

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

**ESTABLECE PROCEDIMIENTO DE**  
**RECLAMOS POR DEFENSA EN LA**  
**DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/ 19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
2. El D.F.L. N° 29, de 2004, de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo;
3. Lo establecido en el artículo 7, 35, 53, 55, 56, 66 y siguientes de la Ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública;
4. Lo establecido en la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado;
5. Lo dispuesto en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública;
6. Lo señalado en el Decreto Supremo N° 495, de 20 de mayo de 2002, que establece el Reglamento sobre licitaciones y prestaciones de defensa penal pública;
7. La Resolución Exenta RA N° 858/40/2020, de fecha 11 de diciembre de 2020, que establece el orden de subrogancia del Defensor Nacional;
8. La Resolución TRA N° 858/69/2018, tomada de razón el 18 de marzo de 2019, que nombra al suscrito Defensor Regional;
9. La Resolución Exenta N° 473 de fecha 21 de diciembre de 2020 del Defensor Nacional, que aprueba Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Atención Usuaría versión 1.0 de la Defensoría Penal Pública;
10. Las Resoluciones N° 6 y 7, de 29 y 26 de marzo 2019, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, la Defensoría Penal Pública está obligada a prestar una defensa penal de calidad a todos los imputados, acusados y/o condenados por un por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un Juzgado de Garantía, Tribunal de Juicio Oral en lo Penal o de las respectivas Cortes, y que carezcan de abogado.
2. Que, la Ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública, dispone en sus artículos 55 y siguientes, que las personas naturales y jurídicas que presten servicios de defensa penal pública, estarán sujetas al control y a la responsabilidad que establece la Ley, determinando como mecanismo de control para evaluar el desempeño de los defensores públicos, entre otros, las reclamaciones, reguladas en el párrafo 4° del título VI de la ley y en los artículos 55 y 56 del Reglamento.
3. Que, tal como se enuncia en el considerando anterior, al corresponder el reclamo por prestación de defensa a un mecanismo de evaluación del desempeño, éste produce efectos directos e indirectos sobre la opinión técnica que del profesional se tenga, considerándose además como factor de riesgo para determinar la inclusión en nuevas mediciones de desempeño.
4. Que de este modo, no debe considerarse aquel, como una interacción más del usuario del servicio, tales como las solicitudes, peticiones, reclamos del servicio o generales, felicitaciones, etc., todos cuya forma de relacionarse se encuentra normada en el contexto del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) como un elemento preponderante de la participación ciudadana.
5. Que las interacciones ciudadanas, están reguladas en su integridad en la Resolución Exenta N° 473, de fecha 21 de diciembre de 2020, del Defensor Nacional, que aprueba Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Atención Usuaría versión 1.0 de la Defensoría Penal Pública
6. Que además, considerando la aplicación práctica de la normativa que

V°B°: DEP - DECR - DAN - UJ



Documento firmado electrónicamente por:  
**MARCO ANTONIO MONTERO CID**  
Defensor Nacional (S), Defensoría Nacional  
Defensoría Penal Pública

Valida este documento en: <https://documentos.dpp.cl/v/36948D9SG8> - Código: 36948D9SG8

anteriormente regulaba el procedimiento de reclamaciones por prestación de defensa, y de las evaluaciones efectuadas, principalmente, a través de auditorías externas, se detectó que gran parte de las decisiones que recaían sobre acoger o rechazar un reclamo por defensa, se adoptaban solo con una gestión investigativa, correspondiente al informe que evacuaba el propio profesional reclamado y mayoritariamente sin la entrevista del reclamante.

7. Que de este modo, se establece como foco esencial de la nueva regulación, el aseguramiento de actuaciones mínimas en la etapa de investigación, que permitan recabar la mayor cantidad y calidad en la información que servirá de fundamento a la decisión que recaerá sobre el desempeño del defensor, resultando razonable asignar una mayor cantidad de tiempo a la etapa investigativa.
8. Que, en esa misma línea de fortalecimiento de este mecanismo de evaluación de desempeño de los defensores públicos, ha surgido la necesidad establecer una reglamentación propia, independiente y detallada, que regule el procedimiento de reclamaciones de la Ley 19.718, denominado "reclamaciones por defensa", en el que se establezca su recepción, ingreso, tramitación, requisitos de la investigación, criterios generales para la resolución de los mismos y la respuesta al beneficiario.
9. Que también es necesario señalar, que al ser la presente regulación una norma especial, será de aplicación preferente sobre la general contenida en la Resolución Exenta N° 473-2020, de tal forma, primarán éstas disposiciones para los reclamos por defensa por sobre las referencias que hace aquélla norma general pueda efectuar en el caso de existir contradicción.
10. Que la reclamación por defensa, como mecanismo de evaluación del desempeño de los defensores penales públicos tiene la particularidad de estimar como agente protagónico al usuario del servicio, relevancia que debe considerarse en el diseño del procedimiento de reclamos. Por tanto;

#### RESUELVO:

**1º ESTABLÉCESE** de modo general y obligatorio, el siguiente procedimiento que regulará los reclamos por prestación de defensa para la Defensoría Penal Pública, y cuyo texto se transcribe a continuación:

---

### "PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE DEFENSA DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA"

#### 1. ASPECTOS GENERALES.

Las instrucciones que se establecen en el presente procedimiento, serán aplicables a las reclamaciones que los beneficiarios del servicio presenten en contra de los defensores (\*) o abogados que ejerzan o hubieran ejercido la defensa penal pública, y que se refieran a aspectos propios de la prestación del servicio de defensa, ya sea durante la tramitación de un proceso penal, o durante la ejecución de la condena.

