clasificar la solicitud conforme a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario que requiere hablar con un defensor: (cita con titular, atención con defensor de turno, agendar cita con defensor titular), o consulta sobre su causa, cobro de arancel, u otro aspecto de la prestación de defensa.</li> <li>▪ Usuario del subsistema de consultas ciudadanas, reclamo, petición, sugerencia, opinión, felicitación y consulta sobre el quehacer general y funcionamiento de la defensoría. Las consultas sobre la causa deben derivarse a una asistente o defensor, pues clasifican en la categoría anterior.</li> <li>▪ Usuario consulta materias relativas a ley de transparencia.</li> <li>▪ Usuario que consulta por materias administrativas. Ej. Licencias médicas, pago o consulta de proveedores, otros.</li> </ul>	Asistente Administrativa, Encargado Oficina de Partes, o quien recepcione al usuario.
<b>4. Derivación y/o Respuesta</b>	<p>Informar y orientar al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario con cita derivar al defensor titular.</li> <li>▪ Si la persona no tiene cita, y requiere hablar con un abogado en el momento de su visita se le ofrecer y deriva al defensor de turno (TAP).</li> <li>▪ Si la persona quiere hablar con su defensor y este no se encuentra disponible se ofrece agendar cita para otro día y hora. (Agenda Central).</li> </ul>	Asistente Administrativa

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 13 de 40

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Si la persona acude a consultar por su causa, su defensor, aranceles u otro se le ofrece atención inmediata o derivarla a la asistente administrativa de la defensoría local, licitada o en convenio.</li><li>▪ En caso de tratarse de una solicitud ciudadana que ingresan por la OIRS se le entrega el formulario SIAC para que lo complete y se deriva según el protocolo correspondiente.</li><li>▪ Las consultas sobre transparencia se derivan a los respectivos procesos, de acuerdo al protocolo general que se presenta en este manual.</li><li>▪ Las consultas sobre materias administrativas se derivan a los encargados de los respectivos procesos, ya que escapan a este procedimiento.</li></ul>	
<b>5. Despedida</b>	<p>Cerrar la atención, enfatizando en:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Si fue comprendida la información entregada.</li><li>▪ Si desea alguna otra información.</li><li>▪ Dejar abierta la posibilidad de contactarse cuando lo requiera.</li><li>▪ Explicitar las alternativas de contacto existentes: web-mail de Contacto teléfono-oficinas.</li><li>▪ Despedida: Despedirse cordialmente. Hasta luego Sr o Sra.</li></ul>	Asistente Administrativa

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 14 de 40

2. Protocolo de Atención de Usuario con Cita Previa		
<b>Definición</b>	Es la atención que brinda el defensor titular de una causa al usuario beneficiario o familiar del imputado o condenado, previamente agendado por la asistente o el defensor a requerimiento del defensor o del usuario.  Para ello el defensor o su asistente agenda, en la agenda propia del defensor una cita con su imputado para revisar las causas en que es titular.	
<b>Alcance</b>	Aplica para todas las oficinas de las Defensorías locales, licitadas y en convenio.	
<b>Usuarios</b>	<b>Usuario beneficiario:</b> Imputados, acusados, condenados, o familiares directos de éstos, que requieren una atención del abogado titular de la causa.	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la asistente o defensor del usuario, agende una cita en la agenda propia del defensor.</li> <li>• Que el usuario se presente en el día y hora citada en la recepción de la oficina, señalando que tiene cita con su defensor, situación que será verificada por la asistente administrativa en la primera atención, una vez identificado y revisada en la agenda del defensor la cita con el usuario.</li> </ul>	
<b>Actividades relevantes</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1. Recepción y derivación del usuario</b>	Ante la llegada de un usuario con cita previa, la recepcionista o quien lo reciba, debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar cita con defensor, en agenda SIGDP y confirmar al usuario.</li> <li>• Registrar visita en sistema de SIGDP.</li> <li>• Atender a la persona citada, haciéndola pasar donde el defensor local o licitado con quien tiene agendada la cita.</li> </ul>	Asistente Administrativa
<b>2. Desarrollo de la Entrevista</b>	El abogado titular que lo atiende debe realizar las siguientes acciones, a modo de ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar la atención en el módulo del SIGDP.</li> <li>• Analizar la documentación de la causa.</li> <li>• Orienta al usuario respecto de sus dudas.</li> <li>• Entrevistar testigos.</li> <li>• Revisar copia de carpeta de investigación Fiscal y extracto de filiación con el usuario, para que éste gestione la limpieza de sus antecedentes y pueda optar a beneficios.</li> <li>• Recibir lista de testigos, pruebas, antecedentes y/o documentos que el usuario pueda entregarle.</li> <li>• Adjuntar los documentos a la carpeta de la causa,</li> <li>• Ingresar al sistema SIGDP el detalle de la documentación recibida y el contenido de la entrevista realizada.</li> <li>• Entregar al usuario copia del resumen de la carpeta de su causa.</li> <li>• Otras.</li> </ul>	Defensor
<b>3. Cierre de entrevista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar el comprobante de la atención al Usuario.</li> <li>• Cerrar la atención con el usuario y registrar en el SIGDP.</li> </ul>	

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 15 de 40

<b>3. Protocolo de Turno de Atención de Público (TAP)</b>	
<b>Definición</b>	<p>Es una modalidad de atención a usuarios que consultan por una causa propia o de algún familiar directo y requieren atención inmediata de un abogado.</p> <p>Funciona bajo la modalidad de turnos de defensores, quienes atienden a toda persona que requiera orientación técnica o consultar sobre una causa con un abogado, tras ser derivada por la persona que realizó la primera atención (asistente, mesón atención público, etc.).</p> <p>En el turno de atención de público (TAP), el defensor atiende todas las causas que reciba en dicho turno, no siendo necesariamente el titular de tales causas.</p>
<b>Alcance</b>	<p>Aplica para todas las oficinas de las Defensorías Regionales, las que además podrán disponer su implementación en sus defensorías locales según la disponibilidad de defensores se lo permita.</p>
<b>Usuarios</b>	<p><b>Usuario beneficiario:</b> Imputados, acusados, condenados, o familiares directos de éstos, que requieren una atención de abogado, independiente de si es el abogado de la causa.</p>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación del usuario, y que se exprese la necesidad de consultar sobre su causa o de un familiar directo y de ser necesario indique que solicita ser atendido por un abogado.</li><li>• El usuario es derivado al TAP cuando su consulta no pudo ser resuelta en la primera atención, el usuario no puede esperar la fecha del agendamiento de entrevista ofrecido con su abogado titular y cuando el abogado de turno puede realizar alguna gestión o asesoría de forma inmediata.</li><li>• Recibida e Identificada una petición penitenciaria durante la primera atención, ésta será gestionada y se informará al usuario día y hora de atención con el equipo penitenciario. En el caso que exista TAP penitenciario, esta petición deberá derivarse a éste. En el caso que la petición sea de otra región, debe informarse al Jefe de Estudios con copia al coordinador penitenciario de la región respectiva.</li></ul>
<b>Consideraciones previas al TAP</b>	<p>El horario de atención TAP será de lunes a viernes en el horario que disponga la respectiva Defensoría Regional, el que no podrá ser menor a 5 horas diarias.</p> <p>Toda atención del TAP debe ser registrada en el SIGDP.</p> <p>El TAP no es para atender personas con citas. Durante el turno TAP el defensor no debe citar a imputados o familiares de las causas en que es titular.</p> <p>El defensor de turno deberá recibir a todo público que haya sido derivado por la primera atención y que quiera entrevistarse con un abogado, los que serán recibidos según orden de llegada respetando la atención preferente.</p> <p>El DLJ debe programar los turnos de los defensores, coordinar y supervisar la adecuada ejecución del TAP y realizar una programación equitativa de tales turnos entre todos sus defensores para que presten su turno en la respectiva oficina de la Defensoría Regional. Esta planificación de turnos debe quedar registrada en el módulo de programación de turnos.</p> <p>El TAP deberá tener a la vista el listado de personas en espera de atención, para una correcta ejecución del tiempo de atención.</p>

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 16 de 40

Actividades relevantes	Acción	Responsable
<b>1. Recepción y derivación del usuario al TAP</b>	1. Recibir al usuario que acude a consultar sobre una causa propia o de un familiar y que requiere ser atendido por un abogado de la defensoría.	Asistente Administrativa
<b>2. Inicio de la Entrevista</b>	1. La entrevista debe durar aproximadamente 15 minutos. 2. Activar la atención en el módulo del SIGDP. Esta atención se debe registrar en SIGDP en la causa del imputado. 3. Al inicio de la atención el defensor de turno deberá igualmente verificar en el SIGDP si la causa está creada y el defensor asignado. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si existe causa creada en el SIGDP, el defensor de turno realiza la atención y la registra en el SIGDP.</li> <li>▪ Si no existe causa creada, completa ficha de primera entrevista, realiza atención e informa al DLJ correspondiente. Para estos efectos se deberá apoyar en los antecedentes de la causa que están disponibles en la carpeta digital del imputado.</li> </ul>	Defensor TAP
<b>3. Desarrollo de la entrevista</b>	1. El abogado de turno que lo atiende debe realizar las siguientes acciones, a modo de ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orienta al público respecto de sus dudas.</li> <li>▪ Adjuntar los documentos a la carpeta de la causa,</li> <li>▪ Ingresar al sistema SIGDP el detalle de la documentación recibida y el contenido de la entrevista realizada.</li> <li>▪ Entregar el comprobante de la atención al usuario.</li> <li>▪ Registrar atención al usuario, consulta y respuesta.</li> <li>▪ Informar al defensor de la causa, al defensor local jefe según corresponda de la entrevista realizada y las orientaciones entregadas al usuario.</li> <li>▪ Imprimir Ficha de atención</li> <li>▪ Realizar los escritos que sea necesario emitir, y con la clave única del usuario, remitir vía electrónica al tribunal correspondiente, indicando vía de notificación al usuario (correo electrónico o domicilio actual) cuando aquello sea posible y se estime pertinente con la tramitación de la causa.</li> </ul> 2. En caso de alguna urgencia detectada durante la entrevista respecto a antecedentes de la causa o del imputado, debe informarse inmediatamente al defensor titular. 3. Cualquier atención (causa abierta o cerrada) debe quedar registrada en el SIGDP como una diligencia "Atención TAP".	
<b>4. Cierre de la entrevista</b>	1. Cerrar la atención con el usuario y registrar en el SIGDP. 2. Si la causa es de una región distinta debe derivarla al Jefe de Estudios Regional correspondiente. 3. Imprimir copia de la atención del TAP y entregar al usuario.	

