

Santiago, 30 ABR. 2012

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1276

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 7, 10, 20, 50, 69, 70, 71 y 74 de la Ley N° 19.718 de la Defensoría Penal Pública.
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. Los artículos 55 y siguientes del 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
5. La Resolución Exenta N° 4260 de fecha 30 de diciembre de 2011, que aprueba Manual Sistema Integral de Atención de Usuarios Defensoría Penal Pública.
6. La Resolución Exenta N° 648 de fecha 24 de febrero de 2012, que difiere la entrada en vigencia del aludido Manual.
7. El Decreto Supremo N° 616 de 15 de Septiembre de 2011 del Ministerio de Justicia, que nombra al suscrito como Defensor Nacional.
8. La Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República que fija normas sobre exención al trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que con fecha 30 de diciembre de 2011, mediante Resolución Exenta N° 4260 se aprobó Manual Sistema Integral de Atención de Usuarios Defensoría Penal Pública, el que entraría en vigencia con fecha 1° de marzo de 2012.
2. Que mediante Resolución Exenta N° 648 de fecha 24 de febrero de 2012, se postergó la entrada en vigencia del aludido Manual hasta el día 2 de mayo del presente año.
3. Que en el tiempo intermedio se efectuó un mejor estudio de la regulación, incorporando una serie de observaciones efectuadas por las distintas Defensorías Regionales, que mejoran el procedimiento previamente aprobado.
4. Que el Manual aprobado en diciembre no alcanzó a implementarse como tal, por lo que resulta oportuno incorporar en la nueva versión las modificaciones destinadas a mejorar la atención de los usuarios.



5. Que deberá considerarse entonces una reprogramación de las actividades asociadas a la puesta en marcha de este nuevo Manual, con especial consideración en la capacitación a las oficinas de prestadores licitados y de convenio.

RESUELVO

1.- APRUÉBASE la nueva versión del MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA, y sus respectivos Anexos, cuyos textos son los siguientes:

"ACTUALIZACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos

Versión 2.3

**SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIO(A)S
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

Defensoría Penal Pública



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO DEL MANUAL	4
III. DISPOSICIONES GENERALES	4
IV. Exclusiones	7
V. RESPONSABILIDADES DE LOS OPERADORE (A)S Y USUARIO (A)S/CLIENTE (A)S	7
V.1. Usuario(a)s/CLIENTE (A).....	7
V.2 Asistentes de recepción	9
V.3 Encargado SIAC	12
V.4 Asesor(as)es Jurídicos y Abogados con atención de público	13
V.5 Informáticos Regionales	14
VI. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS	14
VI.1 MERO TRÁMITE	16
VI.1.1 Información general y opinión	16
VI.1.2 Felicitaciones	17
VI.2 TRÁMITE COMPLEJO	18
VI.2.1 RECLAMOS	18
VI.2.1.1 Reclamos por prestación de defensa	18
VI.2.1.2 Reclamos en general	24
VI.2.1.3 Reclamos contra él o la Defensor Regional	28
VI.2.1.4 Reclamos de otras instituciones de Sistema Judicial	29
VI.2.2 Consultas	29
VI.2.2.1 Por caso judicial	29
VI.2.2.2 Consulta por Aranceles	31
VI.3 De las notificaciones en los procedimientos de solicitudes ciudadanas:	32
VII.- ANEXOS	35
a) Conceptos y glosario	36
b) Formato de respuesta por carta al usuario	40
c) Instrucciones para la tramitación de Solicitudes de información relacionadas con la Ley N° 20.285	42



I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Integral de Atención a Clientes(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s (SIAC), y sus Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), son espacios de comunicación que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con la Defensoría Penal Pública y con otros servicios públicos. Estos espacios posibilitan:

- Difundir los servicios que presta la Defensoría Penal Pública y los trámites propios de otras reparticiones del área justicia.
- Entregar espacios para que la ciudadanía exprese sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.

Los cambios que incorpora esta nueva versión del Manual buscan uniformar los procedimientos, con requisitos mínimos para la deliberación de la autoridad regional, constituyéndose el SIGO en un apoyo a la gestión de solicitudes ciudadanas, por lo que los cambios que se incorporen deberán plasmarse en modificaciones al sistema informático de apoyo.

Así también, y considerando la existencia ya generalizada a nivel país del Modelo de Operación Eficiente (MOE), que considera entre sus procedimientos uno de atención de público, el que permanentemente es testeado a fin de monitorear las áreas débiles o medidas correctivas oportunas, en pos de la mejora del servicio, también se integrará a este Manual, considerándolo en las alternativas de selección de acciones, debiendo integrar su operatividad informática con el Sistema Informático para la gestión OIRS (SIGO).

Como elemento final de modificación en miras a facilitar la atención de nuestros clientes, se busca incorporar a la tramitación de solicitudes ciudadanas, a las oficinas externas (licitadas o de convenio) de la DPP, que corresponden a más del 60% de nuestra prestación, permitiendo que sean receptoras de aquellas, evitando de este modo el traslado de nuestros clientes a una localidad distinta a la que habita.



II.- OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual tiene por objetivo fijar un procedimiento de atención estandarizado, con el fin de lograr una mayor efectividad, frente a las consultas y/o requerimientos que nos formulen los usuarios.

Es importante entender que el tipo de relación que establezcamos con nuestros usuarios será la impresión final que ellos se lleven de nuestra institución y de nosotros mismos. Por esta razón, es necesario internalizar en nuestra labor que, para brindar una buena atención debemos atender todo tipo de solicitudes ciudadanas con un trato digno, entregando respuestas oportunas, directas y dentro de los plazos fijados en la Ley N° 19. 880, en la Ley N° 20.285 y en la Ley N° 19.718 que crea la Defensoría Penal Pública (DPP).

Asimismo, es importante destacar que el trámite al que quedarán sujetos los requerimientos asociados a la Ley 20.285, se regularán por el procedimiento anexo al presente Manual, por lo que las referencias que se haga a las solicitudes, requerimientos y/o respuestas en el cuerpo del Manual, lo son a aquellas que NO TENGAN relación con la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública, ya que estas últimas estarán tratadas en el anexo del presente Manual.

III. DISPOSICIONES GENERALES

1.- El encargado (a) a nivel nacional del Sistema SIAC es el (la) Jefe (a) del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Nacional (DECR), y a nivel regional lo será el encargado SIAC de cada Defensoría Regional, labor que será desarrollada por el(la) periodista regional, y en caso de ausencia de éstos, la labor la asumirá el (la) Asesor(a) Jurídico de la región, y en caso de ausencia de este(a) último, a quien el Defensor Regional designe.

2.- Los encargados de SIAC serán los responsables tanto de que se efectúen las derivaciones a que de lugar una solicitud ciudadana, así como el cumplimiento de los plazos que se fijen en el presente procedimiento, y por último, de la existencia de respaldo físico y electrónico de las respuestas que se emitan.

3.- Las asistentes administrativas de las Defensorías Regionales, o en su defecto los (as) encargados(as) de la Oficina de Partes Regionales, las asistentes de Defensorías Locales, licitadas o de convenio, tienen la labor de recepcionar las solicitudes e ingresar luego las peticiones al Sistema Informático de Gestión de OIRS (SIGO) para derivar las solicitudes al encargado regional, es decir el periodista regional, de acuerdo a los protocolos instaurados por el MOE.

4.- Los asistentes administrativos de las distintas reparticiones de la DPP, deben atender, recepcionar e ingresar todas las atenciones y/o solicitudes ciudadanas.



acuerdo a los protocolos establecidos, independiente de si el usuario o el asunto que lo convoca corresponden a la jurisdicción de esa oficina institucional o licitada, realizando la derivación informática correspondiente en el sistema SIGO.

5.- Las oficinas locales y licitadas deberán considerar en la programación y distribución de carga de trabajo de los defensores penales públicos, el turno de defensores para atención de público, distinta a la atención de causas en particular.

6.- Los encargados de informática regional, así como el Departamento de Informática de la Defensoría Nacional, velarán por el funcionamiento y soporte del Programa SIGO, siendo los responsables de los informes periódicos que deberá emitir el sistema.

7.- Todos los requerimientos y derivaciones de éstos deberán registrarse en el Sistema Informático para la Gestión OIRS, SIGO, conforme lo establece el Procedimiento MOE de atención de público -tanto cuando la atención es presencial como cuando se trata de atención telefónica- dejando copia y referencia de la respuesta final, independiente de si aquella fue notificada personalmente o despachada por carta certificada.

