

Santiago, 30 DIC. 2011

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4260

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. El Decreto Supremo N° 616 de 15 de Septiembre de 2011 del Ministerio de Justicia, que nombra al suscrito como Defensor Nacional.
6. 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. La necesidad de fijar un procedimiento de atención estandarizado, con el fin de lograr una mayor efectividad frente a las respuestas que nos formulen los usuarios del Servicio, procurando contar con un procedimiento que tienda a radicarse en Oficinas especiales de atención a usuarios, distintas a las que en la actualidad existen, dependiendo de la disponibilidad de dotación existente.
2. Los plazos establecidos en las leyes 19. 880, 20.285 y en la ley 19. 718. que crea la Defensoría Penal Pública.



RESUELVO

1.- APRUÉBASE EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA, cuyo texto es el siguiente:

ACTUALIZACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Manual de Procedimientos
Versión 2.2**

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

Defensoría Penal Pública



ÍNDICE

I.- Introducción	4
II.- Objetivo del Manual	6
III.- Disposiciones Generales	6
IV.- Conceptos y Glosario	8
V.- Alcance	11
VI.- Responsabilidad de los Operadores y usuarios	11
VI.1.- Usuario/Cliente.....	11
VI.2.- Operadores de OIRS.....	12
VI.3.- Asistente profesional.....	15
VI.4.-Abogado de Atención de Público.....	16
VI.5.- Informáticos Regionales	16
VII.- Descripción de los Procedimientos de las Solicitudes	
Ciudadanas.....	16
VII.1.- Mero Trámite.....	17
VII.1.1. Información General y Opinión.....	18
VII.1.2. Felicitaciones	18
VII.2.- Trámite Complejo	19
VII.2.1. Reclamos	19
VII.2.1.1. Reclamos por prestación de defensa	19
VII.2.1.2. Reclamos en general.....	22
VII.2.1.3. Reclamos contra él o la Defensor(a) Regional	24
VII.2.1.4. Reclamos por Arancel	25
VII.2.1.5. Reclamo de otras instituciones de Sistema Judicial	26
VII.2.2. Consultas	27
VII.2.2.1. Por caso judicial	27
VII.2.2.2. Consulta por aranceles	28
VII.3. De las notificaciones en los procedimientos de solicitudes ciudadanas	29
VIII.- Descripción de los procedimientos de las Solicitudes de La Ley	
20.285 sobre Acceso a la Información Pública	30
VIII.1.- Etapas del procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas	31
VIII.1.1 Primera etapa: Formulación, Recepción y Admisibilidad de la Solicitud de información.....	31
VIII.1.2. Segunda etapa:	
Procesamiento; Derivación o distribución interna de la solicitud; oposición de terceros; derivación externa de la solicitud por incompetencia de la institución.	
.....	32



VIII.1.3. Tercera etapa: Respuesta a Solicitud; cobro por costos de reproducción y notificación.....	32
IX Flujogramas por Espacios de Atención	34
IX.1.- Flujogramas por Espacio de Atención – Mero Trámite ...	35
IX.2.- Flujogramas de Atención - Trámite Complejos	38
IX.3.- Flujogramas de la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.....	45
X. Anexos	46
X.1.- Carta para Felicitaciones, Sugerencias e Información	47
X.2.- Cartas para Reclamos	48

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.
- Entregar espacios para que la ciudadanía exprese sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.

En resumen, este sistema debe facilitar la atención a toda persona que desee ejercer sus derechos (derecho a consultar, reclamar, solicitar, o felicitar), y por nuestra parte, garantizar la tramitación de sus solicitudes, a través de una atención cálida, oportuna, respetuosa y en plazos estipulados y que deben ser conocidos por los solicitantes.

En relación a las nuevas orientaciones dadas por la autoridad recientemente asumida, se ha priorizado un plan a tres años, en donde se buscará contar con espacios exclusivos de atención ciudadana, en al menos, la mayoría de las Defensorías Regionales, conforme a la factibilidad presupuestaria y de dotación del personal de la institución.

Los cambios además buscan simplificar 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 necesariamente en este plan



años, éste deberá ser dotado de alertas que permitan monitorear la gestión de las respuestas.

Así también, y considerando la existencia ya generalizada a nivel país del Modelo de Operación Eficiente (MOE), como un sistema innovador de mejora de varios aspectos de la gestión del giro del negocio, entre los que se establece un procedimiento de atención de público. En esta modificación se busca integrarlo a la plataforma procedimental, considerándolo una de las alternativas de selección de acciones, debiendo como meta a mediano plazo, integrarse 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 "captadoras" de las solicitudes ciudadanas, 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 respuestas 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 las 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).

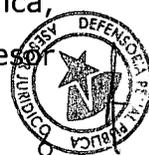
Además este manual se encarga de fijar un procedimiento de gestión solicitudes ciudadanas de la Defensoría Penal Pública, a la luz de lo dispuesto en la Ley N° 20. 285,, de Acceso a la Información Pública.