La presente normativa regula la tramitación de los procedimientos de reclamaciones por defensa, previstas en la ley 19.718. Sólo en lo no previsto en este instrumento, serán aplicables supletoriamente las disposiciones contenidas en el Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Atención Usuaría.

(\*) Nota: En adelante y sucesivo, deberá entenderse incluida la variante respectiva de género, en los siguientes términos: defensor/a; abogado/a; defensor/a; usuario/a; imputado/a; acusado/a; condenado/a; asesor/a jurídico; funcionario/a; defensor/a regional; interesados/as; beneficiario/a; defensor/a nacional;

#### 1.1 Conceptos.

- a) **Reclamo por defensa:** Es una presentación efectuada por un beneficiario del servicio de defensa penal pública, en que se cuestiona el desempeño que, en una



causa en particular, o durante la ejecución de su condena, 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, trato irrespetuoso en las entrevistas, falta de capacidad técnica del abogado, diligencias no realizadas o gestionadas en contra de su voluntad, entre 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 solicitud de cambio de su abogado defensor.

Excepcionalmente, una persona distinta al beneficiario, denominada "requirente", podrá efectuar una presentación en que cuestione el desempeño de un defensor público en una causa en particular, –al tenor de lo descrito en el párrafo anterior-, debiendo en ese caso, ser ratificada, necesariamente, por el beneficiario de la causa respectiva para dar curso al procedimiento de reclamación por defensa.

**1.a) Beneficiario del servicio de defensa penal pública:** Es el imputado, acusado o condenado, cuya defensa se ejerce o haya ejercido en una causa determinada, o durante la ejecución de su condena, por un defensor penal público.

**1.b) Reclamante:** Es el titular del reclamo por defensa. Forma parte del procedimiento de reclamo, se le notifica el inicio del proceso, la finalización del mismo, y tiene derecho a deducir apelación.

Solo podrá ser reclamante el beneficiario del servicio de defensa, vale decir aquel imputado, acusado o condenado, cuya defensa se ejerce o haya ejercido en una causa determinada o durante la ejecución de su condena, por un defensor penal público.

**1.c) Requirente:** es la persona que sin ser el beneficiario, presenta un cuestionamiento al desempeño de un defensor público en una causa en particular, durante su tramitación o en la ejecución de una condena, en aspectos propios de la prestación del servicio de defensa. No forma parte del procedimiento de reclamo, pero se le notificará e informará del inicio del proceso y la finalización del mismo.

**1.d) Afectados por la resolución del reclamo:** Es el imputado, acusado o condenado en la causa o proceso de ejecución de una condena, en que incide el reclamo presentado, y el defensor reclamado.

## 1.2. Requisitos del reclamo por prestación de defensa.

Toda presentación de un reclamo deberá contener datos mínimos que permitan identificar y contactar al reclamante y/o al requirente. De no tener la presentación, antecedentes suficientes que permitan ubicar o contactar al reclamante y/o al requirente, según el caso, el funcionario que recibió la presentación deberá, previo al ingreso a la plataforma SIGO, indagar esta información en los sistemas informáticos a los que tiene acceso la DPP complementado el registro de la presentación.

En el evento que no sea posible completar estos antecedentes o contactar al reclamante y/o al requirente, según sea el caso, para tal fin, la falta de datos de identificación y/o contacto, podrá ser motivo suficiente para tener por no presentado el reclamo, lo que no obstará a que la presentación se reingrese una vez que se aporte la información necesaria.

De esa dificultad para contactar, deberá dejarse registro, señalando con claridad las actividades de búsqueda implementadas, así como los teléfonos y/o correos electrónicos utilizados para el logro del fin. A lo menos deberán realizarse tres intentos en días distintos, de los cuales también deberá dejarse registro detallado.

Tratándose de reclamos presentados en causas de imputados o condenados privados de libertad, sin que se señale el recinto en el que se encuentran, el Asesor Jurídico Regional deberá indagar respecto al centro de privación de libertad en que éstos se encuentran a fin de proceder a entrevistarlos.



### 1.3 De los plazos.

Los plazos de días establecidos en esta reglamentación, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.

## 2. PROCEDIMIENTO.

### 2.1 Ingreso y comunicación al usuario.

Las reclamaciones por defensa podrán ser presentadas presencialmente, en cualquier oficina de la Defensoría Penal Pública, sea esta local, licitada, de convenio, Regional o Nacional; o vía remota.