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 17 de 40

4. Protocolo de Agenda Central	
<b>Definición</b>	La agenda central es un sistema de reserva de horas de entrevistas de un imputado con el defensor de su causa. Permite agendar una hora en forma remota ya sea de manera virtual o telefónica, o de forma presencial.
<b>Alcance</b>	Aplica en todas las oficinas de la Defensoría Penal Pública a través de 3 canales de atención para agendamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por vía virtual: página web o aplicación móvil</li> <li>• Por llamada telefónica</li> <li>• De forma presencial</li> </ul>
<b>Usuarios</b>	<b>Usuario beneficiario:</b> Imputados o familiares directos de éstos, que requieren una entrevista con el abogado de la causa.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el usuario exprese la necesidad de agendar una hora con el abogado de su causa para ser atendido.</li> <li>• Ingresar un correo electrónico y teléfono de contacto para concretar el agendamiento.</li> </ul>
<b>Consideraciones previas para el agendamiento</b>	<p>El agendamiento de horas estará configurado en 3 bloques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda propia del defensor</li> <li>• Agenda centralizada</li> <li>• Agenda web (incluye aplicación móvil)</li> </ul> <p>La Agenda propia del defensor, es aquella en que el defensor o su asistente agenda una cita con su imputado para revisar las causas en que es titular.</p> <p>La Agenda centralizada, es aquella en que los usuarios del sistema (defensores u asistentes) pueden agendar una cita con el defensor titular de un imputado determinado desde otra localidad del país (zona o región) a requerimiento del usuario.</p> <p>La Agenda Web, es aquella en que el propio imputado puede agendarse una hora con el defensor de su causa a través de la página web de la defensoría.</p> <p>La agenda estará disponible en los bloques de horarios que defina cada Defensoría Regional, debiendo programar una cantidad de horas que no sea inferior al mínimo establecido para la atención de público por parte de los abogados.</p> <p>Las horas podrán agendarse por un mínimo de 15 minutos a través de la agenda centralizada y agenda web, pudiendo agendarse un tiempo mayor cuando este agendamiento se realice a través de la agenda propia del defensor. Cabe señalar que los bloques son de 15 minutos.</p> <p>El DLJ deberá coordinar la adecuada programación de la agenda y supervisar su ejecución. Dicha programación de la agenda debe ser equitativa entre todos sus defensores de la zona y región respectivamente.</p>

Actividades relevantes del protocolo	Acción	Responsable
1. Agenda cita propia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Defensor titular o su asistente agendan una hora de atención con el imputado de una causa propia.</li> <li>▪ Este agendamiento debe realizarse en el bloque destinado al efecto o en los bloques que el sistema le permita dentro su propia agenda.</li> </ul>	Asistente Administrativa s/Defensor

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

 <b>Defensoría</b> Sin defensa no hay Justicia	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 18 de 40

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La entrevista se puede agendar por 15 minutos o más, según determine el defensor.</li> </ul>	
<b>2. Agendar centralizadamente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Defensor o su asistente agendan una hora de atención para un usuario de otro defensor de cualquier zona del país.</li> <li>▪ Este agendamiento debe realizarse en el bloque destinado al efecto.</li> <li>▪ La entrevista se agendará para un tiempo de 15 minutos.</li> </ul>	
<b>3. Agendar vía Web (incluye aplicación móvil)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El imputado ingresará con su clave única a través de la página web de la Defensoría al banner de “agenda horas” o directamente por la aplicación móvil para tomar una cita con el defensor de su causa.</li> <li>▪ Este agendamiento se realizará directamente en el bloque destinado para la modalidad de horas en línea, el que podrá visualizarse desde la página web y de la aplicación móvil de agenda citas.</li> <li>▪ La entrevista se agendará para un tiempo de 15 minutos.</li> </ul>	Usuario Beneficiario
<b>4. Notificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si el agendamiento es de la agenda propia se refleja directamente en el calendario del defensor.</li> <li>▪ Si el agendamiento es de una región distinta, se le notificará por correo al abogado titular de la causa y se reflejará en el calendario de éste.</li> <li>▪ Si un imputado se agenda por la vía web, se le notificará por correo al abogado titular de la causa.</li> <li>▪ Para todos los tipos de agendamiento, le llegará una copia de la cita al correo electrónico registrado del imputado, en el que se consignará día de la semana, fecha y horario de la entrevista.</li> <li>▪ Entregar una copia del agendamiento para el usuario imputado o familiar de éste cuando sea solicitado en forma presencial, además del envío del correo electrónico que se enviará tras el agendamiento.</li> </ul>	SIGDP/Asistente Administrativa

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 19 de 40

### CAPITULO III: PROTOCOLO DE SOLICITUD CIUDADANA - SISTEMA GESTION OIRS

**Objetivo:** Describe actividades y tareas para responder aquellas solicitudes tramitadas en el sistema de información de gestión OIRS, SIGO en la sección “Contáctenos” de la página web.

<b>1. Marco General - Sistema Información Gestión OIRS (SIGO)<sup>3</sup></b>	
<b>Solicitudes Ciudadanas</b>	Solicitud Ciudadana (SC): Corresponde a toda <b>Felicitación, Información General, Consulta, Opinión, Petición, o Reclamo</b> que presente un usuario en los canales de atención institucional.
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad en general, imputados, acusados, condenados, o familiares directos de estos e instituciones externas.</li> </ul>
<b>Roles y Responsables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana:</b> Supervisión Nacional SIGO.</li> <li><b>Asistentes Administrativas/Recepcionistas:</b> / cualquier funcionario de la institución. Reciben las solicitudes ciudadanas, y efectúan el registro en el sistema SIGO.</li> <li><b>Encargado OIRS<sup>4</sup> de la Defensoría Regional:</b> Realiza el seguimiento de las solicitudes en el sistema SIGO conforme protocolos, asegura funcionamiento de los buzones, formularios de solicitudes ciudadanas y realiza las capacitaciones a los operadores del sistema en su región).</li> <li><b>Encargado de atención OIRS de la Defensoría Nacional:</b> En la Defensoría Nacional este rol corresponde a profesionales de la Unidad de Comunicaciones.</li> <li><b>Asesor(as)es jurídicos:</b> Responsables de los reclamos por servicio de prestación de defensa penal y reclamos generales, salvo expresa designación a otro profesional.</li> </ul>
<b>Alcance</b>	Aplica a Defensorías Regionales, Licitadas, en convenio y Defensoría Nacional.
<b>Sistema Informático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sistema de Información de Gestión OIRS-SIGO.</b> Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas</li> <li>Acceso web: “Contáctenos” de página web <a href="http://www.dpp.cl">www.dpp.cl</a></li> <li>Link Institucional: <a href="http://www.siar.dpp.cl/SIAR/oirs">http://www.siar.dpp.cl/SIAR/oirs</a>.</li> <li>Para uso se debe consultar <b>Guía de Uso OIRS</b>, publicada en la intranet en <a href="http://www.intranet.dpp.cl/pag/53/73/sigo">http://www.intranet.dpp.cl/pag/53/73/sigo</a></li> </ul>
<b>Plazos</b>	Los que establezca la Institución y los definidos en los protocolos de este manual, en cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de tramitación de procedimientos administrativos Ley 19.880 y la Ley 21.880 de Transformación Digital del Estado. <ul style="list-style-type: none"> <li>Derivación: No podrán exceder las 24 horas.</li> <li>Respuesta mero trámite: 48 horas</li> </ul>

<sup>3</sup> Los elementos descritos son aplicables a los protocolos específicos detallados a continuación.