Así también, se busca posicionar la atención al cliente de la Defensoría, en el centro de nuestro quehacer, procurando diseñar un procedimiento que tienda a radicarse en Oficinas especiales de atención a usuarios, distintas a las que en la actualidad existen, las que hacen coincidir la función de la asistente administrativa o encargado de partes, con el encargado de OIRS. En razón de la actual dotación, del todo insuficiente para abordar este gran desafío, el procedimiento contemplará la atención en régimen- vale decir- cuando se cuente con la dotación necesaria, esperable en la modificación que entregue autonomía institucional, y el régimen de transición que será aplicable en el intertanto a toda oficina local, licitada, de convenio o regional en que no exista OIRS.

III. DISPOSICIONES GENERALES

El encargado (a) a nivel nacional del Sistema SIAC es el (la) Jefe (a) de la Unidad de Comunicaciones y Prensa de la Defensoría Nacional (UCyP), y encontrándonos en régimen normal, a nivel regional lo será el encargado OIRS de cada Defensoría Regional. Durante el régimen de transición los periodistas de cada Defensoría Regional desarrollarán esa función, y en caso de ausencia de éstos, la labor la asumirá el (la) Asesor Jurídico de la región.

Sin perjuicio de ello, tanto en régimen normal como en el transitorio, y tratándose de requerimientos asociados a la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública, serán la Unidad de Asesoría Jurídica a nivel central y a nivel regional el (la) Asesor



Jurídico, los responsables de derivar y responder aquellas, bajo el monitoreo del encargado OIRS o periodista en su caso.

En régimen de transición, las asistentes administrativas de las Defensorías Regionales, Locales, licitadas o de convenio, o en su defecto los (las) encargado (a)s de Oficina de Partes, tienen la labor de recibir las solicitudes presenciales o escritas, atender al usuario e ingresar luego las peticiones al Sistema Informático de Gestión de OIRS (SIGO) para derivar las solicitudes según corresponda al (la) asistente profesional, es decir el (la) periodista regional o al (la) Asesor Jurídico. Así también, en el caso de la Defensoría Nacional (DN), (el) la asistente de la Unidad de Comunicaciones y Prensa, será (el) la encargada de ingresar al SIGO las solicitudes ciudadanas, y derivar en razón de la naturaleza de la presentación al turno de abogados para atención de defensa que se detallará más adelante, o al (la) encargado nacional, periodista de la UCyP.

Régimen normal.

El(la) asistente profesional es el (la) funcionario (a) Jefe(a) de la OIRS, quien deberá velar porque las derivaciones, seguimientos, respaldos de los requerimientos y respuestas a las solicitudes ciudadanas y requerimientos de la Ley N°20.285, se efectúen dentro de los plazos establecidos en el presente procedimiento.

Para aquellas localidades donde no exista OIRS de la DPP, esta función la desarrollará el (la) periodista regional, y en caso de ausencia de éste, por el (la) asesor jurídico regional.

Régimen transitorio.

Los (las) encargado (a)s regionales periodistas, tienen por misión responder o derivar las solicitudes a los Departamentos y Unidades correspondientes, realizando un seguimiento en el Sistema SIGO, para velar por el cumplimiento de los plazos y llevar un respaldo físico y electrónico de las respuestas.

Todos los procedimientos y derivaciones se realizarán a través del Sistema Informático para la Gestión OIRS, SIGO, independiente que muchas de las respuestas respecto a trámites institucionales también se respondan además vía carta certificada.

Encontrándonos en régimen normal, el Sistema SIGO deberá ser un instrumento de apoyo a la gestión de solicitudes ciudadanas, que considerará a lo menos, avisos de vencimiento de los plazos y modelos de carta de respuesta de mero trámite, así como el depositario de las carpetas electrónicas de los casos asociados a reclamos.



Todos el personal de la institución, jefaturas, profesionales, defensore(a)s u otro(a)s, tienen la obligación de responder los requerimientos del o la encargado (a) OIRS o en su caso, del o la asistente profesional. Finalmente, es el Defensor Regional (DR) quien velará por el buen funcionamiento del sistema integral de atención en su región.

La respuesta final al usuario solicitante, marca el final del procedimiento en el Sistema Informático para la Gestión OIRS, SIGO, NO LA DERIVACIÓN.

IV.- CONCEPTOS Y GLOSARIO

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.

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.

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.

En régimen normal, los espacios de atención presencial corresponderán a las OIRS de cada DR, quienes absorberán los requerimientos que tengan origen en la capital regional y todos aquellos que correspondan a su región, y que por decisión del cliente no sean presentados en la localidad respectiva. En todas las localidades que no sean capital regional, las solicitudes ciudadanas podrán presentarse en cualquier



oficina de la Defensoría Penal Pública, sean locales, licitadas o de convenio, siendo responsabilidad del Defensor (a) Local jefe (a), del o la Administrador (a) o del o la abogado (a) de convenio directo, que se le de la tramitación que se detalla en el presente procedimiento.