8.- En atención a que a partir de la entrada en vigencia del presente Manual se incorporará en el SIGO toda la información proveniente de las solicitudes ciudadanas, y en particular de los reclamos generales y por prestación de defensa de los artículos 65 y 66 de la Ley 19.718, también se informarán los indicadores y metas que se encuentren comprometidos en los distintos instrumentos de gestión, exclusivamente con la información que el sistema SIGO arroje.

9.- Todos los(as) funcionarios(as) de la institución, jefaturas, profesionales, defensores u otros, tienen la obligación de responder los requerimientos del (la) encargado(a) de SIAC.

10.- De acuerdo a lo establecido en el "FUNDAMENTO TEÓRICO: DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN y EVALUACIÓN" del SIAC, generado por la SEGEGOB, reclamo es aquella solicitud en donde el/la usuario(a) exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la inatención oportuna de una solicitud, o bien, la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular de uno(a) o varios(as) funcionarios(as) públicos(as).

11.- Además de lo anterior, en el caso específico de la DPP, de acuerdo a la ley 19.718, el reclamo por prestación de defensa es un mecanismo de control de desempeño de (l) (los) defensor(es) en una causa, que permite precisamente evaluar el actuar del prestador, desde un punto de vista integral. En este sentido, corresponde que la investigación sobre un hecho puntual reclamado por un usuario no se circunscriba únicamente a éste, sino que genere una revisión de todo el proceso de prestación de defensa en la causa referida en los hechos reclamados.



12.- El Defensor Regional es el responsable de la respuesta final al ciudadano y quien velará por el buen funcionamiento del sistema en su región.

El fin del proceso, es decir, la respuesta final al usuario solicitante marca el final del procedimiento en el Sistema Informático para la Gestión OIRS, SIGO, NO LA DERIVACIÓN.

IV. EXCLUSIONES

- Solicitudes administrativas y de recursos humanos.

Sobre el particular, cabe señalar que las solicitudes relacionadas con proveedores (as) y cliente (a)s de carácter administrativo, quedan fuera del terreno de acción del Sistema SIAC de la Defensoría correspondiendo su atención al Departamento de Administración y Finanzas o la Unidad Regional correspondiente. Así también, aquellas solicitudes relacionadas con el área de Recursos Humanos, las que se harán directamente al Departamento respectivo.

- Solicitudes de información relacionadas con la Ley N° 20.285

No serán aplicables las disposiciones de este Manual, sino que las especificadas en las Resoluciones Exentas N° 3566 del 17 de noviembre del 2011, y la N°3870 del 07 de diciembre del 2011, ambas anexas al presente Manual.

V. RESPONSABILIDADES DE LOS OPERADORE (A)S Y USUARIO (A)S/CLIENTE (A)S

V.1. Usuario(a)s/CLIENTE (A):

- Se entenderá el concepto de usuario(a) en sentido amplio, como aquellas personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de la Institución. Incluye, por ende, tanto al imputado (a) – beneficiario (a) directo (a)-, como a sus familiares, y al público en general, que requiera orientación acerca de sus derechos ciudadanos o en el ámbito justicia.
- El usuario tendrá el derecho a acercarse a cualquier oficina de la Defensoría, sea esta Regional, Local, licitada o de convenio, y realizar sus solicitudes ciudadanas, ya sea en forma presencial (en los buzones, atención directa de parte de una asistente o profesional de la DPP), ó por email dirigido a un funcionario o prestador de la DPP, ó a través de web, en el formulario virtual que aparece en e-mail, por teléfono ó a través del formulario virtual arrojado en la página web www.defensoriapenal.cl, sección "Contáctenos" o sección "Oficinas y teléfonos"



- En el caso de la DN habrá un turno que atenderá los requerimientos de los usuario(a)s del servicio que concurren a esa repartición.
- Las solicitudes ciudadanas iniciarán su trámite si el usuario entrega los siguientes datos: su nombre y apellidos; número de cédula de identidad o documento identificador; fecha de nacimiento; dirección y algún teléfono de contacto o e-mail, si también lo tuviera. En el caso que él o la usuario (a) no llene los campos mencionados, su tramitación será evaluada conforme la importancia que ella tenga. En caso de acogerse o no a trámite y a pesar de su improcedencia formal, se le informará al solicitante de lo que sobre el punto se resuelva, y siempre, dejando constancia de ello en el sistema SIGO, así como la fecha de la decisión.

Excepciones: Sin perjuicio de lo ya expuesto, tratándose de usuarios extranjeros o con permanencia no regularizada en el territorio nacional, o de personas pertenecientes a etnias originarias de zonas fronterizas, o indigentes, o de imputados que se encuentren privados de libertad, o de cualquier otra persona que por su condición no cuenten con la información requerida, bastará su nombre y algún dato que permita singularizar la causa asociada a la solicitud ciudadana, o en el caso de privados de libertad, el recinto penal en que se encuentren actualmente.

La excepcionalidad aquí referida, deberá consignarse en el sistema SIGO.

Además deberán expresar la materia de sus reclamos, peticiones y consultas. En esta fase es obligación de la persona que reciba la solicitud, ayudar, en forma amable, al usuario a concretarla.

Al respecto, es obligación de cada persona que reciba las solicitudes, explicar al o la usuario (a) que al entregar estos antecedentes nos está permitiendo realizar la tramitación en forma efectiva y responderle en los plazos y medios estipulados institucionalmente.

V.2 Asistentes de recepción

- Es el o la funcionario (a) encargado (a) de recibir al o la usuario (a) y consultar acerca del motivo de su visita, con alguna de las actividades establecidas en el Procedimiento MOE de Atención de Público.

Cuando se trate de solicitudes ciudadanas, deberá además ingresar el requerimiento y tipificarlo, de acuerdo a la siguiente tabla:

- Consulta, petición general o solicitud de información. Información general acerca de alguna repartición de la Administración del Estado o del Poder Judicial, o de algún servicio asociado al sector justicia.



- Consulta, petición específica o solicitud de información específica. Información relacionada con alguna causa en particular, o beneficios intrapenitenciarios, o aranceles de defensa, o de cualquier índole vinculada con un proceso judicial específico llevado por la DPP.
 - Sugerencias
 - Opiniones
 - Felicitaciones
 - Alguna de las categorías de MOE de atención de público punto 7 procedimiento Atención
 - Reclamo de defensa.
 - Reclamo general.
- La función de (la) asistente de recepción, en el caso de las Defensorías Regionales será ejercida por el (la) asistente del Defensor Regional, o por el (la) encargado de Oficina de Partes. Asimismo, en el caso de las Oficinas Locales, esta función será desempeñada por el (la) asistente de la Defensoría Local. En el caso de las oficinas licitadas o de convenio, la función será asumida por la asistente de cada oficina que el representante legal de la empresa licitada, o el abogado de convenio designen, mediante correo electrónico dirigido al encargado regional de SIAC, en un plazo no superior a 10 días hábiles contados desde la entrada en vigencia del presente procedimiento.
 - En el caso de la atención de Público en la Defensoría Nacional, la función de asistente de recepción será ejercida por la asistente del DECR, de la Unidad de Comunicaciones y Prensa, y del Departamento de Estudios y Proyectos, de acuerdo a un turno que la regulará, el que deberá oficializarse en un plazo no superior a 10 días hábiles contados desde la entrada en vigencia del presente procedimiento.
 - La asistente de recepción deberá recibir las solicitudes ciudadanas (sugerencias, peticiones, reclamos, felicitaciones), sean éstas realizadas en forma presencial, por medio de buzones, e-mail o telefónicamente. Independiente del medio en que éstas se recojan deberán ser ingresadas al sistema SIGO, tal como lo refiere el ya existente instructivo MOE para atención de público.
 - Al recibir en forma presencial o vía telefónica, una solicitud ciudadana, las(os) asistentes de recepción, deberán registrar la solicitud en el sistema SIGO, y entregar al usuario el número de registro que arroja el sistema. En el caso de los formularios en formato papel, los o las asistentes de recepción serán los o las encargado(a)s de manejar los formularios, ayudando al o la usuario (a) a completar los datos en los casos que corresponda, asegurándose que se llenen correctamente todos los campos obligatorios que requiere el sistema, y entregándoles su copia (página autocopiativa). Es recomendable que los o las usuario(a)s introduzcan por sí mismos el formulario al buzón (independiente



que éste se retire posteriormente). Esto dará una señal al o la usuario (a) de que su solicitud es acogida en forma objetiva e imparcial. A su vez, en SIGO se deberá escanear la presentación y adjuntarla al ingreso SIGO. En caso de que la oficina no cuente con escáner, deberá remitirse por sobre a la Defensoría Regional respectiva dentro de las 24 hrs. siguiente de ser recepcionada.