<sup>4</sup> El Encargado OIRS, gestiona las solicitudes ciudadanas del sistema SIGO. El concepto SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana) se pasa a llamar Sistema Integral Atención Usuarios, SIAU)



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 20 de 40

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plazos notificación. Se deberá cumplir a lo menos, las disposiciones vigentes en materia de tramitación de procedimientos administrativos<sup>5</sup>, y en lo específico según se indique en el respectivo protocolo de este manual.</li> </ul>																				
<b>Canales y Espacios de Atención</b>	<p>Las solicitudes son ingresadas por los siguientes canales y espacios de atención:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Canal Atención</th> <th>Espacio Atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Presencial</td> <td></td> <td>Oficina DPP (Nacional, Regional, Local, Licitada)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Buzón OIRS</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Oficina de Partes</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tribunales (Audiencia) (*) <b>Oficios de Tribunales</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Recintos Penitenciarios (Visita) (*) <b>Contacto profesional UAGD</b></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Remoto</td> <td>Digital</td> <td>E mail Web ("Contáctenos")</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Telefónico</td> <td>Llamada de Voz (video llamadas, videoconferencia)</td> </tr> <tr> <td>Mensaje Texto</td> </tr> </tbody> </table> <p>(*) <b>Documentos que llegan directamente al Sistema por el funcionario que lo recibe. Oficina de partes ingresa los que llegan por correo o a través del buzón.</b></p>	Canal Atención		Espacio Atención	Presencial		Oficina DPP (Nacional, Regional, Local, Licitada)		Buzón OIRS		Oficina de Partes		Tribunales (Audiencia) (*) <b>Oficios de Tribunales</b>		Recintos Penitenciarios (Visita) (*) <b>Contacto profesional UAGD</b>	Remoto	Digital	E mail Web ("Contáctenos")	Telefónico	Llamada de Voz (video llamadas, videoconferencia)	Mensaje Texto
Canal Atención		Espacio Atención																			
Presencial		Oficina DPP (Nacional, Regional, Local, Licitada)																			
		Buzón OIRS																			
		Oficina de Partes																			
		Tribunales (Audiencia) (*) <b>Oficios de Tribunales</b>																			
		Recintos Penitenciarios (Visita) (*) <b>Contacto profesional UAGD</b>																			
Remoto	Digital	E mail Web ("Contáctenos")																			
	Telefónico	Llamada de Voz (video llamadas, videoconferencia)																			
		Mensaje Texto																			
	<b>Trazabilidad</b>	El sistema registra las acciones, desde el ingreso de la solicitud, derivaciones, antecedentes de la respuesta, emisión y notificación al usuario, hasta su recepción.																			
<b>Finalización Trámite</b>	<p>Corresponde a la fecha de recepción de la respuesta por parte del usuario, para lo cual, se considerará aquel plazo que acredite la entrega de respuesta por medio presencial o digital.</p> <p>Si la Institución ha efectuado las gestiones para enviar la respuesta, no siendo posible constatar su entrega o recepción, se procederá de la forma que se indica en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Carta certificada:</b> Se aplica presunción legal Artículo 46 Ley 19880, Inciso 2, y se considera recibida o practicada la notificación a contar del tercer día hábil siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda, o al envío del mail. La finalización del trámite en el sigo se realiza al tercer día hábil.</li> <li><b>Usuario no ubicable.</b> En ausencia de datos de contacto, estando el usuario privado de libertad y se niegue a recibir la respuesta, o salió en libertad, se deberá contar con un timbre y consignación del respectivo guardia de GENCHI.<sup>6</sup>, o un homólogo de otra institución.</li> </ul>																				

<sup>5</sup> Notificar: Cuando corresponda, las notificaciones se realizarán mediante carta certificada o de forma personalizada o en la oficina del servicio público, conteniendo íntegramente el texto de la resolución (Arts. N.º 45, 46 y 47). Asimismo, se considerará lo establecido en La Ley 21.180 de Transformación digital que modifica Artículos 3º y 46 de la Ley 19880.

El plazo para notificar es de cinco días desde que se ha tramitado totalmente la solicitud (Art. N.º 45, inc. 2).

<sup>6</sup> Se debe agotar la opción de envío por canal digital o carta certificada y resguardar lo establecido en Reglamento 518 de establecimientos penitenciarios, por lo que se deberá informar al Encargado OIRS.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	Versión	: 1.0
		Página	: 21 de 40

Etapas /o actividades relevantes	2. Protocolo General de Tramitación SIGO <sup>7</sup>	
	Acción	Responsable
1.- Ingresar solicitud	Hace llegar solicitud ciudadana en algún espacio de atención.	Usuario(a)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar las solicitudes ciudadanas al SIGO.</li> <li>• Las que se recepcionen en formato papel tienen como plazo 24 horas.</li> <li>• En el caso que el usuario entregue documentos, escanearlos y adjuntarlos al SIGO.</li> <li>• Completar, en el sistema SIGO, las siguientes etapas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Antecedentes del Registro:</b> (Estado, N° Registro, Fecha y Folio) Nombre del responsable del ingreso de datos y fecha. Se obtendrá automáticamente el número de “Registro” que identifica el expediente digital de la solicitud ciudadana.  <i>Importante:</i>  <i>La Fecha de ingreso en SIGO debe corresponder a la fecha ingreso en Oficina de Partes, y en caso de no existir timbre u otro registro digital, se considera la fecha de documento (carta, oficio, correo electrónico, ficha de visita, acta audiencia, etc.)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Antecedentes del Usuario:</b>                                      Datos de identificación y de contacto: Teléfono, Dirección, correo electrónico, escolaridad, entre otros.</li> <li>▪ <b>Antecedentes del Imputado:</b>                                      Datos de identificación, Defensor, Tribunal, RUD, RUC, entre otras.</li> <li>▪ <b>Antecedentes del Requerimiento</b>                                      Indicación de la Región, descripción detallada y tipificación de la solicitud ciudadana, cuando corresponda.  <i>Importante:</i>  <i>No se debe modificar la calificación que el usuario hace a su solicitud, pero se debe tramitar conforme protocolos institucionales que se determinen.</i>  <i>El servicio no debe manipular el registro de reclamos ni la base de datos del indicador referido a reclamos, sin perjuicio de que internamente esta presentación se resuelva de otra forma. Conforme a las normas técnicas de la DIPRES y de la SEGPRES.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando corresponda, se deberá entregar la copia timbrada de recepción de la solicitud al usuario.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li></ul>	Asistente administrativa/ Recepcionista/ funcionario primer contacto
2.- Entregar Respuesta directa	Todas las solicitudes ciudadanas que ingresen, independiente del carácter que éstas revistan, deberán tener respuesta. Las solicitudes de trámite simple deberán ser tramitadas por el periodista según protocolo.  En esta categoría se encuentran las siguientes solicitudes: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Solicitud de información general</b></li> </ul>	Asistente Administrativa   Encargado OIRS

<sup>7</sup> Las etapas 1. Ingresar Solicitud, 5. Emitir Respuesta, 6. Notificar Respuesta y 7. Finalizar Trámite, tienen el mismo tratamiento para las Consultas, Peticiones y Reclamaciones, por lo que sólo son referenciadas en los protocolos específicos.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 22 de 40

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Felicitación</li> <li>▪ Opinión y sugerencias.</li> </ul> <p>Podrá responder por teléfono, en cuyo caso debe consignar el detalle de la respuesta en SIGO, en etapa <b>“Antecedentes de la Respuesta” (finaliza proceso)</b>. Plazo <b>48 horas</b>. Se elaborará tabla Excel para registrar los llamados, la cual será el medio de verificación para finalizar el proceso.</p>																				
<b>3.-Derivar Solicitudes</b>	<p>Aquellas <b>Consultas, Peticiones o Reclamos</b>, que el periodista no pueda responder directamente, se derivarán a través del SIGO, en la opción <b>“Antecedentes de la Derivación”</b>, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensor titular, Defensor Local Jefe o Jefe de Estudios</li> <li>• Asesor Jurídico Regional.</li> <li>• Director Administrativo Regional.</li> </ul>	<b>Encargado OIRS</b>																			
<b>4.-Tramitar</b>	<p>Se debe tramitar según tipo de solicitud y protocolo que corresponda, los que se presentan a continuación de éste, en etapa SIGO: <b>“Antecedentes de la Respuesta.”</b></p> <p>.</p>	Encargado OIRS/o al funcionario al que se le Derivó.																			
<b>5.-Emitir Respuesta</b>	<p>Se deberá emitir una respuesta, de acuerdo al protocolo que corresponda, en lenguaje comprensible, esto es simple y directo, claro para el usuario, mediante <b>“Carta u Oficio”</b> y correo electrónico.</p> <p>Se debe subir respuesta en etapa SIGO <b>“Antecedentes de la emisión de respuesta”</b>.</p> <p>Ver Formato Carta u Oficio en <a href="#">Anexo 2</a>.</p>	Profesional Asignado																			
<b>6.- Notificar Respuesta</b>	<p>Corresponde al hito de entregar la respuesta a la solicitud del usuario, mediante documento que comunique los resultados de la misma en lenguaje simple y comprensible.</p> <p>Se debe registrar en Etapa SIGO <b>“Antecedentes de la Respuesta Enviada a Usuario”</b> del sistema según se indica:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Canal de Atención</th> <th style="width: 30%;">Si SC se notifica por:</th> <th style="width: 30%;">Registro que demuestra envío</th> <th style="width: 30%;">Fecha Envío</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Presencial</td> <td>Entrega Personal en Oficina DPP o Centro Penitenciario</td> <td>Acta entrega o Documento recepcionado con firma</td> <td>Fecha Documento o acta</td> </tr> <tr> <td>Correo Certificado o Tradicional</td> <td>Seguimiento en página web de correos de Chile, O comprobante de oficina de Correos con timbre despacho.</td> <td>Fecha Timbre Oficina Correos</td> </tr> <tr> <td>Digital</td> <td>E mail</td> <td>E mail</td> <td>Fecha Mail</td> </tr> <tr> <td>Teléfono<sup>8</sup></td> <td>Llamada de Voz o Videos</td> <td>SIGO (bitácora u otro en caso de existir)</td> <td>Fecha consignada en SIGO</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Atención	Si SC se notifica por:	Registro que demuestra envío	Fecha Envío	Presencial	Entrega Personal en Oficina DPP o Centro Penitenciario	Acta entrega o Documento recepcionado con firma	Fecha Documento o acta	Correo Certificado o Tradicional	Seguimiento en página web de correos de Chile, O comprobante de oficina de Correos con timbre despacho.	Fecha Timbre Oficina Correos	Digital	E mail	E mail	Fecha Mail	Teléfono <sup>8</sup>	Llamada de Voz o Videos	SIGO (bitácora u otro en caso de existir)	Fecha consignada en SIGO	Encargado OIRS  Asesor Jurídico o Profesional Asignado  Encargado Oficina de Partes
Canal de Atención	Si SC se notifica por:	Registro que demuestra envío	Fecha Envío																		
Presencial	Entrega Personal en Oficina DPP o Centro Penitenciario	Acta entrega o Documento recepcionado con firma	Fecha Documento o acta																		
	Correo Certificado o Tradicional	Seguimiento en página web de correos de Chile, O comprobante de oficina de Correos con timbre despacho.	Fecha Timbre Oficina Correos																		
Digital	E mail	E mail	Fecha Mail																		
Teléfono <sup>8</sup>	Llamada de Voz o Videos	SIGO (bitácora u otro en caso de existir)	Fecha consignada en SIGO																		