#### Ingreso

- a) Presencial: personalmente el reclamante o requirente, solicita se ingrese un reclamo que manifiesta verbalmente; o bien presenta un escrito, o bien llena un formulario OIRS. Quien recepcione el reclamo, deberá verificar la completitud de los datos de contacto.
- b) Remoto: web institucional, link <http://www.dpp.cl/eventos/detalle/sugerencias-y-reclamos>, o bien <http://www.oirs.dpp.cl/oirs/oirs.php>; o bien telefónicamente, a través de los teléfonos publicados en la página web institucional; o bien, dirigiéndose a un correo electrónico institucional.

**Toda reclamación, al momento de ser ingresada, lo será bajo la nomenclatura de “reclamo”, correspondiendo al Asesor Jurídico la tipificación de reclamo por defensa, de acuerdo a las reglas expresadas en el numeral 2.3 del presente procedimiento.**

#### Plazo de ingreso al SIGO

En el caso que se haya presentado la reclamación personalmente, en formato papel, o por correo electrónico, el plazo de la persona receptora de aquella para ingresar la misma al **SIGO será de 1 día**. En el caso que el reclamo se efectúe vía web será automático, y en el caso de que sea telefónicamente, deberá realizarse de inmediato.

Tratándose de aquellos casos en que la disconformidad del beneficiario privado de libertad se conoce, mediante oficio enviado por un Juez de Garantía, o Juez de Tribunal Oral en lo Penal, u otro miembro del Poder Judicial, quien en el ejercicio de su cargo, ha tomado conocimiento de aquella, el plazo también será de **1 día**, desde la recepción del oficio o correo electrónico de la autoridad respectiva, debiendo efectuarse un ingreso por cada beneficiario. Mismo procedimiento se aplicará para aquellas presentaciones de los beneficiarios que se canalicen a través de Gendarmería de Chile (GENCHI).

FASE 1-INGRESO
-De inmediato
-1 día

### 2.2 Derivación a funcionario responsable de la tramitación.

Ingresado el reclamo por cualquiera de las vías referida, deberá derivarse vía SIGO al Asesor Jurídico Regional dentro de **1 día**, siguiente a su ingreso.

FASE 2-DERIVACIÓN
-1 día

### 2.3. Tipificación:

Revisados el/los antecedentes adjuntos en el sistema SIGO, el Asesor Jurídico, deberá registrar si se trata de un reclamo por defensa o una solicitud ciudadana, utilizando las categorías disponibles para ello, y posteriormente, deberá indicar el motivo que expresa el reclamante como resumen de su reclamo, según el menú disponible en el sistema. En caso que el beneficiario solo solicite el cambio de defensor, el Asesor Jurídico deberá tramitar dicha petición como reclamo por defensa, de acuerdo a los términos antes indicados.



El Asesor Jurídico contará con un plazo de **2 días**, desde que se encuentra disponible la solicitud ciudadana para efectuar la tipificación antes indicada. Se sugiere hablar de tipificación, según título del numerando

FASE 3- TIPIFICACION
2 días

#### **2.4. Comunicación al beneficiario reclamante y/o al requirente.**

Una vez efectuada la tipificación, el encargado de OIRS comunicará tanto al beneficiario como al requirente, -priorizando el uso de un medio electrónico-, la circunstancia de haberse recibido su presentación y que ésta se tramitará de acuerdo al procedimiento respectivo, dependiendo de si se le califica como reclamo por defensa o solicitud ciudadana. Tratándose de un requirente, se informará, además, que se deberá proceder a obtener la ratificación del beneficiario del servicio, según sea el caso. Se dejará constancia de esta comunicación a través de un acta o registro que se incorporará al expediente del aludido procedimiento de reclamo.

Esta comunicación podrá efectuarse por el Asesor Jurídico, al momento de realizar la entrevista, referida en el N° 2.5.1, en cuyo caso deberá dejar constancia en el acta respectiva.

Esta diligencia deberá realizarse, no más allá del quinto día de efectuada la tipificación.

FASE 4- COMUNICACIÓN
Hasta 5 días

#### **2.5. Diligencias de investigación y plazo.**

El objetivo de la indagación es efectuar una evaluación íntegra y objetiva, del desempeño del defensor en la causa o ejecución de la condena, objeto del reclamo, más allá del motivo indicado expresa o indiciariamente por el reclamante.

El plazo para efectuar las indagaciones será de 10 días, contados desde que se efectuó la tipificación de reclamo por defensa, o desde que se venció el plazo para hacerlo, salvo la excepción del punto 2.5.4, en cuyo caso, sólo será de 5 días, contados desde la entrevista con el beneficiario del servicio.

La primera gestión investigativa, de carácter obligatoria, debe ser la entrevista con el beneficiario del servicio de defensa, ya sea para ratificar el reclamo, en el caso de la presentación efectuada por un "requirente", o bien cuando es el propio beneficiario quien manifiesta su disconformidad para efectos de recabar información adicional a la contenida en la presentación.