- Los o las asistentes de recepción tienen la obligación de transcribir en forma fidedigna las solicitudes ciudadanas al Sistema Informático SIGO. En el caso que el o la usuario (a) entregue documentos, la asistente de recepción deberá escanear los documentos y adjuntarlos al Sistema Informático SIGO o remitirlos por sobre a la Defensoría Regional refiriendo el número de folio de la presentación y el número del ingreso SIGO al día siguiente de ser recepcionados.
- Los o las asistentes de recepción tienen la obligación de explicarle al o la usuario (a) el procedimiento que tendrá su solicitud y los plazos.
- Las o los asistentes de recepción tienen la obligación de ingresar todas las solicitudes al Sistema Informático SIGO y derivarlas, a través del sistema según corresponda, al o la periodista regional o al (la) Asesor(a) jurídico(a) regional en un plazo máximo de 24 horas, según sea el caso, todo ello sin perjuicio de lo estipulado en el capítulo de los reclamos por prestación por defensa. En el caso de no cumplir estos plazos se cursarán las sanciones administrativas que correspondan.
- Sin perjuicio de la declaración anterior, y para aquellos casos en que el usuario tenga la necesidad de ser atendido por un abogado específico, la asistente de recepción (regional, local, licitada o de convenio) deberá utilizar el procedimiento MOE para agendamiento de cita, entregando el comprobante de citación. Si lo que se requiere es un abogado para orientación general y no asociadas con una causa determinada, deberá consultarse el horario de atención de abogados, ó abogado(s) de turno para ese efecto con el que cuente cada defensoría local, licitada y de convenio. Para el caso de la Defensoría Nacional se estará al turno de abogados de atención de público que se regulará en un plazo no superior a los 10 días hábiles siguientes a la entrada en vigencia del presente procedimiento.
- En el caso que las asistentes de recepción reciban solicitudes que puedan ser resueltas por ellas en forma inmediata, deben ingresarlas al SIGO, pero en el cuadro de requerimiento deben explicitar que ésta ya fue contestada y derivarla al periodista regional, para que éste a su vez la de por finalizada.
- El trato entregado al usuario debe ser claro y cordial, explicitando las fases que su solicitud tendrá.

Importante: Tratándose de comunicaciones escritas (oficios, memorándum o cartas) de más de un imputado (reclamos masivos de presos), u otras reparticiones de la Administración del Estado o del Poder Judicial, que consideren alegaciones sobre la prestación o atención



de un o una defensor en relación a una causa específica, deben ser ingresados al sistema SIGO para efectos de su seguimiento por cada uno de los imputados que se señalen en el escrito y que correspondan a usuarios de la DPP (ejemplo, oficio de Juez de Garantía en visita a recintos penitenciarios u Hospitales en donde informe situación de imputados determinados o presentaciones masivas de imputados privados de libertad). El ingreso será supervisado por el (la) encargado de SIAC de la Defensoría Regional.

- Todas las copias del Sistema Informático SIGO al igual que las copias de los formularios y documentos que entregue el usuario, deberán ser incorporadas en una carpeta que servirá de respaldo, tanto para el o la asistente como para él o la usuario (a), la que tendrá una expresión electrónica y otra física, y cuya completitud es de responsabilidad de la asistente que efectúe la atención, salvo para el caso de los Reclamos por defensa y reclamos en general en donde el responsable de la carpeta electrónica y física será el Asesor(a) Jurídico Regional. Para el caso de la DN, la completitud de las carpetas en ambos casos corresponderán a los profesionales y asistentes del turno de atención que se designe.

V.3 Encargado SIAC:

- El encargado (a) a nivel nacional del Sistema SIAC es el (la) Jefe (a) del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Nacional (DECR), y a nivel regional lo será el encargado SIAC de cada Defensoría Regional, labor que será desarrollada por el(la) periodista regional, y en caso de ausencia de éstos, la labor la asumirá el (la) Asesor(a) Jurídico de la región, y en caso de ausencia de este(a) último, a quien el Defensor Regional designe.
- Tiene la obligación de monitorear y controlar las solicitudes ciudadanas presentadas en la región, además de velar por el cumplimiento en la entrega oportuna de las respuestas de mero trámite en concordancia con los plazos estipulados en la Ley N° 19.880 y en la Ley N°19.718 que crea la Defensoría Penal Pública. En cumplimiento de esta función el encargado SIAC Nacional también podrá monitorear y solicitar informe a los (las) encargados(as) regionales de SIAC y a los (as) asesores jurídicos, sobre los asuntos regulados en el presente procedimiento.
- Además deberá responder en los plazos establecidos en el presente Manual las solicitudes ciudadanas que son de mero trámite (consulta simple, felicitación, etc.). Tratándose de aquellas solicitudes de trámite complejo, es decir los reclamos por defensa, reclamos generales, aranceles y otros, deberán derivarlos al Departamento o Unidad correspondiente. Estos Departamentos o Unidades



deberán tramitar el requerimiento en los plazos establecidos institucionalmente y responder directamente a los usuarios mediante carta certificada o personalmente, dejando copia de ello en el SIGO, así como en la carpeta de archivo y darán por finalizada la tramitación en el Sistema SIGO.

- Todas las solicitudes ciudadanas que ingresen, independiente del carácter que éstas revistan, deberán tener respuesta.
- El (la) encargado(a) SIAC deberá también realizar un constante seguimiento al Sistema SIGO correspondiente a su región para prevenir que no se produzcan atrasos en las respuestas de los Departamentos y Unidades a las cuales le fueron derivadas las solicitudes y para chequear que el sistema esté funcionando correctamente; asegurar el buen estado y funcionamiento de los buzones y formularios de solicitudes ciudadanas, y realizar, en conjunto con el Asesor(a) jurídico regional y el encargado de informática, las capacitaciones de este Procedimiento a los actores del mismo.
- También deberá efectuar un constante monitoreo y seguimiento de la mantención y disponibilidad de los formularios de Reclamos en las distintas oficinas de la DPP, locales, licitadas y de convenio, chequeando que los folios faltantes se encuentren debidamente ingresados al sistema SIGO.

V.4 Asesor(as)es Jurídicos y Abogados con atención de público

- Todos los o las abogado(a)s de la Defensoría Penal Pública, vale decir, todos los defensores locales, los defensores de oficinas licitadas y de convenio, deben atender público en las oficinas, cuando se trate de consultas acerca de las causas en la que prestan defensa, en cuyo caso se aplicará la regulación MOE de atención de público asociada con atención de abogados, determinando previamente si el requirente está citado o no, y efectuando las acciones de agendamiento de ser necesario, conforme lo informa ese Procedimiento.
- En las oficinas locales, licitadas y de convenio, deberá existir un horario de atención de abogados, ó abogado(s) de turno para consultas y orientaciones generales y no asociadas con una causa determinada. Si el usuario hiciese este requerimiento en la DR, será atendido por el Asesor(a) Jurídico, y si lo efectuase en la DN, será atendido por el abogado del turno que se determine.
- Los Asesor(a)es jurídicos regionales serán responsable de la atención respecto de las consultas especiales, reclamos de defensa y solicitudes de cambio de defensor(a), así como de su tramitación. Para el caso de la DN, la atención será absorbida por un turno mensual de profesionales, compuesto por un abogado de la DECR y dos abogados de la DEP coordinado por el o la asistente de recepción de turno.



- Además, una vez afinada la resolución que resuelva un reclamo, deberá categorizar los reclamos conforme a la pauta que aparece en el sistema SIGO, e ingresar en los campos respectivos las razones de la aceptación o rechazo del reclamo.
- Según lo dispuesto en la Resolución (Exenta) N° 941, con fecha 2 de abril de 2008, se designó a lo(a)s Asesor(a)es jurídicos de cada región como responsables de la administración del SIAC en caso de ausencia del o la asistente profesional, es decir el o la periodista. Por lo tanto, durante ese período el o la Asesor(a) jurídico deberá llevar a cabo todas las funciones mencionadas en el punto **VI.3**.

V.5 Informáticos Regionales

- Apoyar a los encargados regionales de SIAC y a las asistentes en caso que ellos lo soliciten, asegurando siempre el buen funcionamiento del Sistema.
- Identificar brechas y problemas en el sistema informático e informar de esto al Departamento de Informática y Estadísticas de la Defensoría Nacional.
- Proponer medidas orientadas a mejorar el apoyo a esta función.
- Efectuar capacitaciones al personal que utilice el Sistema SIGO, en caso que este sistema presente cambios y en el caso que ocurra rotación de personal.

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

Todos los procedimientos se ingresarán, a través del Sistema Informático para la Gestión OIRS, SIGO.

Los plazos establecidos en el presente Manual se refieren a días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se computarán desde el día siguiente a aquel en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente (art. 25 Ley N° 19.880).