<sup>8</sup> Sólo puede utilizarse para Consultas, Peticiones, Felicitaciones y Opiniones y se debe registrar en SIGO fecha, hora, número de teléfono y nombre usuario.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 23 de 40

	Ver Formato Acta, Mail de Envío en <b>Anexo 2</b>																									
7.-Finalizar Trámite en sistema SIGO	<p>Corresponde al hito de recepción de respuesta por parte del usuario. Se debe registrar en Etapa SIGO “<b>Antecedentes de la Forma de Notificación a Usuario</b>”, según se indica:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombres opción recepción en SIGO</th> <th>Medio verificación que debe subirse al SIGO</th> <th>Fecha de recepción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) Personal: recibida por usuario</td> <td>Acta o documento firmado por el usuario</td> <td>Fecha del documento de recepción</td> </tr> <tr> <td>2) Carta: con confirmación de entrega a usuario</td> <td>Reporte Seguimiento digital o Comprobante de la empresa de correos</td> <td>Fecha de timbre/reporte entrega correo</td> </tr> <tr> <td>3) Carta: sin confirmación de entrega a usuario</td> <td>Ninguno: se aplica presunción legal Artículo 46 Ley 19880 Inciso 2</td> <td>Fecha de envío + 3 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>4) Mail: con acuse de recibo del usuario</td> <td>Mail del acuse recibo</td> <td>Fecha de mail de usuario</td> </tr> <tr> <td>5) Mail: sin acuse de recibo del usuario</td> <td>Ninguno: se aplica presunción legal Artículo 46 Ley 19880 Inciso 2</td> <td>Fecha de envío + 3 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>6) Llamada Telefónica: concretada con el usuario (i)</td> <td>SIGO, bitácora u otra constancia.</td> <td>Fecha de llamada en SIGO</td> </tr> <tr> <td>7) Usuario no habido o se niega a ser notificado</td> <td>Certificación de GENCHI u otra constancia externa Tribunal</td> <td>Fecha de certificado</td> </tr> </tbody> </table>	Nombres opción recepción en SIGO	Medio verificación que debe subirse al SIGO	Fecha de recepción	1) Personal: recibida por usuario	Acta o documento firmado por el usuario	Fecha del documento de recepción	2) Carta: con confirmación de entrega a usuario	Reporte Seguimiento digital o Comprobante de la empresa de correos	Fecha de timbre/reporte entrega correo	3) Carta: sin confirmación de entrega a usuario	Ninguno: se aplica presunción legal Artículo 46 Ley 19880 Inciso 2	Fecha de envío + 3 días hábiles	4) Mail: con acuse de recibo del usuario	Mail del acuse recibo	Fecha de mail de usuario	5) Mail: sin acuse de recibo del usuario	Ninguno: se aplica presunción legal Artículo 46 Ley 19880 Inciso 2	Fecha de envío + 3 días hábiles	6) Llamada Telefónica: concretada con el usuario (i)	SIGO, bitácora u otra constancia.	Fecha de llamada en SIGO	7) Usuario no habido o se niega a ser notificado	Certificación de GENCHI u otra constancia externa Tribunal	Fecha de certificado	<p>Encargado OIRS</p> <p>Asesor Jurídico o Profesional Asignado</p> <p>Encargado Oficina de Partes</p>
Nombres opción recepción en SIGO	Medio verificación que debe subirse al SIGO	Fecha de recepción																								
1) Personal: recibida por usuario	Acta o documento firmado por el usuario	Fecha del documento de recepción																								
2) Carta: con confirmación de entrega a usuario	Reporte Seguimiento digital o Comprobante de la empresa de correos	Fecha de timbre/reporte entrega correo																								
3) Carta: sin confirmación de entrega a usuario	Ninguno: se aplica presunción legal Artículo 46 Ley 19880 Inciso 2	Fecha de envío + 3 días hábiles																								
4) Mail: con acuse de recibo del usuario	Mail del acuse recibo	Fecha de mail de usuario																								
5) Mail: sin acuse de recibo del usuario	Ninguno: se aplica presunción legal Artículo 46 Ley 19880 Inciso 2	Fecha de envío + 3 días hábiles																								
6) Llamada Telefónica: concretada con el usuario (i)	SIGO, bitácora u otra constancia.	Fecha de llamada en SIGO																								
7) Usuario no habido o se niega a ser notificado	Certificación de GENCHI u otra constancia externa Tribunal	Fecha de certificado																								

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 24 de 40

3. Protocolo de Felicitaciones		
<b>Felicitación</b>	Es aquella declaración explícita de satisfacción, opinión o sugerencia por parte del/la usuaria(a) por el servicio recibido, ya sea por la calidad de la información, la rapidez, la efectividad en la solución del problema o el buen trato que se le otorgó.	
<b>Etapas /o actividades relevantes del proceso</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>
1. Ingresar Felicitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresar felicitación, en etapa 1 según Protocolo General SIGO "Antecedentes del Registro"</li> </ul>	Asistente Administrativa/Otro funcionario que reciba la felicitación
2. Entregar Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar en el sistema indicando que fue respondida según Etapa 2 Protocolo General SIGO "Antecedentes de la respuesta".</li> <li>Notificar a las personas felicitadas.</li> </ul>	Encargado OIRS
3. Emitir Respuesta al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar una carta o correo electrónico, o realizar llamada telefónica, al usuario agradeciendo la felicitación.</li> <li>Completar según Etapa 5 Protocolo General SIGO "Antecedentes de la respuesta" (48 horas desde inicio solicitud)</li> </ul>	

4. Protocolo de Consultas y Opiniones.		
<b>Consulta sobre el quehacer General del servicio</b>	Se entenderá por consulta cualquier solicitud de información general del servicio, tales como: puntos de atención, datos de contacto del defensor, direcciones, números telefónicos y materias administrativas,  Se entenderá por opinión cualquier sugerencias o situación que quiera manifestar el usuario.	
<b>Etapas /o actividades relevantes del proceso</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>
1. Ingresar Solicitud: Consulta u opinión	Ingresar la solicitud al SIGO conforme Etapa 1 Protocolo General SIGO, "Antecedentes del Registro".  <i>Importante</i> <i>Consulta por caso Judicial. Derivar al Defensor Local Jefe si la consulta se refiere a una causa u otras materias propias del servicio que la defensoría entrega a los usuarios para que se atienda conforme al Protocolo "Tramitación Consultas Beneficiarios del Servicio de Defensa Penal." (plazo máximo 24 horas)</i>	Asistente Administrativa o cualquier funcionario que tome conocimiento de la solicitud.

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	Versión	: 1.0
		Página	: 25 de 40

2. Derivar	Derivar en el plazo de 24 horas hábiles al profesional que corresponda, si no conoce la respuesta. Completar según Etapa 3 SIGO “ <b>Antecedentes de la Derivación</b> ”.	Encargado OIRS
3. Emitir Respuesta	Emitir una respuesta, en plazo 48 horas hábiles, Se debe detallar respuesta según Etapa 5 Protocolo General SIGO “ <b>Antecedentes de la respuesta</b> ”	
4. Notificar Respuesta	Notificar en lenguaje comprensible y claro para el usuario, mediante las siguientes opciones: “ <b>Carta, Oficio, Correo electrónico, o llamada telefónica.</b> ”  <b>Completar</b> según etapa 6 de Protocolo General del SIGO, completar sistema en “ <b>Antecedentes de la Respuesta Enviada a Usuario</b> ”	
5. Finalizar Trámite Consulta u opinión	<b>Finalizar Trámite en sistema SIGO</b> según Etapa 7, de Protocolo General SIGO y completar en “ <b>Antecedentes de la Forma de Notificación a Usuario</b> ”.	