Por su parte, la última gestión a tramitar será la solicitud de informe al defensor, ya que desde la fecha de ese requerimiento o de su recepción, se contabiliza el plazo para cerrar el periodo de investigación.

FASE 5- INVESTIGACION
10 días

##### **2.5.1. Entrevista al beneficiario.**

La primera actuación en el procedimiento es la entrevista con el beneficiario del servicio, ya sea para ratificar la presentación efectuado por un requirente, o por la propia insatisfacción manifestada por el beneficiario, como se expresó en el numeral anterior.

Esta actuación es de carácter obligatoria.

Tratándose de menores adolescentes, personas con discapacidad u otro sujeto que se encuentre en situación especial de vulnerabilidad, deberá priorizarse la entrevista a aquellos directamente, siguiendo los lineamientos que sobre el asunto se han establecidos en distintos tratados Internacionales suscritos por el Estado de Chile, y



Manuales de actuaciones mínimas de la Defensoría Penal Pública. (Ver Decreto 201 de 25-08-2008 Promulga Convención de UN sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, art 1, 3 letra a), art 12, N°2; Decreto N°830 de 27-09-1990 promulga Convención sobre los derechos del niño, art 12, N°1 y2; Manual de actuaciones mínimas RPA RE N° 256 de 12-06-2017, Párrafo II, numeral 1, letras a), b) y d).

El responsable de esta entrevista será el Asesor Jurídico regional, como funcionario tramitador del procedimiento.

La entrevista será preferentemente presencial, sin perjuicio que por motivos de distancia geográfica u otros, como restricciones de desplazamiento en las localidades en que deban efectuarse las gestiones, o de acceso a los recintos carcelarios, pueda realizarse mediante el uso de medios tecnológicos o remotos. Tratándose de entrevistas en que el reclamante se encuentre en una región distinta de aquella en que se tramita el reclamo, deberá priorizarse el uso de medios remotos para la realización de la entrevista, debiendo prestarse la colaboración necesaria por la Defensoría Regional en que se encuentre el beneficiario.

Excepcionalmente, en el evento que Asesor Jurídico no pueda realizar la entrevista en el plazo antes señalado, podrá delegar dicha gestión antes del vencimiento de ese plazo, en un profesional abogado, distinto al reclamado, entregando para este efecto una minuta de entrevista, en que se detalle el fundamento del reclamo y la identificación del reclamado, y de ser posible las indagaciones mínimas a efectuar para una buena apreciación.

El Asesor Jurídico deberá dejar constancia en el expediente administrativo, del impedimento existente como fundamento para delegar la entrevista al beneficiario.

Durante la entrevista deberá informarse sobre la recepción del reclamo, el defensor reclamado y los hechos denunciados, a fin de que se puedan aportar antecedentes útiles a la evaluación del desempeño que se realiza. Deberá dejarse registro escrito de la entrevista la cual será suscrita por el entrevistado y por el profesional que realiza la entrevista, el que formará parte del expediente respectivo.

**a) Privados de Libertad.** Tipificado el reclamo como de defensa, tendrá un plazo de 5 días, para efectuar la entrevista personal al reclamante.

**a.1) Excepción al plazo de entrevista.** Tratándose de situaciones excepcionales, como prohibición de ingreso a los recintos por parte de GENCHI debidamente notificada mediante circular institucional, que solo permite la entrevista con el beneficiario a través de plataformas virtuales o en jornadas muy reducidas, deberá considerarse un plazo máximo de 10 días para efectuar el aludido trámite.

**b) No privados de libertad.** Tipificado el reclamo como de defensa, deberá gestionarse una entrevista personal con el titular del reclamo, sea imputado/condenado, dejando registro de las gestiones efectuadas con ese propósito. La entrevista, deberá realizarse dentro de los 5 días siguientes a la aludida categorización o del plazo del vencimiento de aquello

**c) De las búsquedas fallidas al beneficiario.** Las gestiones de búsqueda deberán considerar a lo menos tres intentos en días distintos, dejando constancia en el expediente de los números telefónicos, correos electrónicos u otro tipo de indagaciones efectuadas para el logro del fin, como así mismo deberá dejarse registro de las fichas de visita de cárcel debidamente firmadas y timbradas por GENCHI, y que den cuenta de la negativa a salir del imputado. En caso de que se haya intentado entrevistar al imputado privado de libertad mediante videoconferencia, deberá dejarse registro de las coordinaciones efectuadas para tal fin.

En caso de que efectuadas las gestiones de búsqueda, no sea posible concretar la entrevista al beneficiario que presentó un reclamo, deberá continuarse con el



procedimiento en todos los casos en que de acuerdo a evaluación que efectúe el Asesor Jurídico, quede de manifiesto, por el tenor de la presentación realizada, que existe disconformidad con el desempeño del defensor reclamado. En los demás casos, como por ejemplo la solicitud de cambio de defensor sin indicación de motivo relacionado con el desempeño de la defensa, se concluirá el procedimiento declarándose inadmisibles los reclamos, debiendo expedirse la resolución respectiva y un oficio explicativo al aludido requirente, señalando las razones de su no tramitación, conforme al Formato del Anexo 2, de la Resolución Exenta N°473-2020

**2.5.1.1. Caso de la Ratificación de presentación efectuada por un requirente (persona distinta al beneficiario).**

Tratándose de una presentación realizada por una persona distinta al beneficiario, el asesor jurídico al momento de efectuar la entrevista al imputado o condenado, recabará la información necesaria para determinar si lo ratifica o no, y si en efecto se trata de un reclamo de defensa. Todos los antecedentes, y lo referido por el beneficiario deberán ser registrados en el SIGO a la brevedad posible.