Las Defensorías Regionales, verificarán periódicamente la disponibilidad de formularios y su foliación en cada oficina en donde se preste el servicio de defensa pública, así como la existencia y funcionamiento de los buzones para el ingreso de las solicitudes ciudadanas.



Solicitudes para otras instituciones

En caso que la solicitud esté dirigida a otras instituciones, el procedimiento será el siguiente:

- El o la asistente de recepción ingresa la solicitud y la reenvía al encargado SIAC en un plazo máximo de 24 horas. El (la) encargado SIAC deberá dirigir la presentación al (la) encargado SIAC de la institución aludida, en un plazo de 24 hrs., dejando copia de esta nueva derivación en el sistema.
- El (la) encargado SIAC deberá enviar una carta tipo que emitirá el sistema, o correo electrónico al o la usuario(a), explicando que su solicitud fue derivada al organismo correspondiente. Esta carta deberá indicar a quién se le dirigió la carta y en qué fecha.
- El Departamento o Unidades a las cuales fue derivada la solicitud ciudadana, tendrán la responsabilidad de entregar la respuesta al usuario por vía de carta certificada. La respuesta final, además, deberá enviarse vía SIGO al encargado regional de SIAC.

El correo electrónico o la carta certificada al solicitante, deberá ser archivada en una carpeta acondicionada para este fin, física y electrónica.

VI.1 MERO TRÁMITE

El (la) encargado SIAC debe dar respuesta, dentro del plazo de 48 horas tras ser recibidas:

- Consultas de información general y opinión
- Felicitaciones

El curso que seguirán estas solicitudes en general es el siguiente:

1.- El o la usuario(a) ingresa la solicitud (Formulario digital web institucional, teléfono, presencial-buzón).

2.- El o la asistente de recepción ingresa solicitud a Sistema Informático SIGO y ve si lo puede resolver por si mismo o no, en el primer caso lo responde, pero en el cuadro de requerimiento deben explicitar que ésta ya fue contestada y derivarla a la o el encargado SIAC, para que éste (a) a su vez dé por finalizada la consulta. Si no está en condiciones de dar respuesta directamente, lo deriva al encargado SIAC en un plazo máximo de 24 horas.

3.- El (la) encargado SIAC tiene un plazo de 48 horas para responder la solicitud en caso de que ésta se trate de un trámite simple. Caso en que deberá responder al usuario vía correo electrónico o carta certificada –o de acuerdo a lo que él o ella haya indicado- y guardar una copia en su archivo, dejando registro de



ello en el sistema. La copia deberá archivarla en una carpeta acondicionada para este fin, electrónica y física, y finalizar el proceso en el Sistema SIGO.

VI.1.1 Información general y opinión

Siempre y cuando el o la asistente de recepción no pueda resolver el requerimiento por sí mismo, -en cuyo caso deberá explicitar en el cuadro de requerimiento que ésta ya fue contestada y derivarla al (la) encargado SIAC, para que éste (a) a su vez de por finalizada la consulta-, deberá derivarlo en un plazo de 24 horas al (la) encargado SIAC, quien tiene 48 horas para entregar la información solicitada al usuario. El (la) encargado SIAC enviará una carta o correo electrónico con la respuesta. Todas las cartas deberán tener copia y ser archivadas en una carpeta especial para este fin en formato electrónico y físico.

VI.1.2 Felicitaciones

En un plazo de 24 horas se deriva al (la)encargado de SIAC regional, quien tiene 48 horas para entregar la felicitación a quien corresponda, informando por correo electrónico al Defensor Regional del evento. El (la) encargado SIAC enviará en un plazo de 48 horas una carta certificada o correo electrónico al usuario(a) agradeciendo la felicitación. Todas las cartas deberán tener copia y ser archivadas en una carpeta especial para este fin.

Gestión	Responsable	Plazo respuesta	Sustento normativo
Información general o felicitaciones	Departamento o Unidad correspondiente.	48 hrs para informar respuesta al usuario(a).	Art. 24 Lcy 19. 880
			Plazo máximo de respuesta: 48 hrs

VI.2 TRÁMITE COMPLEJO

VI.2.1 RECLAMOS

VI.2.1.1 Reclamos por prestación de defensa de la Ley 19.718

Son reclamaciones por prestación de defensa aquellas solicitudes o presentaciones efectuadas por lo(a)s usuario(a)s del servicio en contra de uno(a) o más defensores en particular, que se refieren a aspectos propios de la prestación global del servicio, tales como, falta de información de la causa, trato descortés en las entrevistas, realización de gestiones o diligencias en contradicción con la voluntad del imputado, dudas sobre la capacidad técnica del abogado, reparos sobre su idoneidad moral, entre otras.



El titular de esta acción es el o la imputado(a), pero en aquellos casos en que la persona que compareciere a efectuar el reclamo fuere un familiar directo de él o ella, podrá acogerse a trámite y tratarse conforme al procedimiento contenido en los artículos 66 y 67 de la Ley N° 19.718, pero deberá recabarse directamente información del o la beneficiario(a) en forma previa a la resolución del asunto.

La reclamación por prestación de defensa es un mecanismo de control de desempeño de (l) (los) defensor(es) en una causa, que permite precisamente evaluar el desempeño del prestador, desde un punto de vista integral, por lo que la decisión que sobre él recaiga debe referir sólo si es aceptable o no el reclamo.

a) Ingreso.

- ✓ Las reclamaciones podrán ser presentadas en cualquier oficina de la Defensoría Penal Pública, sea esta local, licitada, de convenio, Regional o Nacional. No obstante, encontrándose en funcionamiento los buzones y el sistema informático de gestión de OIRS (SIGO) disponibles en dichas oficinas, éste constituirá la puerta única de entrada de todas las solicitudes o reclamaciones que efectúen los usuario(a)s del servicio.
- ✓ Es obligación del (la) asistente de recepción, ingresar el reclamo al Sistema SIGO dentro del plazo estipulado en el presente Procedimiento.
- ✓ Las Defensorías Regionales, verificarán periódicamente la disponibilidad de formularios y su foliación en cada oficina en donde se preste el servicio de defensa pública, así como la existencia y funcionamiento de los buzones.
- ✓ Una vez ingresado al SIGO un reclamo de defensa presentado por un usuario(a) del servicio, deberá dársele copia de la misma.
- ✓ El número de ingreso y la fecha de recepción de la solicitud en SIGO será válida para todos los efectos de identificación del procedimiento de reclamación.
- ✓ En el caso de los reclamos escritos por prestación de defensa que correspondan a la Defensoría Nacional (vale decir aquellos que cuestionan la actuación del Defensor Regional o que correspondan a disconformidad por lo ya resuelto por una Defensoría Regional en torno a un reclamo previamente presentado) serán despachados a la DECR., quien tendrá un plazo de 10 días para efectuar las indagaciones necesarias y proponer el dictamen al Defensor Nacional.

Si se trata de reclamos presenciales por prestación de defensa que son de competencia de la DR pero que concurren a la Defensoría Nacional, se presentarán a él o la asistente de la UCyP, quien derivará de inmediato la atención al o la abogado del turno mensual de la DN, compuesto por dos abogado(a)s del DEP y uno del DECR, quien efectuará la atención y la derivación a la Defensoría Regional respectiva en el plazo de 24 horas, dando copia de ello al o la reclamante.



b.- Derivación

- ✓ Se efectuará a través del sistema SIGO y será derivada por el o la asistente de recepción designada para el efecto, dentro de las 24 hrs. siguientes al ingreso.
- ✓ La derivación se efectuará al Asesor(a) Jurídico Regional directamente, quien deberá informar al (la) encargado SIAC sobre el estado de tramitación, cada vez que sea requerido por aquél o aquella acerca de la solicitud derivada. En lo posible, tratándose de reclamos presenciales, la persona deberá ser atendida por el Asesor jurídico regional, si concurriera a esa repartición, y en el caso de oficina local o licitada, por el abogado de turno para atención de consultas y reclamos. Si no estuviesen designados, la responsabilidad recaerá en el jefe local o en el jefe de la oficina licitada.
- ✓ Si se trata de reclamos presenciales por prestación de defensa que son de competencia de la DR, pero que concurren a la Defensoría Nacional, se derivará de inmediato la atención a él o la abogado del turno de la DN, compuesto por dos abogado (a)s del DEP y uno del DECR, quien efectuará la atención y la derivación a la Defensoría Regional respectiva en el plazo de 24 horas, dando copia de ello al o la reclamante.

c.- Pasos a seguir:

1) Recibido un reclamo por prestación de defensa, el o la asistente de recepción deberá cerciorarse que la presentación contenga:

- a) Identificación del reclamante: su nombre y apellidos; número de cédula de identidad o documento identificador; fecha de nacimiento; dirección y algún teléfono de contacto o mail, si también lo tuviera. En el caso que él o la usuario (a) no llene los campos mencionados, su reclamo será tramitado como reclamo general, informándole de ello, en caso de ser posible, y siempre, dejando constancia en el sistema SIGO de esa imposibilidad, así como la fecha de la decisión.