5. Protocolo de Petición		
Peticiones:	Corresponde a peticiones presentadas por el imputado, su familia o el tribunal. En el sistema SIGO aparece sólo la opción Petición, sin embargo, en esta se pueden ingresar las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Petición de defensa penitenciaria:</b> Solicitud de personas condenadas, que se encuentren cumpliendo penas y requieren de los servicios de la Defensoría.</li> <li>▪ <b>Petición de visita de cárcel:</b> dirigida al defensor por parte del imputado, su familia o del tribunal, cuando se trate de requerimientos individuales o grupales recibidos en visita semanal o semestral de la judicatura.</li> <li>▪ <b>Petición de abogado:</b> Es la que se formula en los casos en que se ha iniciado una investigación y no se ha designado abogado defensor penal público. Este requerimiento puede provenir del Tribunal, del imputado o cualquier persona que tenga algún tipo de relación con él.</li> <li>▪ <b>Petición general:</b> Solicitudes de ayuda asistencial concreta, que permiten solucionar alguna situación de necesidad o carencia puntual.</li> <li>▪ <b>Petición cambio de defensor:</b> Requerimiento contemplado en el artículo 53 de la Ley 19.718 de la Defensoría, con fundamento plausible, de cambio de defensor a cargo de una causa, debe ser tramitada como reclamo de defensa, en conformidad a lo establecido en procedimiento respectivo.</li> </ul>	
Etapas /o actividades relevantes del proceso	Acción	Responsable
1. Ingresar “Petición”	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir petición y cerciorarse que cumpla con los requisitos de identificación, y que se exprese el motivo de esta, según el tipo a que corresponda.</li> <li>▪ Ingresar petición al SIGO conforme Etapa 1 protocolo General SIGO, en “<b>Antecedentes del Registro</b>”, categorizando la petición y consignando la fecha en que se recibe.</li> </ul>	Asistente Administrativa/ Otro Funcionario que la Reciba

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 26 de 40

<b>2. Derivar.</b>	Derivar conforme Etapa 3 Protocolo General SIGO, en “ <b>Antecedentes de la Derivación</b> ” según tipo de petición a la persona competente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si es Petición de visita de Cárcel: Derivar al Defensor Local Jefe.</li> <li>▪ Si es Petición de defensa penitenciaria: Derivar al Jefe de Estudios o quien determine el Defensor Regional.</li> <li>▪ Si es Petición de abogado(a): Derivar al Defensor Local Jefe.</li> <li>▪ Si es Petición General: Derivar-a quien corresponda. (48 horas).</li> <li>▪ Petición cambio de defensor(a): Debe ser recalificada. clasificada y tramitada como reclamo de defensa.</li> </ul>	Encargado OIRS
<b>3. Recopilar antecedentes</b>	Recopilar y revisar los antecedentes, según tipo de petición: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Petición de defensa penitenciaria: Encargado debe tomar contacto con el usuario.</li> <li>▪ Petición de visita de cárcel: El Defensor Local Jefe, encarga al defensor asignado a la causa la visita respectiva.</li> <li>▪ Petición de abogado(a). Defensor Local Jefe debe asignar un defensor.</li> <li>▪ Petición general o simple. (Plazo 48 horas a 3 días hábiles).</li> </ul>	Defensor Local Jefe/Jefe Estudios Regional/Director Administrativo Regional
<b>4. Notificar Respuesta</b>	Notificar <b>Respuesta</b> , Según etapa 6, de Protocolo General SIGO completar sistema en “ <b>Antecedentes de la Respuesta Enviada a Usuario</b> ” Plazo, 5 días hábiles	Encargado OIRS
<b>5. Finalizar “Trámite Consulta” en sistema SIGO</b>	Finalizar trámite según Etapa 7, de Protocolo General SIGO, completar en “ <b>Antecedentes de la Forma de Notificación a Usuario</b> ”	Encargado OIRS

<b>6. Protocolo de Reclamos</b>	
<b>Reclamo</b>	Este protocolo reconoce la siguiente categorización de los Reclamos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Reclamo General:</b> Aquella solicitud en donde el usuario exige o demanda una solución, referente a la prestación indebida de un servicio público o la atención inoportuna, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de uno o de varios funcionarios públicos.                       Incluye reclamos por cobro de arancel, que se refiere a las alegaciones que efectúen los o las usuarias, sobre los cobros realizados por la Defensoría Penal Pública.</li> <li>2. <b>Reclamo de Defensa.</b> Es una presentación efectuada por un beneficiario del servicio de defensa penal pública, o por un familiar directo, en el caso de imputados privados de libertad, en que se cuestiona el desempeño que, en una causa en particular, tenga o haya tenido uno o más defensores penales públicos, en aspectos propios de la prestación del servicio de defensa, tales como, falta de información de la causa, trato irrespetuoso en las entrevistas, dudas sobre la capacidad técnica del abogado, diligencias no realizadas o gestionadas en contra de su voluntad, entre</li> </ol>

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 27 de 40

	<p>otras. Igualmente, se considerará reclamo por defensa, toda sindicación de una acción u omisión en que haya incurrido cualquier abogado de la Institución o que preste servicios de defensa para ella, que pueda implicar una deficiente prestación de defensa, o solicite cambio de defensor.</p> <p>3. <b>Reclamo otras instituciones:</b> Reclamos que no son de competencia de la Defensoría y que son derivadas a la institución que corresponda.</p> <p>4. <b>Reclamo contra defensor regional:</b> Aquella solicitud que formula un usuario sobre su disconformidad con el desempeño de un Defensor Regional o por lo ya resuelto por una Defensoría Regional.</p>	
<b>Etapas /o actividades relevantes del proceso</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1. Ingresar Reclamo</b>	1. Ingresar reclamo por canales establecidos (vía web o presencial) conforme Etapa 1 Protocolo General SIGO, completar datos en <b>“Antecedentes del Registro”</b>	Asistente Administrativa/ Otro Funcionario que la Reciba
<b>2. Derivar</b>	<p>Derivar conforme Etapa 3 Protocolo General SIGO, en <b>“Antecedentes de la Derivación”</b>, de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Reclamo General:</b> al Director Administrativo Regional para su asignación al área que corresponda.</li> <li>▪ <b>Reclamo de Defensa:</b> Al Asesor Jurídico Regional.</li> <li>▪ <b>Reclamo otras Instituciones:</b> al encargado OIRS de la institución que corresponda.</li> <li>▪ <b>Reclamo contra defensor regional:</b> a la Defensoría Nacional, quien lo remitirá por sistema a la Jefatura del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones para su tramitación y propuesta al Defensor Nacional.</li> </ul>	Encargado OIRS
<b>3. Tramitar</b>	<p>Tramitar conforme a Etapa 4 Protocolo General del SIGO, una vez realizadas las siguientes acciones:</p> <p><b>Contactar y entrevistar:</b>                      Contactar y entrevistar al usuario en forma presencial, telefónica o por otro medio digital para ratificar y comunicar que se está tramitando el reclamo y requerir antecedentes complementarios. Tratándose de reclamos de arancel, se debe realizar entrevista presencial o telefónica, ya sea para solicitar más antecedentes o bien para explicar el proceso de cobro de arancel y las posibilidades de acceder a una rebaja o a la exención del cobro.</p> <p><b>Investigar:</b>                      Recabar información según tipo de reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamo General: El área responsable debe revisar presentación y antecedentes acompañados por el usuario y eventualmente solicitar mayores antecedentes aclaratorios. Emitir un informe en un plazo de 5 días hábiles</li> <li>• Reclamo de Defensa: El asesor jurídico deberá efectuar la indagación (entrevistas y solicitudes de informes). La investigación se rige por lo establecido en instructivo aprobado por Resolución</li> </ul>	Encargado OIRS/ Asesor Jurídico/Profesional Dirección Administrativa/Profesional DECR

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:  
**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**  
 Defensor Nacional  
 Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	Versión	: 1.0
		Página	: 28 de 40

	<p>Exenta del Defensor Nacional, que regula el procedimiento de reclamaciones de defensa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamo otras instituciones: No se investiga. Sólo se deriva al encargado OIRS de la Institución que corresponda, mediante Oficio, y cerrando en esta instancia el reclamo.</li> <li>Reclamo contra defensor regional: El Jefe DECR designará a un abogado del departamento para que tramite el procedimiento, y solicitará informe al Defensor regional, quien deberá entregarlo en un plazo de 5 días hábiles.</li> </ul> <p><b>Elaborar respuesta:</b>                  Los responsables de la investigación, en el plazo de 5 o 10 días hábiles, según el tipo de reclamo de que se trate, deben elaborar y evacuar informe fundado y propuesta de respuesta adjuntando antecedentes y documentos que correspondan, esto es resolución en el caso de reclamos de defensa o de arancel y carta, oficio o correo electrónico en el caso de los reclamos generales y de otras instituciones.</p> <p>El informe, antecedentes y propuesta de respuesta, deben subirse al SIGO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamo de Defensa: El informe y respuesta se ajustará a lo establecido en instructivo aprobado por Resolución Exenta del Defensor Nacional, que regula el procedimiento de reclamaciones de defensa.</li> <li>Reclamos contra el Defensor Regional: el informe, antecedentes del jefe DECR y propuesta de respuesta, deben remitir al Defensor Nacional, dentro de los cinco días hábiles siguientes.</li> </ul> <p>Completar en SIGO etapa 4 del Procedimiento General del SIGO <b>"Antecedentes de la Respuesta"</b>, cargar Resolución, o documentos que correspondan y su fecha.</p>	
<b>4. Emitir Respuesta:</b>	Emitir Respuesta según Etapa 5 de Protocolo General SIGO, en <b>"Antecedentes de la Emisión de respuesta"</b> cargar Carta/oficio y su fecha junto con la resolución del reclamo de defensa o de aranceles que resuelve el reclamo, si corresponde. La carta u oficio de respuesta en lenguaje claro y simple debe explicar lo resuelto y sus implicancias o consecuencias.	Defensor Regional
<b>5. Notificar Respuesta<sup>9</sup></b>	Según etapa 6 de Protocolo General SIGO, Notificar despachando la carta, oficio por correo normal o correo electrónico.	Asesor Jurídico Regional/Encarg

<sup>9</sup> Notificar: Cuando corresponda, las notificaciones se realizarán mediante carta certificada o de forma personalizada o en la oficina del servicio público, conteniendo íntegramente el texto de la resolución (Arts. N.º 45, 46 y 47). Asimismo, se considerará lo establecido en La Ley 21.180 de Transformación digital que modifica Artículos 3º y 46 de la Ley 19880.