Si el beneficiario no ratifica la presentación hecha por el requirente, o bien, realizadas las gestiones para contactarlo y entrevistarlo, aquel no es habido deberá declararse inadmisibles los reclamos, debiendo expedirse la resolución respectiva y un oficio explicativo al aludido requirente, señalando las razones de su no tramitación, conforme al Formato del Anexo 2, de la Resolución Exenta N°473-2020, pero expresando que no se tramitará el reclamo porque el usuario (beneficiario) no estuvo de acuerdo, o bien, no fue habido.

**2.5.2. Entrevista al Requirente.**

Solo en los casos en que el Asesor Jurídico lo estime pertinente, deberá gestionarse una entrevista con el requirente, cuando medie ratificación por parte del beneficiario, y aquel lo estime necesario, a fin de recabar antecedentes para el proceso administrativo. Podrá efectuarse la entrevista telefónicamente, o por medio electrónico, dejando registro detallado del contenido de la entrevista telefónica o virtual.

**De efectuarse aquella, deberá realizarse dentro del plazo para efectuar las indagaciones, aludido en el punto 2.5 precedente.**

**2.5.3. Registro de gestiones asociadas a las entrevistas.**

Todas las entrevistas reguladas en este numeral, así como las búsquedas fallidas o citas fallidas, deberán consignarse con precisión y detalle, en un acta o constancia que formará parte del expediente administrativo. Para las entrevistas con personas en libertad deberá considerarse al menos el día, hora, teléfono, correo electrónico y nombre del contacto en que se realizaron el mínimo de tres intentos en días distintas. Así también, tratándose de privados de libertad, el Asesor Jurídico regional, deberá dejar constancia en un acta o en un certificado, los días y horas en que se solicitó a Gendarmería de Chile (GENCHI) la videoconferencia, o en régimen normal, los días en que se asistió y el imputado/condenado no concurrió a la visita, con la misma precisión.

**2.5.4. Excepción al Plazo de investigación por causal del 2.5.1, a.1)**

Si se presentará la situación descrita en ese numeral, extendiendo el plazo para la entrevista o ratificación en su caso, hasta 10 días, el Asesor Jurídico contará con 5 días para la realización de las demás diligencias de investigación (revisión de antecedentes de la causa, escucha de audios y solicitar el informe del defensor), contados desde la fecha de entrevista efectiva o ratificación del parte del beneficiario.

De este modo, el informe del defensor debe ser solicitado en el día siguiente de efectuada la entrevista efectiva o ratificación por parte de usuario, culminando el plazo de investigación de cinco días, al recibir el informe aludido, o al vencer el plazo para su recepción.



#### 2.5.5. Medidas inmediatas.

Una vez efectuada la entrevista al beneficiario por parte del Asesor Jurídico, éste deberá ponderar si se requieren adoptar medidas inmediatas para asegurar la debida defensa de aquel, como por ejemplo proponer el cambio de defensor, debiendo en ese caso informar al Defensor Regional, para que disponga lo necesario, según lo previene el inciso tercero del artículo 66 de la Ley 19.718, dejando registro de las medidas adoptadas en el expediente administrativo.

#### 2.5.6. Revisión de antecedentes de la causa en que incide el reclamo.

Se revisará la información que se mantenga en los sistemas informáticos, carpeta digital, actas de audiencia, registros de audio, etc., a fin de realizar una evaluación general de la causa, respecto del desempeño del defensor en quien recae el reclamo.

Todas las diligencias efectuadas en el procedimiento deberán quedar registradas y ser factibles de verificar en el expediente digital, por lo que deberán contener a lo menos fecha de su realización, contenido y/o resultado del mismo y adjuntarse a la resolución que resuelve el reclamo.

#### 2.5.7. Informe del defensor reclamado.

Se deberá solicitar informe al abogado defensor reclamado al tenor de lo expuesto en el reclamo por defensa y a lo referido en la diligencia de entrevista (del beneficiario y del requirente, en su caso), adjuntando a dicha solicitud, la presentación del reclamo y el registro de la entrevista. Sin perjuicio de lo anterior, deberá informar al defensor que se realizará una revisión integral o completa de su desempeño en la causa, por lo que es necesario que acompañe a su informe antecedentes tales como: documentos, audios que no se encuentren disponibles en sistemas o que quiera relevar en su informe, copia de carpetas o cualquier antecedente que considerare relevante, y que no se limite a transcribir el listado de gestiones consignadas en el SIGDP.