Excepciones: Sin perjuicio de lo ya expuesto, tratándose de usuarios extranjeros o con permanencia no regularizada en el territorio nacional, o de personas pertenecientes a etnias originarias de zonas fronterizas, o indigentes, o de imputados que se encuentren privados de libertad, o de cualquier otra persona que por su condición no cuenten con la información requerida, bastará su nombre y algún dato que permita singularizar la causa asociada a la solicitud ciudadana, o en el caso de privados de libertad, el recinto penal en que se encuentren actualmente.

Si el reclamante es una persona distinta al imputado, debe señalarse además:

- ✓ nombre completo del o de la imputado(a), y en lo posible RUT, o el Tribunal a donde corresponde la causa de aquel.



- ✓ el vínculo de conexión con el imputado.
- b) Datos de la causa o antecedentes para reconocerla
- c) Nombre del o la defensor o defensor(a)s contra los que se reclama. Si el o la usuario(a) desconoce el(los) nombre(s) del(los) defensor(es)(as), y no pudiere deducirse de los motivos o antecedentes expuestos por el o la imputado(a), o bien se tratare de una reclamación realizada en forma genérica en relación con la prestación de defensa, el procedimiento para dar respuesta se ajustará a las normas de reclamos generales del **VI.2.1.2** de este Manual.
- d) Hechos que motivan el reclamo.

2) Imprimir comprobante de ingreso al SIGO y entrega al o la reclamante. Cuando el ingreso sea a través del formulario, se deberá entregar la copia timbrada de recepción de la presentación, y deberá ingresarse dentro al sistema SIGO dentro de las 24 hrs. siguientes. Para el caso del ingreso telefónico deberá dársele el número de ingreso SIGO.

3) Ingresada la solicitud al sistema SIGO por el asistente de recepción, debe reenviarla al (la) Asesor(a) Jurídico Regional en un plazo máximo de 24 horas.

4) El o la Asesor(a) jurídico, según corresponda, contará con un plazo de 10 días hábiles para efectuar la investigación, la que deberá considerar como diligencias mínimas:

- a) entrevista con el o la imputado (a) privado(a) de libertad, independiente de si fue él o ella quien efectuó la presentación, debidamente firmada.
- b) escucha de audios del proceso.
- c) revisión del SIAGJ y SIGDP
- d) informe del o de la abogado defensor (a), quien(es) tendrá(n) 5 días para evacuarlo, dentro del periodo de investigación.

La entrevista al imputado (a) privado de libertad puede ser delegada en otro profesional, siempre y cuando éste no corresponda al defensor contra quien se dirige el reclamo. En caso de delegación, la entrevista deberá realizarse en base a una pauta que entregue el Asesor(a) jurídico, que conste a lo menos mediante correo electrónico, el que será parte del expediente de investigación.

En localidades apartadas, la entrevista podrá ser delegada en un asistente de recepción.

Asimismo, y con el objeto de categorizar las razones que motivan al usuario a reclamar, una vez efectuada la entrevista, el(la) Asesor(a) Jurídico deberá tipificar en el SIGO **la motivación que manifieste el usuario**, en alguna de estas clasificaciones:

-Defensa no realiza diligencias oportunamente



- Defensa no le informa de su causa
- Mal trato del o de la defensor
- Defensor no visita al o la imputado (a) en prisión
- Condena injusta
- Defensor no solicita peritajes, siendo necesarios
- Defensor no agiliza la libertad del imputado
- Mala defensa en audiencia
- Defensor no se entrevista con imputado (a)
- Defensor no hace nada por el avance de la causa
- Defensor no presenta recurso, siendo necesario
- Se solicita Cambio de Defensor.
- Postergación de citas de entrevista en oficina
- Otros

5) Si él o la interesado(a) consulta, se debe entregar una respuesta, informando el proceso en que se encuentra su solicitud, el o la funcionario(a) a cargo del procedimiento, con indicación del plazo en que tendrá una respuesta final.

6) Si él o la defensor(a) requerido(a) pertenece a una oficina licitada, deberá despacharse copia del requerimiento, además a la entidad a la que pertenece.

Si él o la defensor(a) requerido(a) dejó de prestar servicios a la Defensoría Penal Pública, y pertenecía a una empresa licitada, el jefe de esa oficina deberá evacuar el informe solicitado en el plazo establecido. Asimismo, si quien dejó de prestar servicios era un defensor institucional o de convenio, corresponderá evacuar el informe, al o la Jefe de Estudios Regional, o el o la defensor local jefe en su caso.

7) Cumplido el plazo total de investigación, contados desde que llega la derivación al Asesor(a) jurídico, y habiéndose evacuado o no el informe del o la defensor, se deberá redactar un informe para el (la) Defensor(a) Regional o el proyecto de acto administrativo que resuelva el reclamo, el que deberá estar totalmente afinado (firmado y con fecha) dentro de los 4 días siguientes. Del cumplimiento de estos plazos el sistema SIGO dará aviso el encargado SIAC.

8) La resolución deberá considerar el número de ingreso y la fecha de recepción de la solicitud en SIGO, y un análisis de los antecedentes fácticos y jurídicos de la causa sobre la que recae el reclamo, en relación a los fundamentos del mismo tenidos a la vista, y pronunciarse respecto si es aceptable o no el reclamo. También deberá indicar que el referido acto puede ser objeto de apelación, el plazo y ante quién se presenta.



9) Deberán ingresarse en el SIGO, en los campos que se destinen al efecto, las razones para acoger o rechazar el reclamo.

10) Una vez firmada la resolución que resuelve el reclamo, deberá escanearse y adjuntarse al SIGO, así como la indicación del N° y fecha de aquélla, y el medio de notificación que se utilizará, todos antecedentes que deberán guardarse tanto en la carpeta física como en la virtual.

11) Realizadas estas acciones, el (la) encargado SIAC tendrá la responsabilidad de entregar la respuesta al o la usuario(a) conforme a lo señalado en el numeral VI.3. De las Notificaciones, y dará por finalizado el proceso en el Sistema SIGO.

12) La resolución del (la) Defensor(a) Regional podrá ser apelada por el o la usuario(a), en el acto de la notificación o dentro de los 5 días hábiles siguientes. La apelación será resuelta por el Defensor Nacional en el plazo máximo de 10 días hábiles. La resolución del Defensor Nacional será notificada conforme a lo dispuesto en el numeral VI.3 De las Notificaciones, conjuntamente con la notificación al o la beneficiario(a), la resolución deberá enviarse también vía SIGO al(la) encargado SIAC, quien dependiendo del tipo de solicitud, dará por finalizado el trámite en el Sistema SIGO.

VI.2.1.2 Reclamos en general

Corresponde a toda queja o cuestionamiento, por circunstancias distintas al desempeño de un o una defensor(a) específico en una causa determinada, como son por ejemplo, la disconformidad en el valor del arancel cobrado, la atención de asistentes, peritos, u otro personal vinculado a la Defensoría Penal Pública, etc. Incluye además, todo cuestionamiento o queja del o la usuario(a) del servicio en relación a la defensa, pero planteado en términos generales, ya sea porque desconoce el(los) nombre(s) del(los) o de las defensor(es), y éste no pudiere deducirse de los motivos o antecedentes expuestos por el o la imputado (a), o bien se tratare de una reclamación realizada en forma genérica en relación con la prestación de defensa, correspondiendo la tramitación genérica de OIRS que se detallará en su caso.

Pasos a seguir:

1) Recibido un reclamo general, el o la asistente de recepción deberá cerciorarse de que la presentación tenga:

a) Identificación del o de la reclamante: Nombre completo, fecha de nacimiento, RUT, dirección donde despachar la respuesta y teléfono.

Excepciones: Sin perjuicio de lo ya expuesto, tratándose de usuarios extranjeros o con permanencia no regularizada en el territorio nacional.



o de personas pertenecientes a etnias originarias de zonas fronterizas, o indigentes, o de imputados que se encuentren privados de libertad, o de cualquier otra persona que por su condición no cuenten con la información requerida, bastará su nombre y algún dato que permita singularizar la causa asociada a la solicitud ciudadana, o en el caso de privados de libertad, el recinto penal en que se encuentren actualmente.