El texto de la notificación con el resumen de la respuesta debe expresarse en lenguaje claro y simple para que pueda ser comprendido por cualquier persona, evitando emplear tecnicismos y palabras complejas propias del ámbito jurídico.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 29 de 40

	Completar en SIGO “ <b>Antecedentes de la Respuesta Enviada a Usuario</b> ”, cargar registro de envío y consignar fecha.	ado OIRS/Encargado Oficina de Partes
<b>6. Finalizar Trámite “Reclamos” en SIGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Finalizar Trámite</b> según Etapa 7 de Protocolo General SIGO en “<b>Antecedentes de la Forma de Notificación a Usuario</b>” Seleccionar opción de recepción y consignar fecha.</li></ul>	

El plazo para notificar es de cinco días desde que se ha tramitado totalmente la solicitud (Art. N° 45, inc. 2).

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	Versión	: 1.0
		Página	: 30 de 40

## CAPITULO IV: LEY DE TRANSPARENCIA Y OTRAS SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS O DE GESTIÓN INTERNA

1. Protocolo de Transparencia		
Tipo	Descripción	Responsable / Procedimiento
Transparencia Pasiva o Derecho de Acceso a la Información Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corresponde al derecho que toda persona tiene a solicitar y recibir información que obre en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado, en las formas y condiciones que establece la Ley N°20.285.</li> <li>Gestionar las <b>Solicitudes de Acceso a la información pública (SAIP)</b>, que reciba la institución, coordinando la gestión interna y externa de las respuestas que deben entregarse a los ciudadanos, y evacuar los descargos u observaciones ante el Consejo para la Transparencia en los procedimientos de reclamos, en caso que corresponda e interponer reclamo de ilegalidad ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones.</li> </ul>	<b>Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia</b> Resolución Exenta N° 379/2018, aprueba procedimiento de solicitudes acceso información pública. <a href="https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/directorio-de-organismos-regulados?p_p_id=ptdorganismos_WAR_ptdorganismos_portlet&amp;orgcode=243c4b2955d791f7e743843c37eb098d">https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/directorio-de-organismos-regulados?p_p_id=ptdorganismos_WAR_ptdorganismos_portlet&amp;orgcode=243c4b2955d791f7e743843c37eb098d</a>
Transparencia Activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligación de mantener a disposición permanente del público a través de la página web y actualizados mensualmente, los antecedentes definidos en el artículo 7° de la Ley N°20.285 y 51 del reglamento de la Ley N.º 20.285 e instrucciones del Consejo para la Transparencia.</li> <li>Actualizar información en el Portal de Transparencia del Estado y en la plataforma Ley del Lobby, entregar las directrices para el cumplimiento de la Ley de Transparencia en la institución y actuar como contraparte técnica representando a la Defensoría en materias de transparencia e información pública.</li> </ul>	Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia Resolución Exenta N° 380/2018, aprueba procedimiento transparencia activa. <a href="https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AK005">https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AK005</a>

2. Protocolo Otras Solicitudes Administrativas o de Gestión Interna		
Solicitudes relacionadas con aspectos administrativos del servicio, de materias no incluidas en los acápite anteriores, y aquellos de competencia de otras instituciones.		
Etapas /o actividades relevantes del proceso	Acción	Responsable
1. Recibir consulta	Recibir consulta sobre materias administrativas del servicio,	Asistente Administrativa
2. Derivar	Derivar las solicitudes a las áreas administrativas u operativas competentes	Asistente Administrativa/Encargado SIAC o personal que recibe la solicitud.

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 31 de 40

## CAPÍTULO V. GESTIÓN DE CALIDAD ATENCIÓN USUARIA

1. Protocolo Gestión de Calidad		
<b>Definición</b>	<b>Gestión de la calidad:</b> En el marco del Sistema Integral de Atención Usuaría, junto con establecer procesos formales para la derivación de las solicitudes, con metodologías de atención y un sistema de registro y seguimiento, resulta relevante establecer mecanismos de seguimiento y monitoreo que permitan evaluar de forma sistemática los resultados de las acciones y las regulaciones implementadas y planificar las acciones concretas a realizar de acuerdo a los objetivos específicos planteados y a los aspectos críticos detectados, resultando esencial en este ámbito el involucramiento directo de la triada, esto es los directivos del nivel regional.	
Etapas /o actividades relevantes del proceso	Acción	Responsable
<b>1. Mecanismos de evaluación</b>	<p>Los mecanismos de medición de calidad de la defensa con que cuenta la Defensoría están constituidos por las inspecciones, las reclamaciones, indicadores, informes y auditorías, regulados en la Ley 19.718 y en el reglamento de licitaciones.</p> <p>En materia de atención de usuarios el mecanismo de evaluación, institucional de cobertura nacional que ha empleado la Defensoría, son las Auditorías externas de Satisfacción Usuaría. Las que, aplicadas a través de encuestas en forma sistemática por varios años, proveen de información cualitativa y cuantitativa de los atributos consultados, que constituyen fuentes de datos para la elaboración de indicadores, los que según las temáticas que aborda se pueden vincular a cada uno de los estándares de atención de usuario definidos, como se aprecia a continuación.</p> <p>Sin perjuicio de aquellos, se establecen instancias de seguimiento permanente en las regiones que requieren el involucramiento directo de la triada regional en el proceso de atención de usuarios a través de la utilización de la información para la gestión que se genera a través del SIGO y de los informes que se elaboren a partir del uso de los diversos sistemas.</p>	Departamento Evaluación Control y Reclamaciones
<b>2. Instrumentos de monitoreo.</b>	<p>Los instrumentos disponibles para realizar las labores de monitoreo son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas equipo directivo regional.</li> <li>• Reportes periódicos de hallazgos derivados de la sistematización de la información que proporciona el SIGO.</li> </ul>	Triada Regional

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b> : 1.0
		<b>Página</b> : 32 de 40

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de los reclamos como parte o insumo del Sistema de Calidad, Gestión y retroalimentación.</li> <li>• Información de retroalimentación de los usuarios, sobre felicitaciones, opiniones y sugerencias.</li> <li>• Información sobre, gestión, control y monitoreo del proceso de reclamaciones.</li> <li>• Reportes del Power Bi.</li> </ul>	
<b>3. Información para el control y monitoreo del sistema</b>	Preparar reportes periódicos sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales motivos por los cuales consultan los usuarios.</li> <li>• Estadísticas de afluencia de usuarios según día y hora.</li> <li>• Principales contenidos de las opiniones y sugerencias que expresan.</li> <li>• Concentración de los reclamos, por defensa, general, aranceles, otros.</li> <li>• Tasa de aceptación y rechazo de los reclamos y principales motivos.</li> <li>• Identificación de brechas de satisfacción.</li> <li>• Información estadística perfil de usuarios por espacio de atención, por tipo de solicitud, de cumplimiento de plazos, entre otros.</li> </ul>	Informático Regional/Encargado del OIRS
<b>4. Levantamiento de buenas prácticas.</b>	Levantar e implementar acciones de mejoramiento para la atención de usuarios en la región, sobre la base de las brechas y hallazgos evidenciados en las instancias de monitoreo y retroalimentación periódica del sistema de atención de usuarios de la región.	Triada Regional
<b>5. Identificar y socializar las buenas prácticas a nivel nacional.</b>	Identificar y socializar las buenas prácticas regionales al resto de la institución para incorporadas a los planes de acción que se elaboren a nivel nacional a partir de los hallazgos de las auditorías de satisfacción de usuarios, los indicadores y resto de mecanismos de control que se apliquen en el marco de la mejora continua del sistema integral de calidad establecido por la institución.	Responsable Nacional de Atención Usuaría
<b>6. Planificar acciones de mejoramiento.</b>	Implementar plan de acción de mejoramiento que incluya todos los ámbitos de la gestión que involucra la atención de usuarios, esto es, regulaciones, procesos, infraestructura, entre otros.	Responsable Nacional de Atención Usuaría

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

 Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 33 de 40

## CAPÍTULO VI. SOPORTE DEL SISTEMA ATENCIÓN USUARIA

### 1. Infraestructura

En consideración a la normativa vigente que rige los espacios públicos, las oficinas de atención de usuarios de la Defensoría, deben disponer de espacios de atención accesibles a todo tipo de usuario, con baños adecuados para personas con movilidad reducida y que cuenten con mudador. Los espacios de circulación deben contar con señalética, en lenguaje claro y comprensible, y con la publicación de horarios de atención en lugares visibles; así como con dependencias limpias y ordenadas y mobiliario en estado adecuado para la atención de los usuarios.

Asimismo, deben disponer y aplicar medidas de seguridad, prevención de riesgos e higiene ambiental. (Extintor, vías de escape, manejo de residuos, etc.).

Sin perjuicio de ello y considerando que eventualmente, algunas oficinas que se habilitaron con anterioridad al establecimiento de los estándares indicados, pudieran no contar con la infraestructura exigida, ya sea por restricciones estructurales de la construcción o del terreno para construir o económicas dado el alto costo que significa adecuar instalaciones ya terminadas, se recomienda adoptar las medidas de gestión que permitan facilitar el acceso universal e inclusivo a la atención de todos los usuarios.

#### Condiciones mínimas de atención

##### En las oficinas licitadas:

Los niveles de condiciones mínimas de infraestructura para la atención de usuarios, del sistema mixto de prestación se establecen en las Bases de Licitaciones. Para acceder al detalle de dichas condiciones mínimas, remítase a las bases vigentes.

Los prestadores privados en cumplimiento de las obligaciones que establece el contrato en materia de infraestructura física e informática son responsables de mantener las condiciones ofertadas.

##### En las oficinas institucionales:

Estas condiciones mínimas deben cumplirse también en las instalaciones de las defensorías locales que dispone la institución, por cuanto los estándares de calidad del servicio aplican a todas las defensorías del país.