En régimen de transición, los espacios de atención presencial corresponderán a la recepción por parte de la asistente de la DR, de la local, de la de convenio y de la licitada.

En el caso de la DN, el o la asistente de la Unidad de Comunicaciones y Prensa, será la encargada de la atención presencial de las solicitudes ciudadanas, y derivar en razón de la naturaleza de la presentación al turno de abogados para atención de defensa que se detallará más adelante, o al o la encargado (a) en la Defensoría Nacional, periodista de la UCyP.

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.

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.

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.

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.

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 en contra de uno o más defensores determinados, 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 del imputado, podrá acogerse a trámite y tramitarse conforme al procedimiento del artículo 65 y 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.

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.

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.

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



aplicación conforme surgen nuevos requerimientos. Está conformado por los siguientes módulos: atención de testigos e Imputados, oficina de partes, peritajes, administración, agenda, SIG-2005.

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.

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.

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.

V. ALCANCE

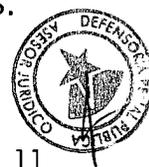
-Solicitudes administrativas

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 a la Unidad de Administración y Finanzas o la Unidad Regional correspondiente.

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

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

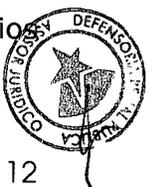
- El usuario tendrá el derecho a acercarse a cualquier oficina de la Defensoría, sea esta Regional, Local, licitada o de convenio y realizar sus solicitudes ciudadanas. Tratándose de las capitales regionales, habrá en cada Defensoría Regional una OIRS donde se dará un trato personalizado a las solicitudes ciudadanas, existiendo abogado (a)s que absolverán las consultas y reclamos de los usuario (a)s del servicio. Para el caso de la Región Metropolitana, habrá una sola OIRS.



- En el caso de la DN habrá una OIRS que atenderá los requerimientos de los usuario(a)s del servicio que concurren a esa repartición.
- En régimen transitorio, el usuario será atendido bajo el régimen actual y en el caso de la Defensoría Nacional, por el o la asistente de la UCyP, quien derivará la atención en razón de su naturaleza, a la unidad o departamento respectivo, y si se trata de reclamos por prestación de defensa, a uno de los o las abogado(a)s del staff de la DN que se programará mensualmente para ese efecto.
- El o la usuario (a) contará con los siguientes medios para efectuar sus sugerencias, peticiones, reclamos o felicitaciones: en forma presencial, por medio de los buzones, e-mail, por teléfono o a través del formulario virtual arrojado en la página web www.dpp.cl, sección "contáctenos".
- Las solicitudes ciudadanas sólo se cursarán si el usuario entrega los siguientes datos: su nombre y apellidos; número de cédula de identidad; 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 solicitud ciudadana quedará invalidada.
Además deberá precisar lo mejor posible, 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.

VI.2 Operadores de OIRS, atención, ingreso y tramitación de la Solicitud Ciudadanas (asistente de recepción, abogado (a) de atención de público, asistente profesional)

- En las localidades que exista, los funcionarios que trabajen en la OIRS de cada Defensoría Regional serán responsables de la atención, ingreso y tramitación de las solicitudes ciudadanas (sugerencias, peticiones, reclamos o felicitaciones).
- **Asistente 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, además deberá 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 beneficiario