Si el defensor reclamado pertenece a una prestadora licitada, deberá siempre despacharse a ésta copia de la solicitud de informe, a fin de que tome conocimiento del proceso de reclamación que existe en contra del defensor que forma parte de su nómina.

Nunca se solicitará informe del profesional, antes de haber efectuado la entrevista al beneficiario del servicio.

El defensor reclamado tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la solicitud de informe para el envío del mismo, pudiendo evacuarse el trámite en su rebeldía continuando con el procedimiento, aún sin dicho informe.

Si el defensor reclamado ha dejado de prestar servicios a la Defensoría Penal Pública y pertenecía a una empresa prestadora de defensa penal licitada que mantiene su contrato vigente con la Institución, al representante legal de la respectiva oficina deberá evacuar el informe solicitado en el plazo establecido. Tratándose de un defensor local que ya no preste servicios, corresponderá al Defensor Local jefe o al jefe de Estudios Regionales, evacuar el informe de la causa, dentro del mismo plazo. A esta misma disposición podrá recurrirse en los casos de ausencias prolongadas en el ejercicio de sus funciones por parte del defensor reclamado, que impliquen un retardo en la prosecución del procedimiento.

Si el defensor reclamado no se encuentra vigente y tampoco lo está la empresa para quien prestaba servicios, se procederá sin el informe de aquellos.

#### 2.6 Finalización del Procedimiento.

Cumplido el plazo total de investigación el Asesor Jurídico regional deberá dentro de tercero día, presentar una propuesta de resolución al Defensor Regional. Esta propuesta de resolución será el equivalente al Informe del investigador aludido en el numeral 3.- Tramitar, del punto 6. Protocolo de Reclamos, Capítulo III protocolo de Solicitud Ciudadana- Sistema Gestión OIRS, del Manual de Procedimientos del sistema Integral de Atención Usuaría.





El Defensor Regional deberá dictar la resolución definitiva dentro del plazo de dos días.

FASE 6- FINALIZACION
5 días

## 2.7 Contenido mínimo de la resolución.

La resolución que se pronuncie sobre el reclamo deberá contener:

- a) SUMA en que quede claramente establecido la decisión sobre el asunto y la individualización del beneficiario del servicio (reclamante y defensor reclamado).
  - ACOGE RECLAMO DE DEFENSA DEL BENEFICIARIO XX, RUT XX, EN CONTRA DE DEFENSOR XX.
  - RECHAZA RECLAMO DE DEFENSA DEL BENEFICIARIO XXX, RUT XX, EN CONTRA DE DEFENSOR XX.
  - DECLARA INADMISIBLE RECLAMO DE DEFENSA DEL SR/A XX.
  - ORDENA RETROTRAER PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RE N° XX. (AÑO) DE LA DR DE XX, DE RECLAMO DE DEFENSA...
  - NÚMERO INGRESO SIGO.
- b) En los vistos y considerandos de la resolución deberá referirse:
  - i. Mención de la región, fecha de su dictación, identificación del beneficiario del servicio (reclamante) y del defensor reclamado.
  - ii. Si el beneficiario reclamante se encuentra o no privado de libertad.
  - iii. Si el defensor reclamado, pertenece o no a una persona jurídica, y si ésta se encuentra con contrato vigente. Datos de la persona jurídica.
  - iv. Número y fecha la solicitud de reclamo ingresada al sistema SIGO.
  - v. Relato breve de los hechos reclamados y sus circunstancias, recogidos en la entrevista con el beneficiario.
  - vi. Señalamiento de los antecedentes analizados, gestione realizadas y sus resultados si correspondiere
  - vii. La exposición clara, lógica y completa de los hechos y razonamientos por los cuales se acoge o rechaza el reclamo y sus circunstancias.
  - viii. Análisis fundado y ponderado de toda la información recopilada y mención de los hechos u omisiones en la prestación del servicio que fundamentan la decisión.
  - ix. El pronunciamiento que recae sobre el reclamo.  
**SE RESUELVE:**
    - ACOGI
    - RECHAZA
    - DECLARA INADMISIBLE
    - TÉNGASE POR DESISTIDO
  - x. Deberá indicarse **expresamente** la posibilidad que el acto administrativo puede ser recurrido en el plazo de 5 días hábiles desde su notificación, cuando se acoge o rechaza el reclamo por defensa.

## 2.8 Mérito para resolver.

Se rechazará el reclamo en los casos que, del análisis de los antecedentes reunidos, se constate que ha existido una prestación de defensa de calidad real y efectiva, conforme a **los estándares de defensa penal pública** y la reglamentación interna que se dicte para especificar su contenido (Manuales, Resoluciones/Oficios).

En los demás casos, esto es, en aquellos en que **pudiera existir** una infracción a los estándares de defensa penal pública y la normativa interna relacionada, se entenderá que **existe motivo fundado para acoger el reclamo formulado**.