Si el reclamante es una persona distinta al imputado, debe señalarse además:

- nombre completo del o de la imputado(a), y en lo posible RUT, o el Tribunal a donde corresponde la causa de aquel.
 - el vínculo de conexión con el imputado.
- b) Hechos que motivan el reclamo.

2) Imprimir comprobante de ingreso al SIGO y entrega al o la reclamante. Cuando el ingreso sea a través del formulario, se deberá entregar la copia timbrada de recepción de la presentación, y deberá ingresarse o al sistema SIGO dentro de las 24 hrs. siguientes. Para el caso del ingreso telefónico deberá dársele el número de ingreso SIGO.

3) Ingresada la solicitud al sistema SIGO debe reenviarla al o la Asesor (a) jurídico regional en un plazo máximo de 24 horas.

4) El o la Asesor(a) jurídico, según corresponda, contará con un plazo de 10 días hábiles para efectuar una somera indagación, la que deberá considerar como diligencias mínimas:

- ✓ Entrevista presencial o telefónica del reclamante, de la que deberá quedar registro.
Si luego de la entrevista, se estableciera que el reclamo no corresponde al ámbito de la Defensoría Penal Pública o que no es de la naturaleza referida, deberá comunicarlo al reclamante, mediante correo electrónico o carta certificada, indicándole la instancia ante quien debe recurrir o la nueva calificación de su presentación, así como el procedimiento que se seguirá, respectivamente.
- ✓ Solicitar mediante correo electrónico, informe a la jefatura directa del área, persona o unidad en donde se produjeron los hechos que dieron origen al reclamo. Si corresponde a reclamaciones de servicios entregados por empresas licitadas o de convenio, deberá además comunicarse de ello a la persona jurídica responsable.



- ✓ Si correspondiera a una reclamación de defensa que por falta de especificidad en el nombre de los o las abogados o en los hechos denunciados, el informe deberá ser requerido al o la jefe de estudios regional, al o la defensor local jefe en su caso, o al jefe de oficina licitada.

5) Vencido el plazo, evacuado o no el informe de la unidad, el o la Asesor(a) jurídico en su caso, elaborará informe y propuesta de resolución al o la Defensor(a) Regional, proponiéndole o no dar lugar al reclamo.

6) De cumplirse los aspectos señalados para ser admitida a tramitación o una vez subsanados, el o la Asesor(a) jurídico deberá calificar en el SIGO el motivo de la reclamación en alguno de los siguientes tipos:

1. Por el cobro que le realizaron (Reclamo por Arancel).
2. Intervención de superiores jerárquicos (Defensores Regionales).
3. Mal trato de funcionario(a)s de la defensoría (Of. defensoría).
4. Excesivo tiempo de espera (Of. defensoría).
5. Infraestructura deficiente (Of. defensoría).
6. Reclamo residual de defensa
7. Otros

7) Una vez firmada la resolución que resuelve el reclamo, deberá escanearse y adjuntarse al SIGO, así como la indicación del N° y fecha de aquella, y el medio de notificación que se utilizará, todos antecedentes que deberán guardarse tanto en la carpeta física como en la virtual.

8) Realizadas estas acciones, el (la) encargado SIAC tendrá la responsabilidad de entregar la respuesta al o la usuario(a) conforme a lo señalado en el numeral VI.3. De las Notificaciones y dará por finalizado el proceso en el Sistema SIGO.

9) La resolución del o de la Defensor Regional podrá ser apelada por el o la usuario(a), en el acto de la notificación o dentro de los 5 días hábiles siguientes.

10) La apelación será resuelta por el o la Defensor Nacional en el plazo máximo de 10 días. La resolución de la o el Defensor Nacional será notificada conforme a lo dispuesto en el numeral VI.3 De las Notificaciones, conjuntamente con la notificación al o la beneficiario(a), la resolución deberá enviarse también vía SIGO al o la encargado SIAC, quien dependiendo del final de la solicitud dará por finalizado el trámite en el Sistema SIGO.



Reclamos por Arancel (reclamo general)

- Se refiere a las alegaciones que efectúen los o las usuario(a)s del servicio por el cobro que de éstos hace la Defensoría Penal Pública, los que se tramitarán según lo establecido en las Resoluciones (Exentas) N° 346/2004; N°1031/2005; N°434/2007; N°593/2008 con su rectificatoria N°708/2008 y 4413/2011. Se estará en presencia de una reclamación por cobro de aranceles, cuando él o la beneficiario(a) no esté de acuerdo con el monto que cobra la Defensoría en la Resolución de Liquidación por el servicio prestado.
- La o el asistente de recepción ingresará los datos al Sistema SIGO, categorizando el reclamo como **reclamo de aranceles, dentro de reclamo general** y remitirá los antecedentes al encargado de aranceles regional (en la Defensoría Regional) para que éste revise que se encuentren todos los antecedentes requeridos para la reclamación, de no ser así, el o la Encargado(a) de Aranceles se comunicará con los o las beneficiario(a)s para solicitar dichos antecedentes. Una vez que el o la Encargado(a) de Aranceles tenga en su poder todos los antecedentes los remitirá al o la Director Administrativo Regional.
- El o la Director Administrativo Regional con los antecedentes que obren en la carpeta y el Sistema de gestión para la Defensa Penal, tendrá un plazo no superior a 5 días hábiles para emitir pronunciamiento mediante el acto administrativo.
- El acto administrativo deberá informar que si el o la usuario(a) desea apelar deberá recurrir ante Defensor debiendo hacerlo dentro del plazo de 10 días contados desde la notificación de la resolución que resuelve la reclamación. Si aún no está conforme, y en última instancia podrá recurrir el juez o Tribunal que conoció del caso,
- La notificación de este acto administrativo se realizará vía correo certificado y además deberá enviarse vía SIGO al o la encargado SIAC.

Gestión	Responsable	Plazo respuesta	Sustento normativo
Reclamos por arancel.	Asistente recepción	Categoriza el reclamo de acuerdo a los tipos definidos en el formulario SIGO.	
	Reclamante (Usuario(a))	El o la usuario(a) tiene 5 días hábiles desde la notificación de su cobro de arancel para realizar la reclamación.	Resolución Exenta N° 346/2004; N°1031/2005; N°434/2007 y N°593/2008 con su rectificatoria N°708/2008 y 4413 /2011 Art. 44. Ley 19. 718 Art. 13. REX 346



	Encargado de Aranceles entrega antecedentes en carpeta al o la Director Administrativo Regional.	Pronunciamiento del o de la Director Administrativo Regional: 5 días.	
	Of. de Partes	Notifica al o la usuario(a) conforme al numeral VI.3 De las Notificaciones, con copia al o la Encargado(a) SIAC.	
	Reclamante apela ante el DR y luego ante los Tribunales de Garantía.	El o la usuario(a) tiene que recurrir ante el DR y luego, si no queda conforme, ante el juez o Tribunal que conoció del caso, dentro de 10 días desde la notificación.	No existe plazo máximo estimado, por no depender la decisión definitiva de la DPP.

VI.2.1.3 Reclamos contra él o la Defensor Regional:

- La asistente de recepción ingresa la solicitud y la reenvía al o la asistente del DECR, para que sea derivado a un o una abogado de esa unidad, en un plazo máximo de 24 horas.
- El o la Abogado del DECR pondrá en antecedentes al o la DN y determinará la procedencia del reclamo con los antecedentes de la presentación. Si éstos no fueren suficientes, deberá recabar mayores antecedentes en un plazo no superior a 3 días hábiles, debiendo remitir al cabo de ello, un informe de procedencia o improcedencia al o a la Defensor Nacional. En razón de ello, el o la DN pedirá un informe al o la DR, quien tendrá un plazo de 5 días para evacuarlo.
- Con el mérito de éste, el o la DN determinará si acoge o rechaza el reclamo, en un plazo no superior a 10 días. La resolución del o la Defensor(a) Nacional será notificada conforme a lo dispuesto en el numeral VI.3 De las Notificaciones, conjuntamente con la notificación al o la beneficiario (a), la resolución deberá enviarse también vía SIGO al o la encargado SIAC, quien dependiendo del final de la solicitud dará por finalizado el trámite en el Sistema SIGO.

VI.2.1.4 Reclamos de otras instituciones de Sistema Judicial.

- Si el reclamo que se interpone no es de competencia de la DPP y se refiere a otras instituciones, como el poder judicial (jueces, juezas o Ministros) o



Ministerio Público (Fiscales, Asistentes del Fiscal), se debe ingresar al SIGO la solicitud ciudadana, y responder de acuerdo a la Ley N° 19.880, explicando que el reclamo no corresponde a la DPP y orientar al o la reclamante respecto de la institución a la que corresponde.