- intrapenitenciarios, o aranceles de defensa, o de cualquier índole vinculada con un proceso judicial específico llevado por la DPP.
- Consulta, petición o solicitud de información de la Ley N°20.285
 - Sugerencias
 - Opiniones
 - Felicitaciones
 - Alguna de las categorías de MOE de atención de público punto 7 procedimiento Atención
 - Reclamo de defensa.
 - Reclamo general.
- En las localidades distintas a la capital regional, los o las asistentes de la defensoría local, licitada o de convenio deberán efectuar esta labor. En el caso de las oficinas licitadas, cada una de ellas deberá asignar al inicio de cada contrato un o una titular y un reemplazo para esta función. Del correcto cumplimiento de esta designación deberá cerciorarse el encargado OIRS de cada Defensoría Regional. En régimen transitorio, esta función será desarrollada en cada DR por la asistente del DR, o de la UATI, y en la DN por la asistente de la UCyP.
 - Los o las asistentes de recepción deberán recibir las solicitudes ciudadanas (sugerencias, peticiones, reclamos, felicitaciones, etc.), sean éstas realizadas en forma presencial, por medio de los buzones, e-mail o teléfono. Independiente del medio en que éstas se recojan deberán ser ingresadas al Sistema Informático de Gestión de OIRS (SIGO) y calificadas, debiendo ser derivadas asistente profesional en un plazo máximo de 24 horas.
 - El trato entregado al usuario debe ser claro y cordial, explicitando las fases que su solicitud tendrá.
 - Al recibir la solicitud en forma presencial o vía telefónica, los o las asistentes de recepción tendrán que registrarla en el Sistema SIGO e imprimir una copia entregándosela al requirente, o dándole el número de registro que emita el sistema para el caso de la recepción telefónica. En el caso de que la solicitud sea realizada a través de formulario (buzón) se deberá entregar la hoja autocopiativa al usuario indicándole que el número de folio es su número de registro. En ambos casos deberán señalar al usuario que este número corresponde al "número oficial de su registro de solicitud" en el caso de consultar posteriormente.
 - Además, en el caso de los formularios, 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 y entregándoles su copia (página autocopiativa). Es recomendable que los o las usuario(a)s introduzcan por sí mismos el formulario al buzón (independiente a 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. 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 abogado (a) de atención de público o al o la asistente profesional. Para el caso de aquellas localidades donde no exista OIRS, el o la asistente (local, licitada o de convenio) deberá inmediatamente realizar la derivación a través del sistema, al o la asesor jurídico regional o al o el periodista regional en un plazo máximo de 24 horas, según sea el caso. El sistema emitirá un aviso de cumplimiento del plazo. En el caso de no cumplir estos plazos se cursarán sanciones administrativas.

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, las o los asistentes y encargado(a)s de Oficinas de Partes deberán escanear los documentos y adjuntarlos en forma atachada al Sistema Informático SIGO, así como también la copia de la solicitud ciudadana que es retirada del buzón

Tratándose de comunicaciones escritas (oficios, memorándum o cartas) de 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. Esta función será desarrollada por el encargado OIRS en caso de existir, o en su defecto por el o la asistente del DR. En el caso de la DN por el o la asistente de la UCyP.

- Todo ello sin perjuicio de lo estipulado en el capítulo de los reclamos por prestación por defensa.
- 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 corresponde al o la asistente profesional, que en el régimen transitorio es servido(a) por el o la profesional periodista de cada DR y en la DN por el o la profesional de la UCyP.
- En el caso que las o los asistentes de recepción reciban solicitudes que puedan ser resueltas por ella(o)s en forma inmediata, deben ingresarlas al SIGO, pero en el cuadro de requerimiento deben explicitar que ésta ya fue contestada

derivarla al o la asistente profesional, para que éste a su vez de por finalizada la consulta.

VI.3 Asistente profesional:

- **Asistente profesional.**
- Será responsable de la atención de las consultas especiales y generales, reemplazando al o la abogado de atención de público cuando éste (a) no estuviere, y de los reclamos generales. En régimen transitorio, esta función será ejecutada por un o una periodista de la DR, y en la DN por un o una periodista de la UCyP.
- Tiene la obligación de monitorear y controlar las solicitudes ciudadanas presentadas en la región, además de velar por el cumplimiento en la entrega 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. Además el o la asistente profesional deberá responder en 48 horas las solicitudes ciudadanas que son de mero trámite (consulta simple, felicitación, etc.). Todas las solicitudes ciudadanas que ingresen, independiente del carácter que éstas revistan, deberán tener respuesta.
- Realizar un constante seguimiento al Sistema SIGO correspondiente a su región para coordinar 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.
- Encargado (a) de asegurar el buen estado y funcionamiento de los buzones y formularios de solicitudes ciudadanas.
- En el caso que las o los asistentes de recepción reciban solicitudes que puedan ser resueltas por ello(a)s en forma inmediata, deben ingresarlas al SIGO, pero en el cuadro de **requerimiento** deben explicitar que ésta ya fue contestada y derivarla al o la periodista regional, para que éste (a) a su vez dé por finalizada la consulta.

VI.4 Abogado (a) de atención de público

- Todos los o las abogado(a)s de la Defensoría Penal Pública 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, esto es, se determinará si el requirente está citado o no, y se le dará registro de la entrevista.
- Sin perjuicio de la declaración anterior, en aquellas ciudades asiento de capital

regional en que exista OIRS Regional, se establecerá una atención especial de abogado(a)s para resolver dudas o presentar reclamos. En régimen transitorio esta atención la efectuará el o la asesor jurídico regional. En la DN se efectuará por un staff de abogado(a)s que cumplirán un turno mensual.