La Defensoría Regional es por su parte la encargada de la administración de los medios y recursos necesarios para la prestación de la defensa penal pública en la Región (Art.16 Ley 19.718). y evaluar periódicamente, al menos una vez al año, el cumplimiento de las condiciones mínimas de la infraestructura para la atención de usuarios de las oficinas licitadas e institucionales.

La Defensoría Nacional, a través de la Unidad de Licitaciones es responsable de las definiciones y criterios en materia de mejoramiento de la infraestructura, del soporte digital informático a nivel nacional y de evaluarlos periódicamente, en la lógica de la mejora continua.

Las necesidades de mejora de infraestructura que se evidencien en las oficinas institucionales, una vez valorizadas deben plasmarse en un plan de acción con plazos y responsables para ejecutar de acuerdo con las disponibilidades de recursos materiales y humanos de la región y a las normas constructivas de los organismos autorizados. De no contar con los recursos requeridos, la región debe elaborar solicitud fundada de presupuesto adicional a la Dirección Administrativa Nacional, con cargo al presupuesto del año o para su incorporación al presupuesto exploratorio del año siguiente.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 34 de 40

Si se tratase de oficinas licitadas y no pudiesen ser resueltas con la estructura de costos de sus contratos, podrán ser abordadas a nivel consolidado por parte de la defensoría en orden a incorporarlas en las futuras solicitudes de reajuste de precio de las jornadas a licitar ante la Dirección de Presupuestos. Los ajustes que se proyecten deben efectuarse con total apego a las normas constructivas de los organismos autorizados.

## 2. Difusión

El Plan Anual de Difusión de la Defensoría debe incluir la atención de usuarios, como un tema relevante de la gestión institucional, conforme a los estándares y a la política definida por la institución en materia de atención de usuarios.

La inclusión de la atención de usuarios en dicho Plan es necesaria para que éstos estén informados respecto de los espacios de atención de que disponen, de los servicios que entrega y la atención que presta la defensoría, así como de los canales de comunicación recíproca con que cuentan para ejercer sus derechos, efectuar reclamos, extender felicitaciones, entregar opiniones y/o realizar consultas.

En la elaboración del plan se debe considerar la atención de usuarios en cada una de sus etapas de elaboración, tales como el levantamiento de necesidades, las actividades a realizar, plazos y responsables, las vías de aplicación, su evaluación y la correspondiente propuesta de mejora, según se requiera. Debe focalizarse en el público objetivo al cual está dirigido, por cuanto puede ser tanto a los Usuarios de la Institución, como a los propios miembros de ella.

El Plan de difusión es liderado por la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana.

## 3. Capacitación

El modelo de atención usuaria contempla el componente de formación que contiene las actividades destinadas a nivelar conocimientos y desarrollar las competencias necesarias para una adecuada atención de usuarios que esté en correspondencia con los estándares de atención de usuarios establecidos. El componente supone la transferencia de esos conocimientos destrezas y habilidades al encargado o equipo de atención, por medio de la inducción y la capacitación con el objeto que los funcionarios y equipos de defensa licitados que atienden público cuenten con los conocimientos y competencias requeridas para prestar un servicio oportuno y de calidad a todos sus usuarios.

En conformidad a lo anterior, el Plan Anual de Capacitación de la Defensoría debe incluir las acciones formativas señaladas precedentemente, así como aquellas sobre comunicación asertiva, manejo de conflictos, autocuidado y atención focalizada en grupos de usuarios, de acuerdo a sus necesidades.

El proceso y acciones necesarias para llevar a cabo la capacitación institucional son lideradas por el Área de Desarrollo Organizacional y de Gestión de Personas las que deben estar contenidas en el Plan Anual de capacitación e incluir por lo tanto las materias relativas a atención de usuarios en cada una de sus etapas, esto es el levantamiento de necesidades, actividades, plazos y responsables, las vías de aplicación, su evaluación y la correspondiente propuesta de mejora, según se requiera.

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 35 de 40

## Anexo 1

### Glosario y Roles

A continuación, se identifican y describen los actores que participan en la operación del proceso de atención de Usuario:

- **Asistente Administrativo/Recepcionista:** se encarga de recibir la llegada o llamada telefónica de una persona en la Defensoría, consultar el motivo de la visita y en base a ello, orientar al Usuario sobre las acciones a tomar y registrar todos los usuarios que requieren de atención o algún tipo de servicio en la defensoría.
- **Asistentes Administrativos de Defensorías Locales y licitada:** Se encarga de llevar el orden de atención en la defensoría a la cual pertenece y de comunicar al usuario que puede pasar con el defensor.
- **Encargado de Oficina de Partes:** se encarga de entregar formularios de solicitudes en el caso que los usuarios necesiten realizar presentaciones y/o reciben correspondencia de los usuarios, de tribunales y otras instituciones relacionadas, para los defensores regionales y/o locales.
- **Defensor:** Se encarga de atender a los usuarios con una cita previamente agendada, ya sea para resolver dudas, proporcionar información sobre el desarrollo de su causa, avance y gestión. Prestan atención general a usuarios y/o sus familias respecto de sus causas, para preparación de juicios, solicitud de antecedentes de la causa, entre otros.
- **Defensor TAP:** Defensor de Turno, se encarga de atender las consultas de usuarios que no pueden ser respondidas por las Asistentes ni por el defensor asignado a su causa en el momento de su visita. Se trata de brindar respuestas más especializadas que ayuden a saldar las interrogantes de los usuarios.
- **Defensor Nacional:** Establece los estándares, el modelo de atención de usuarios y dicta la Política de atención de usuarios de la Institución
- **Director Administrativo Nacional:** Entrega los lineamientos, definiciones y prioridades para levantar y actualizar procesos y modelo de atención de usuarios.
- **Comisión Transversal Atención Usuaría:** Profesionales de la Defensoría designados por la Directora Administrativa Nacional, para actualizar los procesos y el modelo de atención de usuarios.
- **Comisión gestión de la calidad:** De carácter transversal a cargo del eje de la calidad, que entre otros asesoran al Defensor Nacional en la definición de los estándares de la Defensoría.
- **Departamento de Estudios:** Encargado del diseño del modelo y de conducir el levantamiento y coordinación de la comisión de atención de usuarios. Los abogados del departamento atienden usuarios a través de sistema de turnos.
- **Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana:** A cargo del diseño y ejecución del Plan de Difusión anual, ejecutado por las Defensorías Regionales y de Participación Ciudadana en la Defensoría. Responsable de la actualización de la página web institucional. Internamente, organiza y difunde las actividades propias de la institución, utilizando entre otras herramientas comunicacionales, la Intranet. Encargado nacional del Sistema OIRS.
- **Informático Regional:** Profesional encargado de garantizar el soporte de los sistemas informáticos de apoyo en la Región.
- **Unidad de Control de Gestión:** Coordina y supervisa la correcta sistematización de la medición de los indicadores insertos en el PMG, con el área informática y nivel regional, en base a las directrices de DIPRES cuando, ésta lo solicite
- **Unidad de Capacitación:** Encargada de gestionar el Plan de Capacitación de la Defensoría Penal Pública.

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 36 de 40

- **Director Administrativo Regional:** Establece los lineamientos, plazos y responsables para la elaboración de la planificación de actividades de la atención de usuarios en la región y el seguimiento de la medición de los indicadores insertos en el PMG, y los análisis de los avances en el SIG GED.
- **Encargado Nacional OIRS:** Encargado Nacional del Sistema de Información de Gestión OIRS En la Defensoría Nacional el rol compete a la Unidad de Comunicaciones.
- **Encargado de Gestión OIRS:** Corresponde al periodista regional y en ausencia de éste, el rol lo ejerce el profesional que el Defensor Regional designe.
- **Defensorías Regionales:** Son responsables de gestionar y controlar el proceso de Atención de Usuario en las oficinas de las defensorías locales, licitadas y en convenio directo.
- **Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones:** Responsable de coordinar las instrucciones de funcionamiento del sistema de reclamaciones y de tramitar las apelaciones de reclamos por defensa y reclamos contra Defensores Regionales. Gestiona la realización de auditorías e inspecciones a los sistemas de atención de usuarios de las oficinas que atienden usuarios en las regiones. Los abogados del departamento atienden usuarios a través de sistema de turnos.
- **Defensor Regional:** Es el responsable de entregar la respuesta final al usuario, en el caso de solicitudes sobre materias institucionales y reclamos.
- **Departamento de Informática:** Encargado de proveer las herramientas necesarias para el registro y trámite del proceso y entregar la medición y sistema de monitoreo.
- **Unidad Jurídica, de Control Legal y Transparencia:** Responsable de garantizar la legalidad de los actos Administrativos de la Defensoría y de gestionar las solicitudes de acceso a información pública (SAIP), actuando como coordinador y responsable de Transparencia.
- **Responsable Nacional de Atención Usuaría:** Unidad designada por la Defensoría Nacional para gestionar la operación del Sistema Integral de Atención Usuaría.
- **Área de Desarrollo Organizacional:** Encargado de Capacitaciones de la Institución.
- **Triada Regional:** Equipo Directivo Regional: Defensor Regional, Jefe de Estudios Regional y Director Administrativo Regional.

**Nota:**

En este manual, deberá entenderse incluida la variante respectiva de género, en los siguientes términos: defensor/a; abogado/a; usuario/a; imputado/a; acusado/a; condenado/a; asesor jurídico/a; asistente administrativo/a; funcionario/a; defensor/a regional; director/a administrativo/a nacional; interesado/a; beneficiario/a; defensor/a nacional; encargado/a.