- El o la Asistente de recepción remitirá los antecedentes al o la encargado de SIAC en un plazo de 24 horas.
- El (la) encargado SIAC o remite al o la encargado de SIAC de la institución que corresponda, informando de ello, dejando constancia de esa derivación externa en el sistema SIGO, y notificando de ello al requirente, mediante la notificación del numeral VI.3.

VI.2.2 Consultas

VI.2.2.1 Por caso judicial

- Si la consulta es presencial o telefónica, previo a entregar la información, el o la asistente deberá consultar al o la solicitante la relación que tenga con la causa judicial consultada, debiendo ser **titular del servicio (es decir el o la imputado(a)) o familiar directo de la persona imputada o acusada. En caso contrario no podrá entregar información.**
- Si la consulta se hace en forma presencial o por teléfono, la asistente ingresará la solicitud en el Sistema Informático SIGO, conforme lo expresa el Procedimiento MOE de Atención de Público, luego podrá buscar la información en el Sistema para la Gestión de Defensa Penal SIGDP informando la respuesta al o la usuario(a) y registrándola en el Sistema SIGO dando por finalizada la gestión en el Sistema.
- Si la consulta se presenta a través de otra vía, el o la asistente deberá ingresar los datos en el Sistema SIGO y remitir la solicitud en un plazo de 24 horas al o la encargado SIAC o al o la abogado de OIRS, o al o la Asesor(a) jurídico en su caso.
- El o la Asesor(a) Jurídico tendrá la responsabilidad de entregar la respuesta al o la usuario(a) por vía de carta certificada, en el plazo máximo de 10 días. La respuesta final, además, deberá enviarse vía SIGO al o la encargado SIAC quien dará por finalizado el trámite en el Sistema SIGO

Importante: A nadie que no sea el o la propio(a) imputado(a) o acusado(a), se le podrá entregar información relacionada con datos personales de éste que consten en el sistema, tales como antecedentes socioeconómicos, condenas anteriores, etc., pero sí se podrá informar sobre aspectos tales como estado de tramitación de la causa, fecha de audiencia, resultado de la audiencia, abogado



(s) asignado(s) al caso, el N° de tramitación interno de la Defensoría Penal Pública.

Gestión	Responsable	Plazo respuesta	Sustento normativo
Consulta por caso judicial.	Asesor(a) jurídico	10 días para informar respuesta.	Art. 24 Ley 19. 880
	Of. de Partes	Notifica al o la usuario(a) vía carta certificada con copia al o la Encargado(a) SIAC.	
			Plazo máximo total estimado: 20 días

VI.2.2.2 Consulta por Aranceles

- Previo a entregar la información, deberá solicitarse al consultante la relación que tenga con la causa judicial consultada, **debiendo ser el titular del servicio o un familiar directo. En caso contrario no se podrá entregar información.**
- Si la consulta se hace en forma presencial o por teléfono, la asistente podrá ingresar la solicitud en el Sistema Informático SIGO, para luego buscar la información en el Sistema de Gestión para la Defensa Penal y responder al o la usuario(a) de manera inmediata, y esta respuesta también debe registrarse en Sistema SIGO dando por finalizado el trámite en el Sistema.
- Si la consulta se presenta a través de otra vía, el o la asistente lo debe ingresar al Sistema SIGO y remitir la solicitud del usuario en un plazo de 24 horas al o la Encargado SIAC.
- El (la) encargado SIAC tiene un plazo de 24 horas para derivar vía SIGO la solicitud al o la Asesor(a) Jurídico. En paralelo, El (la) encargado SIAC debe remitir esta solicitud vía correo electrónico al o la Encargado(a) de Aranceles de la Región sólo a modo de información, ya que el responsable de la respuesta es el o la Asesor(a) Jurídico.
- El o la Asesor(a) Jurídico tendrá la responsabilidad de entregar la respuesta al o la usuario(a) vía carta certificada, en el plazo máximo de 10 días hábiles. La respuesta final además, deberá enviarse vía SIGO al o la Encargado SIAC.

Importante: No podrá entregarse información relacionada con datos personales del o de la imputado(a) que consten en el sistema, tales como antecedentes socioeconómicos, condenas anteriores, etc., pero sí se podrá informar sobre el estado de tramitación del cobro, es decir, si se presentó reclamación o no,



estado de tramitación de la reclamación, aceptación o rechazo del mismo, valor de la cuota y fecha de vencimiento.

Gestión	Responsable	Plazo respuesta	Sustento normativo
Consulta por aranceles.	Asesor(a) Jurídico	10 días.	Art. 24 Ley 19.880
	Of. de Partes	Notifica al o la usuario(a) vía carta certificada con copia al o la Encargado(a) de SIAC y al o la Encargado(a) de Aranceles de la Región.	
			Plazo máximo estimado: 15 días

VI.3 De las notificaciones en los procedimientos de solicitudes ciudadanas:

- Destinatario(a):** Son los o las interesado(a)s en el procedimiento. Todas las notificaciones que deban hacerse en el expediente deben efectuarse, en principio, a todo(a)s los interesado(a) s, salvo que, excepcionalmente, no afecten en modo alguno a sus derechos o intereses. Lo anterior se relaciona con el derecho que reconoce el artículo 17 letra a) de la Ley N° 19.880, a saber: *"conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados"*. Esta facultad se hace efectiva a través de un adecuado sistema de notificaciones. El simple "denunciante", en principio, no es destinatario(a) de notificaciones.
- Objeto de la notificación:** La notificación tiene por objeto dar a conocer el acto administrativo respectivo, lo que debe hacerse con copia íntegra de la resolución respectiva.
- Contenido de la notificación:** Se trata de requisitos fundamentales. Su falta o consignación errónea convierte a la notificación en defectuosa.

El contenido de la notificación exige:

- 1) el texto íntegro de la resolución;
- 2) si es una resolución definitiva, indicación de los recursos que proceda interponer contra ella;
- 3) el órgano ante el que deben presentarse dichos recursos;
- 4) plazo para interponerlos;

- Forma:** Se refiere a la manera de practicar la notificación:



d.1) Por escrito, mediante *carta certificada* dirigida al domicilio que el o la interesado(a) hubiere designado en su primera presentación. En este caso se *entenderá practicada la notificación a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda*. También y en caso de encontrarse registrado un correo electrónico por parte del requirente, la notificación podrá realizarse por ese medio, solicitando a aquel en el correo de envió que "acuse recibo". Si no se obtiene respuesta del destinatario, deberá despacharse carta certificada.

d.2) De manera *personal*, con dos modalidades:

- i) por medio de un o una empleado(a) del órgano correspondiente, en el domicilio del o de la interesado(a) y dejando copia íntegra de la resolución;
- ii) en las oficinas del servicio si el o la interesado(a) se apersona. Debe firmar recepción y puede requerir copia la que se le dará en el mismo momento.

d.3) Para efecto de las reclamaciones formuladas por los o las beneficiario(a)s de los servicios de Defensa Penal Pública que se encuentren privado(a)s de libertad, las notificaciones deberán ser siempre personales, ya sea por el asesor jurídico o por encargado SIAC, dejando registro del acto de notificación al imputado.

e) Oportunidad: el artículo 45 de la Ley N° 19.880, dispone que "*las notificaciones deberán practicarse a más tardar dentro de los cinco días siguientes a aquél en que ha quedado totalmente tramitado el acto administrativo*".

f) Notificación tácita: se refiere esencialmente a la ausencia de notificación o al hecho que la notificación practicada adoleciera de cualquier vicio que la hiciera anulable. La ley convalida la comunicación: "*si el interesado a quien afectare hiciere cualquier gestión en el procedimiento, con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad*" (artículo 47 de la Ley N° 19.880).

VII.- ANEXOS



ANEXOS



a) .- CONCEPTOS Y GLOSARIO

1.-Actividades de difusión: Acciones específicas que desarrolla una Institución, haciendo uso de diversos materiales o instrumentos, para dar a conocer alguna actividad gubernamental o materias de interés para los usuarios de dicha Institución. Un ejemplo son las campañas mediales, la distribución de información escrita, plazas ciudadanas, etc.

2.-Clientes (as)/ Beneficiarios (as)/Usuarios (as): Se entenderá el concepto de beneficiario(a) en sentido amplio, como aquellas personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de la Institución. Incluye, por ende, tanto al imputado (a) –beneficiario (a) directo (a)-, como a sus familiares, y al público en general, que requiera orientación acerca de sus derechos ciudadanos o en el ámbito justicia.

3.-Espacios de Atención: Puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden participar en el quehacer de los servicios públicos, teniendo garantizada la oportunidad de acceso, sin discriminación de ninguna especie. Esta participación implica la recepción de información acerca de programas sociales y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas y opiniones.