- En las ciudades que no tengan esta característica, el o la usuario (a) deberá concurrir a la oficina de la DPP más cercana (local, licitada o de convenio), y solicitar con él o la asistente de recepción el ingreso de su presentación o requerimiento.
- **Abogado(a) de atención de público.** Será responsable de la atención respecto de las consultas especiales, reclamos de defensa y solicitudes de cambio de defensor(a), así como de su tramitación. En el régimen transitorio, esta función será ejecutada por el o la asesor jurídico regional. En el caso de las localidades que no sean sedes de capital regional, esta atención será derivada a un(a) abogado (a) de la oficina a la que concurra el usuario (a), ejecutando las acciones contempladas en el punto 7 del procedimiento de atención de Público MOE, Para el caso de la DN, la atención será absorbida por un Staff de profesionales que responderán a un turno mensual, compuesto por un abogado de la UECR y dos abogados de la UEP coordinado por el o la asistente de recepción, que en este caso es la o el asistente de la UC y P.
- Según lo dispuesto en la Resolución (Exenta) N° 941, con fecha 2 de abril de 2008, se designó a lo(a)s asesores 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 jurídico deberá llevar a cabo todas las funciones mencionadas en el punto **VI.3**.

VI.5 Informáticos Regionales

VII. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS y que pasa con el procedimiento de atención de público MOE y el agendamiento de entrevista

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

Los plazos son de 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).

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 o la asistente profesional en un plazo máximo de 24 horas. El o la asistente profesional deberá dirigir la presentación a el o la asistente profesional encargado(a) de SIAC de la institución aludida con copia al Defensor Regional, en un plazo de 24 hrs., dejando copia de esta nueva derivación en el sistema
- El o la asistente profesional 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 correo electrónico o la carta certificada al solicitante, deberá ser archivada en una carpeta acondicionada para este fin, física y electrónica.

VII.1 MERO TRÁMITE

El o la asistente profesional debe dar respuesta, dentro del plazo de 48 horas tras ser recibidas:

- Consultas de información general y opinión
- Felicitación

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 asistente profesional, para que éste (a) a su vez dé por finalizada la consulta. Si no está en condiciones de dar respuesta directamente, lo deriva a la o el asistente profesional en un plazo máximo de 24 horas.
- 3.-** El o la asistente profesional 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



que él o ella haya indicado- y guardar una copia en su archivo. La copia deberá archivarla en una carpeta acondicionada para este fin, electrónica y física, y finalizar el proceso en el Sistema SIGO.

VII.1.1 Información general y opinión

- Siempre y cuando el o la asistente de recepción no pueda resolver el requerimiento por si mismo, en cuyo caso deberá explicitar en el cuadro de requerimiento que ésta ya fue contestada y derivarla a la o el asistente profesional, para que éste (a) a su vez de por finalizada la consulta, deberá derivarlo en un plazo de 24 horas a la o el asistente profesional, quien tiene 48 horas para entregar la información solicitada al usuario, El o la asistente profesional de 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.

VII.1.2 Felicitaciones

En un plazo de 24 horas se deriva al asistente de recepción 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 o la asistente profesional de 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 Ley 19. 880
			Plazo máximo de respuesta: 48 hrs



VII.2 TRÁMITE COMPLEJO

VII.2.1 Reclamos

VII.2.1.1 Reclamos por prestación de defensa

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 tramitarse conforme al procedimiento contenido en los artículos 65 y 66 de la Ley N° 19.718, pero deberá recabarse directamente información del o de la beneficiario(a) en forma previa a la resolución del asunto.

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.

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 UECR., quien tendrá un plazo de 7 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 2 abogado(a)s de la UEP y 1 de la UECR, 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.



Derivación

Encontrándose en régimen normal, el servicio de Oficinas OIRS, en las capitales regionales, la presentación del reclamo por prestación de defensa ingresada en una oficina distinta (local, licitada o de convenio) será derivada por el o la asistente de la oficina designada para el efecto, dentro de las 24 hrs. siguientes al ingreso.

La derivación se efectuará al o la Abogado de OIRS, si este existiere o en su caso, a el o la Asesor Jurídico Regional.

El o la Abogado de atención de público de la OIRS o en su caso el o la Asesor Jurídico Regional correspondiente, deberá informar a el o la asistente profesional sobre el estado de tramitación, cada vez que sea requerido por aquél o aquella acerca de la solicitud derivada. 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 a él o la abogado del turno mensual de la DN, compuesto por 2 abogado (a)s de la UEP y 1 de la UECR, 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.

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: Nombre completo, fecha de nacimiento, número de cédula de identidad, (RUT), dirección donde despachar la respuesta, y TELÉFONO.

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

- el vínculo de conexión con el imputado.

b) datos de la causa o antecedentes para reconocerla

c) Nombre del o la defensor o defensore(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 tratase 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 de OIRS.

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.

3) Ingresada la solicitud al sistema SIGO debe reenviarla al o la Abogado de atención de público de la OIRS en donde existan, o en su defecto a el o la asesor jurídico regional en un plazo máximo de 24 horas.

4) El o la Abogado de OIRS o el o la asesor 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 o no.
- b) escucha de audios del proceso.
- c) revisión del SIAJ y SIGDP
- d) informe del o de la abogado defensor (a), quien tendrá 5 días para evacuarlo, dentro del periodo de investigación.