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)	Versión	: 1.0
		Página	: 37 de 40

## Anexo 2:

### Formato Oficio/Carta Reclamos



OFICIO DR N° \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ANT. : ID OIRS N° XXXX

MAT. : Envía Resolución Exenta N°  
XXXX/Respuesta a Reclamo

Ciudad, FECha

A : Nombre reclamante según OIRS /  
Dirección

DE : DEFENSOR REGIONAL

Junto con saludarle cordialmente, por medio del presente remito a Usted la Resolución Exenta N° XX/2019, de la Defensoría Regional de XXX, que resuelve reclamo presentado respecto de don NOMBRE DEFENSOR O CAUSA RECLAMO.

Al respecto, informo que se ha efectuado el procedimiento respectivo y se ha resultado **acoger/rechazar vuestro reclamo.**

Frente a sus dudas, estamos disponibles

Saluda atentamente a usted,

Nombre Defensor  
DEFENSOR REGIONAL

**Distribución:**

- La indicada
- Asesor Jurídico Regional
- Encargado SIAC Regional
- Oficina de Partes

### Formato Acta Notificación Entrega Personal



**Acta Notificación Respuesta Reclamo**

En **Alto Hospicio**, en el CCP de **Alto Hospicio**, a ...../...../2019. En este acto se procede a notificar personalmente al (la) Sr. (a) \_\_\_\_\_ de la Resolución Exenta N° \_\_\_\_\_ y Carta/Oficio N° de fecha XX.XX.XX; ID OIRS N° \_\_\_\_\_ del Defensor Regional de **Tarapacá**, mediante la entrega de copia de la misma, firmando para constancia.

Sobre el particular expresa:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Firma para constancia de la notificación y, en su caso, de las observaciones y apelación si las hubiere:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

RUT N° \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

• Funcionario (a) que notifica: Nombre  
Cargo  
Firma

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 38 de 40

## Formato de Correo Electrónico

Destinatario: Nombre Usuario

Asunto: Respuesta a su "Reclamo/Consulta/Petición/Felicitación" ID OIRS N° XXXX

Estimado/a Señor/a:

Nombre Usuario

Junto con saludar, informo que la Defensoría Penal Pública, ha recibido su solicitud de "Reclamo/Consulta/Petición/Felicitación", y la ha tramitado con el número de registro ID XXXXX.

Al respecto, adjunto respuesta Carta/Oficio N°, de fecha XX de noviembre de 2020, que resuelve la solicitud favorablemente.

**En el caso de "reclamos", agregar:**

Se adjunta, además, la Resolución Exenta N° XXX, que aprueba/rechaza su reclamo.

Agradeciendo habernos contactado, solicito acusar recibo de la respuesta entregada por este medio  
Cordialmente,

Nombre Responsable Respuesta

Defensoría Regional XXXX

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 39 de 40

## Formulario OIRS

### Antecedentes del Registro

Estado Recepción de respuesta del usuario N° Registro xxxxxxx  
 Fecha 12-03-2020 Folio  
 Registrado por Juan Pérez XXX

### Antecedentes del Usuario

RUN	XXXXXXXX-4	Nombres	XXXXX
Apellido Paterno	MuXXXXz	Apellido Materno	FXXXXz
Fecha Nacimiento		Teléfono	XXXXXXX
Dirección	xxxxx xxxx	E-mail	
Género	Femenino	Escolaridad	No Indica
País	Chilena	Región	xxxxxxx
Comuna	xxxxxx	Etnia	No Indica

### Antecedentes del Requerimiento

Región	Bío-Bío	Comuna	CONCEPCION
Tipo Solicitud	Reclamo General	Especificación	Otro Reclamo (No relacionado con Defensa Penal)
Tipo de Recepción	Presencial	Responder Vía	Carta
Requerimiento	Hoy jueves 12 de marzo la Sra xxxxxxx informa a través de este documento que		
Entidad Externa	No Indica		

### Antecedentes de la Derivación

Funcionario que Deriva Asesorita xxxxx  
 1.- Fecha Derivación 2020-04-01 15:26:11  
 Fundamento

### Antecedentes de la Respuesta

Funcionario Asesorita xxxxx  
 Tipo Respuesta  
 Fecha Doc 31-03-2020  
 N° Documento xxx  
 Documento [abrir archivo](#)  
 Respuesta De los antecedentes reunidos puede apreciarse que lamentablemente la comunicación entre el funcionario xxx y la usuaria no fue la más adecuada y derivó en una discusión improcedente y que resultó incómoda para ambas partes. Lamentamos sinceramente este incidente y que la usuaria haya quedado disconforme con la atención brindada, y le ofrecemos las disculpas del caso.

### Antecedentes de la Emisión de respuesta

Fecha Documento 31-03-2020  
 Tipo Documento Oficio  
 N° Documento xxx  
 Adjunto [abrir archivo](#)

### Antecedentes de la Respuesta Enviada a Usuario

Fecha 02-04-2020  
 Adjunto [abrir archivo](#)

### Antecedentes de la Forma de Notificación a Usuario

Fecha recepción 03-04-2020  
 Tipo recepción Carta: con confirmación de entrega a usuario  
 Cargar adjunto [abrir archivo](#)

### 1. Antecedentes del Registro

- Estado: Indica el estado en que se encuentra el trámite de la solicitud
- N° Registro: Es el número que arroja el sistema SIGO, y que identifica el expediente digital de la solicitud ciudadana, que debe ser referenciado en respuestas, resoluciones, cartas, oficios, mail, actas, etc.
- Fecha: Corresponde a la fecha de la solicitud, que corresponde a la fecha del mail, o del timbre de oficina de partes, en caso de no existir timbre se considera fecha de documento
- Registrado por: Indica nombre de funcionario que registró solicitud, y aparece "Sitio Web", cuando el usuario la realizó directamente en la plataforma

### 2. Antecedentes del Usuario

- Datos de identificación: RUN, Nombres, Apellido Paterno, Apellido Materno. Fecha Nacimiento
- Datos de Identificación: Teléfono, Dirección, E-mail, Género, Escolaridad, País, Región, Comuna, Etnia

### 3. Antecedentes del Imputado

Información que no proviene del SIGDP, que identifican al usuario y su defensor.

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional  
 Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN USUARIA (DPP)</b>	<b>Versión</b>	: 1.0
		<b>Página</b>	: 40 de 40

4. **Antecedentes del Requerimiento**
  - Identifica región,
  - Tipo Solicitud Ciudadana, En su especificación el tipo de Reclamo o consulta
  - Tipo de Recepción, y medio por el cual se entregará la respuesta en "Responder Vía"
  - En Requerimiento, se detalla o replica la descripción de la solicitud presentada por el usuario
5. **Antecedentes de la Derivación**
  - Datos del funcionario que realiza Derivación y fundamentos en caso de requerir informe
  - Se repite tantas veces, que sea necesario
6. **Antecedentes de la Anulación, Utilizable sólo en el caso de errores internos de digitación, previo fundamento de la región.**
7. **Antecedentes de la entrevista (Habilitado sólo para RECLAMOS)**
  - ¿Se realiza entrevista?
  - Si, fecha, no
  - Forma que se realiza: videoconferencia, teléfono, otro medio digital, usuario no ubicable
  - Resumen: descripción de la entrevista
8. **Antecedentes de la Respuesta (etapa de respuesta consultas y peticiones o resolución para el caso de reclamos)**  
Datos de funcionario que emite respuesta,
9. **Antecedentes de la Emisión de respuesta**  
Tipo Respuesta: Carta u Oficio, Fecha y N° (si no tiene número identificar resolución), carga de archivo
10. **Antecedentes de la Respuesta Enviada a Usuario**  
Indicar Fecha envió respuesta y cargar registro que dé cuenta de ello
11. **Antecedentes de la Forma de Notificación a Usuario**
  - Indicar Fecha recepción
  - Tipo recepción
    - 1) Personal: recibida por usuario
    - 2) Carta: con confirmación de entrega a usuario
    - 3) Carta: sin confirmación de entrega a usuario, No se obliga a cargar archivo
    - 4) Mail: con acuse de recibo del usuario
    - 5) Mail: sin acuse de recibo del usuario, No se obliga a cargar archivo
    - 6) Llamada Telefónica: concretada con el usuario (i) No se obliga a cargar archivo
    - 7) Usuario no habido o se niega a ser notificado
    - 8) Cargar adjunto: Para opciones 1, 2, 4, 6 y 7

2. **DÉJESE SIN EFECTO** el Manual del Sistema Integral de Atención de Usuarios de la Defensoría Penal Pública aprobado por la Resolución Exenta N° 1.276, de 2012, desde la entrada en vigencia de la presente resolución.

3. **ESTABLÉCESE** la entrada en vigencia de la presente Resolución a partir del 01 de enero de 2021.

4. **DISTRIBÚYASE** copia de la presente resolución a las Defensorías Regionales, a los Departamentos y Unidades de la Defensoría Penal Pública y a los prestadores licitados.

5. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en la página web institucional, para dar cumplimiento a la normativa de transparencia activa contenida en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

### ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

DAN/UJ/DIE/UCG/DEP

Distribución:

- Gabinete Defensor Nacional
- Dirección Administrativa Nacional
- Departamento de Estudios y Proyectos
- Departamento de Informática y Estadísticas
- Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones
- Departamento de Administración y Finanzas
- Defensorías Regionales
- Unidad Jurídica de Control Legal y Transparencia
- Unidad de Control de Gestión
- Oficina de Partes Defensoría Nacional

V°B°: DAN



Documento firmado electrónicamente por:

**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**

Defensor Nacional

Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/28717DCBTP> - Código: 28717DCBTP