La resolución que se pronuncie sobre el reclamo de defensa, sólo deberá señalar **si hubo mérito para el reclamo o no**, y por ende, si éste se acoge o no, siendo innecesario referir



el estándar incumplido, o norma de un manual incumplido, ya que esto corresponde a un procedimiento posterior sea sancionatorio o de los regidos por el estatuto administrativo, dependiendo de la calidad contractual de defensor reclamado, el que deberá iniciarse en congruencia con el reproche al desempeño efectuado.

Tratándose de reclamos por defensa efectuados por un requirente, en caso de no ser ratificados por el beneficiario, serán declarados inadmisibles.

### 2.9 Notificación.

La resolución que se pronuncia respecto de un reclamo deberá ser notificada a los interesados (reclamante/beneficiario /defensor reclamado) dentro de los 5 días desde dictada la respectiva resolución. La notificación se hará por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio que el reclamante haya registrado en su primera presentación o con posterioridad, a no ser que el beneficiario o el defensor hayan manifestado al inicio del procedimiento su intención de ser notificados a través de correo electrónico entregado al efecto.

También, y en los mismos plazos, deberá notificarse al requirente, - cuya petición fue ratificada por el beneficiario del servicio-, de la resolución que resuelve el reclamo por defensa, o de la que se pronuncie sobre la admisibilidad del mismo.

La notificación por carta certificada se entenderá practicada a contar del tercer día hábil siguiente a aquel señalado en el timbre de recepción, por la oficina de correos que corresponda.

Con todo, las notificaciones también podrán realizarse personalmente en las oficinas de la Defensoría Regional o Nacional, si el reclamante se apersonase a recibirla. En este caso, se entenderá efectuada en ese momento debiendo el encargado de la recepción, dejar registro del día y hora en que se lleva a cabo. Asimismo, en el caso de los imputados que se encuentran, por cualquier motivo y causa, privados de libertad, serán notificados personalmente por el profesional encargado de la DPP en el recinto en que se encuentren.

En todos los casos que la notificación se realice de manera personal, se deberá entregar copia de la resolución al interesado, informándole expresamente de la posibilidad de apelar de lo resuelto dejando registro de esta actuación en el expediente administrativo.

Se entenderá notificada válidamente la resolución si el interesado, o a quien le afectase, hiciese cualquier gestión en el procedimiento con posterioridad a su dictación.

Adjunto a la Resolución Exenta, en todos los casos de notificación al beneficiario reclamante, independiente de la modalidad de notificación, deberá acompañarse un oficio que, en lenguaje simple y comprensible, explique brevemente el resultado del acto administrativo y la/s razón/es de la decisión, conforme al Formato del Anexo 2, de la Resolución Exenta N°473, de 2020, agregando el derecho a apelación y el plazo para ello.

FASE 7- NOTIFICACION
5 días

### 2.10 Apelación.

La resolución del Defensor Regional podrá ser apelada por el beneficiario del servicio o por el defensor reclamado en el acto de la notificación o dentro de los 5 días hábiles siguientes a ella. En ningún caso, la resolución puede ser apelada por el requirente, ya que no es el titular del derecho, como tampoco por la empresa licitada, en caso de pertenecer el abogado reclamado a una de ellas.

La apelación del beneficiario podrá ser presentada verbalmente – en el acto de la notificación personal, o telefónicamente-, o por escrito, inclusive vía web, a través del portal de la Defensoría Penal Pública o por comunicación dirigida a correo electrónico institucional, sin formalidad y sin que sea necesario expresar fundamento preciso. Se entenderá que existe apelación, siempre que conste una presentación posterior a la dictación de la Resolución Exenta que resuelve el reclamo, cuando éste sea rechazado, en que el beneficiario o su mandatario, manifieste que mantiene el reclamo formulado o



que discrepa de la resolución final del procedimiento, aun cuando formalmente no exprese que apela.

En el caso que el apelante sea el abogado defensor reclamado, la apelación debe ser presentada por escrito en la Defensoría Regional o directamente en la Defensoría Nacional o a través de correo electrónico dirigido a Oficina de partes, para "ante el Defensor/a Nacional". En su escrito deberá indicar el fundamento de la apelación y podrá acompañar los antecedentes que considere necesarios.

La apelación, cualquiera sea su forma de presentación, deberá ser ingresada al sistema SIGO en el plazo de **1 día**, por el funcionario que la reciba, ya sea el encargado de OIRS Nacional, o el encargado de OIRS regional, para su derivación a Gabinete, conforme lo ordena el Oficio DN N° 777, del año 2017.

Recibido en Gabinete, se derivará para tramitación, en el plazo de un día, al Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Nacional (DECR), remitiendo el expediente electrónico del reclamo o bien disponibilizándolo en el SIGO.

En esta unidad, se podrán instruir medidas para mejor resolver que se estimen necesarias pudiendo, por ejemplo, entrevistar al reclamante, reclamado o requirente; solicitar audios que no se encuentren disponibles en sistemas, revisar carpetas, entre otras, no excediendo en su tramitación el plazo de 15 días, contados desde su ingreso a esa unidad o disponibilidad en SIGO.