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.

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, ya sea que se desempeñare, a través de una empresa externa o institucional, el o la Jefe de Estudios Regional, o el o la defensor local jefe en su caso, deberán evacuar el informe dentro del plazo establecido, a requerimiento del o de la Abogado de atención de público OIRS o el o la Asesor Jurídico en su caso.

Cumplido el plazo total de investigación, contados desde que llega la derivación al o la abogado de OIRS, o al o la asesor jurídico en su caso, y habiéndose evacuado o no el informe del o de la defensor, se deberá redactar un informe para el o la Defensor 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 al asistente profesional.

La resolución deberá considerar 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 hubo o no infracción de estándares, y si se acoge o no el reclamo. Asimismo deberá indicar que el referido acto puede ser objeto de apelación, el plazo y ante quién se presenta. Además deberá tipificar en el SIGO su resultado 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

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.

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

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 siguientes.

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

VII.2.1.2 Reclamos en general

Corresponde a toda queja o cuestionamiento, por circunstancias distintas al desempeño de un o una 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 o e 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 tratara 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 TELEFONO.
 - b) Hechos que motivan el reclamo. En caso de estar relacionado con la prestación de defensa en una causa, antecedentes para singularizarla.
- 2) Imprimir comprobante de ingreso al SIGO y entrega al o la reclamante. Cuando el ingreso sea a través del formulario, se entregará la copia timbrada de recepción de la presentación.
- 3) Ingresada la solicitud al sistema SIGO debe reenviarla al o la Abogado de atención de público de la OIRS en donde existan, o en su defecto al o la asesor jurídico regional en un plazo máximo de 24 horas.
- 4) El o la Abogado de OIRS o el o la asesor jurídico, según corresponda, contará con un plazo de 7 días hábiles para efectuar una somera indagación, la que deberá considerar como diligencias mínimas:
 - 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.
 - entrevista presencial o telefónica del reclamante.
 - 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 o al o la defensor local jefe en su caso.
- 5) Vencido el plazo, evacuado o no el informe de la unidad, el o la abogado de OIRS o el o la asesor jurídico en su caso, elaborará informe al o la Defensor 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 jurídico deberá calificar 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 o la asistente profesional tendrá la responsabilidad de entregar la respuesta al o la usuario(a) conforme a lo señalado en el numeral VII.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 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 VII.3 De las Notificaciones, conjuntamente con la notificación al o la beneficiario(a), la resolución deberá enviarse también vía SIGO al o la asistente profesional de SIAC, quien dependiendo del final de la solicitud dará por finalizado el trámite en el Sistema SIGO.

VII.2.1.3 Reclamos contra él o la Defensor Regional:

- La asistente de recepción ingresa la solicitud y la reenvía al o la asistente abogado de OIRS de la DN, en caso de que éste no exista, deberá derivarse a el o la asistente del la UECR, para que sea derivado a un o una abogado de esa unidad, en un plazo máximo de 24 horas.
- El o la Abogado 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 de la Defensor Nacional será notificada conforme a lo dispuesto en el numeral VII.3 De las Notificaciones, conjuntamente con la notificación al o la beneficiario (a), la resolución debe



enviarse también vía SIGO al o la asistente profesional de SIAC, quien dependiendo del final de la solicitud dará por finalizado el trámite en el Sistema SIGO.

VII.2.1.4 Reclamos por Arancel

- 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 administrativo ingresará los datos al Sistema SIGO y remitirá los antecedentes al o la Asesor Jurídico Regional, quien categorizará el reclamo, de acuerdo a la tipología incorporada en el formularios SIGO y lo derivará al o la Asistente profesional de SIAC en un plazo de 24 horas.
- El o la Asistente profesional de SIAC remitirá los antecedentes al o la Encargado(a) de Aranceles de la región en un plazo máximo de 24 horas.
- El o la Encargado(a) de Aranceles revisará 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 pronunciarse mediante el acto administrativo.
- La notificación de este acto administrativo se realizará vía correo certificado y además deberá enviarse vía SIGO al o la Asistente profesional de SIAC.
- Si el o la usuario(a) desea apelar deberá recurrir ante el juez o Tribunal que conoció del caso, debiendo hacerlo dentro del plazo de 10 días contados desde la notificación de la resolución que resuelve la reclamación.

Gestión	Responsable	Plazo respuesta	Sustento normativo
Reclamos por arancel.	Asesor jurídico	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
	Asistente profesional 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 VII.3 De las Notificaciones, con copia al o la Encargado(a) SIAC.	
	Reclamante apela ante los Tribunales de Garantía.	El o la usuario(a) tiene que recurrir al o la 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.

VII.2.1.5 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 el Ministerio Público (Fiscales, Asistentes del Fiscal), se debe 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, y dar solución al reclamo.
- El o la Asistente de recepción remitirá los antecedentes al o la Asistente profesional en un plazo de 24 horas.