Estos puntos de acceso pueden ser presenciales, telefónicos o electrónicos.

4.-Ley N° 19.880: Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, las normas particulares para los Servicios Públicos en el tratamiento de solicitudes de las personas en sus diferentes espacios de atención; regula la relación de las instituciones públicas con las personas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses; transparenta los procedimientos y plazos de tramitación de las solicitudes; y garantiza a las personas igualdad de oportunidad y acceso no discriminatorio a los Servicios Públicos.

5.-MAD: Modelo de Administración de Demanda: Sistema de información que registra el tipo de delito que se le atribuye a un o una imputado (a), su situación procesal, la duración promedio de tramitación observada para este tipo de causas y la salida judicial más probable. Ello permite, estimar y proyectar cargas de trabajo por prestación de servicios de defensa penal, tanto en el nivel regional como en zonas de licitación, así como definir de mejor manera la eficiente asignación de causas y administrar adecuadamente los recursos económicos.



6.-Material o instrumentos de difusión: Son todos los elementos que utiliza una institución en una actividad de difusión. Entre otros, es posible distinguir: folletos, volantes, afiches, sitios web, televisión, radio, etc.

7.-MOE: Modelo de Operación Eficiente, que tiene por objeto normalizar y optimizar el funcionamiento operativo de las defensorías locales y licitadas del país, agrupando doce procedimientos que describen las actividades que se deben realizar al interior de la institución en las áreas de atención de público, tramitación de causas y preparación de audiencias, unificando el actuar institucional a lo largo de todo el país. Estos procedimientos tienen el carácter de instrucción por parte del Defensor Nacional, tanto para funcionarios como empresas licitadas y de convenio del servicio de defensa penal.

8.-OIRS: Sistema Integral de Atención a Clientes(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, más conocido como Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. Se trata de espacios de comunicación que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios del aparato estatal.

Su objetivo es regular la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. En este sentido, claves son el establecimiento de procedimientos, plazos y la oportunidad y acceso sin discriminación, a todos aquellos que quieran efectuar sus solicitudes ciudadanas a la Defensoría Penal Pública.

9.-Reclamo de defensa: Corresponde a todo cuestionamiento o queja que se realice fundadamente, al desempeño de uno o más defensores en una causa por los o las usuario (a)s del servicio, que se refiera a aspectos propios de la prestación global del servicio, tales como, falta de información de la causa, trato descortés en las entrevistas, realización de gestiones o diligencias en contradicción con la voluntad del imputado, dudas sobre la capacidad técnica del abogado, reparos sobre su idoneidad moral, entre otras.

El titular de esta acción es el o la imputado (a), pero en aquellos casos en que la persona que compareciere a efectuar el reclamo fuere un familiar directo del imputado, podrá acogerse a trámite y tramitarse conforme al procedimiento del artículo 66 de la Ley N° 19.718, pero deberá recabarse directamente información del o la beneficiario (a) en forma previa a la resolución del asunto.

10.-Reclamo general: Corresponde a toda queja o cuestionamiento, por circunstancias distintas al desempeño de un defensor específico en una causa determinada, como son por ejemplo, la disconformidad en el valor del arancel cobrado, la atención de asistentes, peritos, u otro personal vinculado a la Defensoría Penal



Pública, etc. Incluye además, todo cuestionamiento o queja del usuario del servicio en relación a la defensa, pero planteado en términos generales, ya sea porque desconoce el(los) nombre(s) del(los) defensor(es), y éste no pudiere deducirse de los motivos o antecedentes expuestos por el imputado, o bien se tratare de una reclamación realizada en forma genérica en relación con la prestación de defensa, correspondiendo la tramitación genérica de OIRS que se detallará en su caso.

11.-Servicios y productos: Todas las prestaciones que entrega una institución al usuario/a externo, cumpliendo sus funciones y satisfaciendo sus necesidades. Estas prestaciones pueden ser la entrega de documentación, la tramitación de subsidios, la entrega de pensiones, una atención médica, etc.

12.-SIAR: Sistema Informático de Apoyo Regional. Herramienta desarrollada con recursos internos de la Defensoría Penal Pública, con la finalidad de apoyar la gestión regional y estandarizar los procedimientos que se realizan. Se aplica una metodología de prototipo con la finalidad de mejorar de forma interactiva la aplicación conforme surgen nuevos requerimientos. Está conformado por los siguientes módulos: atención de testigos e Imputados, oficina de partes, peritajes, administración, agenda, SIG-2005.

13.-SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal. Este instrumento permite el manejo de la información sobre el proceso de defensa, la persona del imputado, la gestión del defensor y, en general todas las gestiones o prestaciones que se vinculan con el servicio de defensa penal. Dentro del SIGDP se encuentra el Modelo de Administración de Demanda (MAD) que permite perfeccionar la gestión en diversas materias, a partir de datos que se actualizarán automáticamente a diario.

14.-SIGO: Sistema informático para la Gestión OIRS. Esta aplicación sirve para recoger, almacenar, gestionar y analizar los datos que provienen de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la Defensoría Penal Pública.

15.-Solicitudes Ciudadanas: Todas aquellas consultas, opiniones, reclamos, sugerencias o felicitaciones que realiza una persona ante la administración del Estado. Toda persona, a su vez, puede colaborar a un mejor servicio a través de la presentación de sus inquietudes.



b) FORMA DE RESPUESTA POR CARTA AL USUARIO

Es importante que los encargados regionales de SIAC entreguen todas las respuestas bajo un formato estándar de carta. Está es la única forma que quede un registro que la solicitud ciudadana fue recepcionada.

Cartas tipo de respuesta

CARTA PARA FELICITACIONES, SUGERENCIAS E INFORMACIONES



Santiago, xxx de (mes) de 2011

Señor(a)

xxxxxxxxx

Presente

Junto con saludarlo(a) cordialmente, le comunico que con fecha xxx de (mes) de 2011 se ha recibido sus felicitaciones para la Defensoría Local de, dejada en el buzón de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS, el día xxx de (mes) de (año).

Le agradecemos las palabras de reconocimiento expresadas, por cuanto su opinión es importante para nuestra institución, la que ha asumido el compromiso con sus usuario(a)s de brindar una atención digna, respetuosa y oportuna.

Se despide atentamente,

El Nombre de Ud.

Encargada/ o Regional de O.I.R.S.

DEFENSORÍA REGIONAL xxx



CARTA PARA RECLAMOS



Santiago, xxx de (mes) de 20....

Señor(a)

Xxx xxx xxx

Presente

Con fecha xxx de noviembre de 2011, he recibido de parte del asistente de recepción (nombre) , copia del reclamo interpuesto por usted en contra de (nombre y cargo) xxx xxx xxx, el pasado xxx de (mes) de xxx.

Estamos informándonos sobre la situación y derivaremos su reclamo, de acuerdo a los procedimientos de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Defensoría Penal Pública.

Actualmente su reclamo está en poder del (de la) Asesor(a) Jurídico xxx xxx xxx, quien le comunicará la decisión adoptada mediante (carta certificada dirigida a su domicilio o personalmente – según corresponda).

Nuestra institución ha asumido el compromiso con sus usuario(a)s de brindar una atención digna, respetuosa y oportuna, por lo cual su reclamo nos permitirá mejorar la atención a las personas que acuden a nuestras oficinas.

Le agradecemos expresar su opinión, la cual tomaremos en cuenta.

Se despide atentamente,

El Nombre de Ud.

Encargada/ o Regional de SIAC

DEFENSORÍA REGIONAL xxx



c) Instrucciones para la tramitación de Solicitudes de información relacionadas con la Ley N° 20.285.

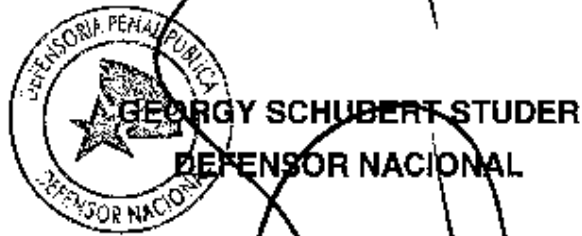


2.-REEMPLAZESE la versión del Manual existente en la Resolución Exenta N° 4260, por la presente versión.

3.- MODIFICASE la entrada en vigencia regulada por la Resolución Exenta N° 648, postergándose para el día 29 de junio del 2012.

4.- PUBLIQUESE en la intranet del servicio para conocimiento de todos los funcionarios.

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



GAJ/DECR/pop

Distribución.

Oficina de Partes.

- Todas las Defensorías Regionales
- Todas las Unidades y Departamentos.
- Archivo Departamento Evaluación, Control y Reclamaciones.