Las medidas para mejor resolver o los antecedentes que se requieran, deberán ser solicitados directamente al Asesor Jurídico de la región respectiva y/o directamente al apelante, defensor o beneficiario según su necesidad, sea por correo electrónico, teléfono o personalmente, dejando registro en carpeta administrativa de dicha gestión.

El Asesor Jurídico, o cualquier funcionario de la Defensoría a quien se le requiera información, deberá responder y enviar por el medio más expedito los antecedentes solicitados dentro del plazo de 3 días, contados desde la solicitud de antecedentes.

El Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Nacional, preparará un proyecto de Resolución al Defensor Nacional, dentro del plazo de 6 o 15 días, dependiendo de si hubo o no medidas para mejor resolver. Este proyecto será revisado por la Unidad Jurídica de Control de Legalidad y Transparencia Nacional, que contará con 3 días para este efecto.

Remitido por el sistema de gestión documental la propuesta visada al Defensor Nacional, contará con 2 días para sancionar la resolución exenta o bien solicitar alguna enmienda a la unidad tramitadora.

En aquellos expedientes de reclamos en donde no se hubiesen efectuado las actuaciones mínimas señaladas o se vislumbre algún vicio de procedimiento, serán devueltos a la Defensoría Regional respectiva, ordenando que se retrotraiga el procedimiento hasta la etapa anterior a la omisión o a la corrección necesaria para que se complete o corrija el procedimiento.

La Resolución del Defensor Nacional será notificada a los interesados, conforme se establece en los acápite anteriores. La resolución deberá ser también remitida al respectivo Defensor Regional y Asesor Jurídico mediante sistema de gestión de documentación o aquel que se encuentre vigente.

Corresponderá a cada Defensoría Regional aplicar y/o implementar lo resuelto por la resolución que se pronuncia sobre la apelación.

FASE 8 APELACION
13 ó 22 días.

## 2.11 Síntesis del proceso de Reclamación por defensa.

Para mayor claridad, se visualizan gráficamente las distintas etapas del Proceso aludido.





**2.12. Cierre de Proceso SIGO.**

Debe seguirse la pauta expresada en la Resolución Exenta N°473, N°2 Protocolo General de Tramitación SIGO, numeral 7.- Finalizar Trámite en sistema SIGO, dependiendo si la notificación es presencial, por carta o por email, adjuntando los documentos exigidos en ese numeral.

**2.13 Procedimiento posterior de determinación de responsabilidad.**

Firme la resolución que acoge un reclamo por defensa, esto es resuelta la apelación o transcurrido el plazo para presentarla sin que se interponga recurso, será responsabilidad del Defensor/a Regional, tramitar el procedimiento sancionatorio, en el caso de defensores licitados o en convenio; o el que corresponda de acuerdo al estatuto administrativo, tratándose de defensores funcionarios, el que tendrá por objeto establecer la existencia de infracciones a los estándares de defensa penal pública y reglamentación interna relacionada y la responsabilidad que le cabe al reclamado en dichas infracciones. Asimismo, se considerará que la resolución que acoge un reclamo constituirá motivo fundado para proceder al cambio de defensor, si así lo solicitare el reclamante y de lo cual se hubiere dejado constancia en la entrevista.

**2.14 Desistimiento.**

Todo beneficiario del servicio de defensa penal pública podrá desistirse de su reclamo personalmente en las oficinas de la Defensoría Regional o Defensoría Nacional, debiendo ser entrevistado por un abogado de turno y levantar acta para firma del requirente. En caso que el beneficiario se encuentre privado de libertad, podrá informar su decisión por cualquier medio a la Defensoría, debiendo el Asesor Jurídico, o el profesional que éste designe, visitarlo, entrevistarlo y obtener la ratificación de su desistimiento, de lo que se dejará constancia por escrito y se registrará en el SIGO.

**No se considerará como desistimiento aquel que se manifieste o se obtenga en entrevista con el defensor reclamado.**

El desistimiento solo podrá realizarse **con anterioridad** a la dictación de la Resolución Exenta que termine el procedimiento.

La declaración de desistimiento pondrá fin al procedimiento de reclamo debiendo dictarse una resolución exenta que resuelva el procedimiento iniciado, teniéndolo por desistido.

Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que la autoridad competente para resolver, considere que los antecedentes puestos en conocimiento por el reclamante o reunidos en el procedimiento da cuenta de hechos que ameritan iniciar un procedimiento sancionatorio u otro mecanismo de control de la calidad del servicio de defensa penal; podrá así disponerlo o solicitarlo.”



**2° ESTABLÉCESE** que el procedimiento contenido en la presente Resolución, entrará en vigencia 30 días hábiles, después de dictado el presente acto administrativo, para efectos de la debida adaptación del SIGO a la nueva regulación e inducción a los equipos regionales.

**3° 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.**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jefes de Departamentos y Unidades de la Defensoría Nacional
- Defensores/as Regionales
- Directores/as Administrativos Regionales
- Jefes/as de Estudio Regionales
- Asesores/as Jurídicos Regionales
- Defensores/as Penales Públicos
- Archivo DECR
- Oficina de Partes Defensoría Nacional