- El o la Asistente profesional lo remite al o la Asistente profesional del SIAC de la institución que corresponda, quien debe dar respuesta al reclamante explicando que el reclamo no corresponde a la DPP y orientando respecto a la institución que debe resolverlo.

VII.2.2 Consultas

VII.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, luego podrá buscar la información en el Sistema para la Gestión de Defensa Penal 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 asistente profesional de SIAC o al o la abogado de OIRS, o al o la asesor jurídico en su caso.
- El o la Asesor 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 asistente profesional de OIRS 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 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

VII.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 Asistente profesional de SIAC.
- El o la Asistente profesional de SIAC tiene un plazo de 24 horas para derivar vía SIGO la solicitud al o la Asesor Jurídico. En paralelo, el o la Asistente profesional de 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 Jurídico.
- El o la Asesor 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 Asistente profesional de 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 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

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

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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;
- d) 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.

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.

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).

g) Otras notificaciones exigidas por la Ley N° 19.880.

La administración está *obligada* a notificar, conforme a la Ley N°19.880:

Art. 50, inc. 2º, Notificación de actos de ejecución material. "*El órgano que ordene un acto de ejecución material de resoluciones estará obligado a notificar al particular interesado la resolución que autorice la actuación administrativa*".

Art 55. Notificación a terceros sobre recursos. "*Se notificará a los interesados que hubieren participado en el procedimiento, la interposición de los recursos, para que en el plazo de cinco días aleguen cuanto consideren procedente en defensa de sus intereses*".



VIII.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE LA LEY N° 20.285, SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La gestión de solicitudes de Acceso a la Información Pública se encuentra regulada por la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y se refiere al conjunto de actividades que realiza el órgano o servicio, encaminadas a dar respuesta a las consultas formuladas por la ciudadanía, respecto de información elaborada con presupuesto público y toda información que se encuentre en poder del respectivo órgano de la Administración del Estado.

VIII.1 Etapas del procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas

Primera etapa: Formulación, Recepción y Admisibilidad de la Solicitud de información.

Segunda etapa: Procesamiento; Derivación o distribución interna de la solicitud; oposición de terceros; derivación externa de la solicitud por incompetencia de la institución.

Tercera etapa: Respuesta a Solicitud; cobro por costos de reproducción y notificación.

VIII.1.1 Primera etapa: Formulación, Recepción y Admisibilidad de la Solicitud de información.

1.-La solicitud de información ciudadana podrá ser formulada **por escrito** o por **sitios electrónicos**. El sitio electrónico dispuesto por la Defensoría Penal Pública para la realización de las solicitudes de acceso a la Información Pública es:

<http://www.transparencia.dpp.cl/index.php?accion=Home> y las solicitudes escritas pueden ser formuladas por carta o mediante el formulario dispuesto para la Defensoría Penal Pública por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

2.- En el caso de las solicitudes presentadas por escrito, directamente en nuestras oficinas, ya sea por carta o por formulario dispuesto al efecto, serán recibidas por el o la asistente administrativo quien realizará un breve examen de derivación, oportunidad en que determinará de qué tipo de solicitud se trata, y si corresponde a una solicitud de acceso a la información pública, entregará al o la Asesor Jurídico, para que éste(a) la ingrese al sistema, sistema que envía notificación a la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional. Si la o el asistente administrativo en el análisis de la solicitud, advierte dificultades para determinar si se enmarca dentro de una solicitud de acceso a la información pública, deberá consultar al o la Asesor Jurídico.

3.- En el caso de las solicitudes ingresadas, a través del portal, el o la Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, realizará la derivación correspondiente, según la materia que se trate, pudiendo solicitar sea respondida directamente por el o la Defensor Regional respectivo de acuerdo a las facultades que le han sido delegadas.



4.-En caso de ser recibida en la OIRS de la DPP una solicitud ciudadana, respecto de la cual el o la encargado (a) de la Oficina de Informaciones crea que pueda tratarse de una solicitud de acceso a información pública, aún cuando no se utilice el formato correspondiente, deberá derivarla al o la asesor jurídico de su región o a la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional en el caso de las solicitudes recibidas en ésta, con la finalidad de efectuar la calificación correspondiente, para efectos de su derivación. En caso de determinarse que la solicitud debe ser abordada como solicitud de acceso a la información pública, será tramitada de inmediato conforme lo señalado en el punto 2 de esta primera etapa, en caso de determinarse que no se trata de una solicitud de acceso a la información pública será devuelta a la OIRS, todo lo anterior en un plazo máximo de 2 días, a fin de que continúe su tramitación.

VIII.1.2 Segunda etapa: Procesamiento; Derivación o distribución interna de la solicitud; oposición de terceros; derivación externa de la solicitud por incompetencia de la institución.

Una vez recibida la consulta ciudadana, se realizará el examen de admisibilidad por parte del o de la Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, si ingresa a través del portal.

Si se trata de una solicitud realizada por carta o formulario que ha debido ser ingresada al sistema por el o la Asesor Jurídico Regional, éste(a) realizará el examen de admisibilidad con consulta al o a la Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, quién procederá a derivarla inmediatamente al o la **Asesor Jurídico Regional o o de la Defensoría Nacional**, quién será el responsable de la tramitación de la solicitud, recopilar la información solicitada, preparar la carta respuesta con todos sus antecedentes, para posteriormente remitir ésta a la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional, a fin de que sea aprobada de forma previa a la firma de la Autoridad respectiva.

VIII.1.3 Tercera etapa: Respuesta a Solicitud; cobro por costos de reproducción y notificación.

El o la Asesor Jurídico Regional o la Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional según corresponda, una vez aprobada la respuesta, deberá remitir todos los antecedentes señalados en el último párrafo del punto anterior a la autoridad facultada para firmar, que son el o la Defensor (a) Nacional o el o la Defensor Regional respectivo.

La respuesta podrá ser de los siguientes tipos:

- **Requerir al o la ciudadano(a) que su solicitud cumpla con los requisitos formales establecidos en la Ley N° 20.285:** Los requisitos formales que debe contener la solicitud de información son: Nombre, apellidos, dirección del o de la solicitante y de su apoderado(a), en su caso; identificación clara de la información que se requiere; firma del o de la solicitante estampada por cualquier medio habilitado; órgano administrativo al que se dirige (Artículo 12).

Si la solicitud no reúne los requisitos enumerados, el o la solicitante tendrá el plazo de cinco días para subsanar la omisión, bajo sanción de tenerle por desistido de su petición (Artículo 13).



- **Accede a la entrega de la información:** La Defensoría Penal Pública tendrá el plazo de veinte días hábiles contados desde que se recibe la solicitud que cumple con los requisitos del Artículo 12, prorrogable por 10 días hábiles más, prórroga que deberá ser fundada y notificarse al o la solicitante antes del vencimiento del plazo de 20 días. (Artículo 14).
- **Niega la información solicitada:** En los casos de reserva o secreto contenidos en el artículo 21 de la Ley sobre Acceso a la Información Pública, debiendo responder en el mismo plazo anterior. (Artículo 14).
- **Derivando la solicitud de información al órgano o servicio de la Administración del Estado competente:** En caso que la Defensoría Penal Pública no sea competente para ocuparse de la solicitud de información o no posea los documentos solicitados, enviará de inmediato la solicitud a la autoridad que deba conocerla según el ordenamiento jurídico, en la medida que ésta sea posible de individualizar, informando de ello al o la peticionario(a). (Artículo 13).
- **Del derecho a oposición de terceros:** Cuando la solicitud de acceso se refiera a documentos o antecedentes que contengan información que pueda afectar los derechos de terceros, el o la Defensor Regional o el o la Defensor Nacional, dentro del plazo de dos días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos, deberá comunicar mediante carta certificada, a la o las personas a que se refiere o afecta la información correspondiente, la facultad que les asiste para oponerse a la entrega de los documentos solicitados, adjuntando copia del requerimiento respectivo. Los terceros afectados podrán ejercer su derecho de oposición dentro del plazo de tres días hábiles contados desde la fecha de notificación. La oposición deberá presentarse por escrito y requerirá expresión de causa. Deducida la oposición en tiempo y forma, el órgano requerido quedará impedido de proporcionar la documentación o antecedentes solicitados, salvo resolución en contrario del Consejo para la Transparencia, dictada conforme al procedimiento que establece la Ley N°20.285. En caso de no deducirse la oposición, sin necesidad de certificación alguna, se entenderá que el tercero afectado accede a la publicidad de dicha información (Artículo 20).
Informar sobre cobro por costos de reproducción: Respecto de aquellas solicitudes que cumplan los presupuestos establecidos en la resolución que fija los costos directos de reproducción, deberá informarse de ellos al solicitante, a través de los mecanismos que el Consejo Para la Transparencia haya determinado en sus instructivos.

El procedimiento concluye con la notificación al o la solicitante de la respuesta, la que deberá ajustarse a alguno de los tipos señalados en la etapa anterior, que en lo sustancial puede ser de derivación a otros órganos de la Administración, denegando la entrega de información o accediendo a lo solicitado.

La notificación se hará por **correo electrónico** cuando así lo haya solicitado el o la peticionario(a), para lo cual éste deberá señalar una dirección de correo electrónico.



También se podrá notificar mediante **carta certificada, en forma personal en su domicilio o en forma personal en la oficina del servicio** que haya indicado el o la solicitante. (Artículos 12 Ley N° 20.285, y 46 y 47 de la Ley N°19.880).

IX. FLUJOGRAMAS POR ESPACIOS DE ATENCIÓN

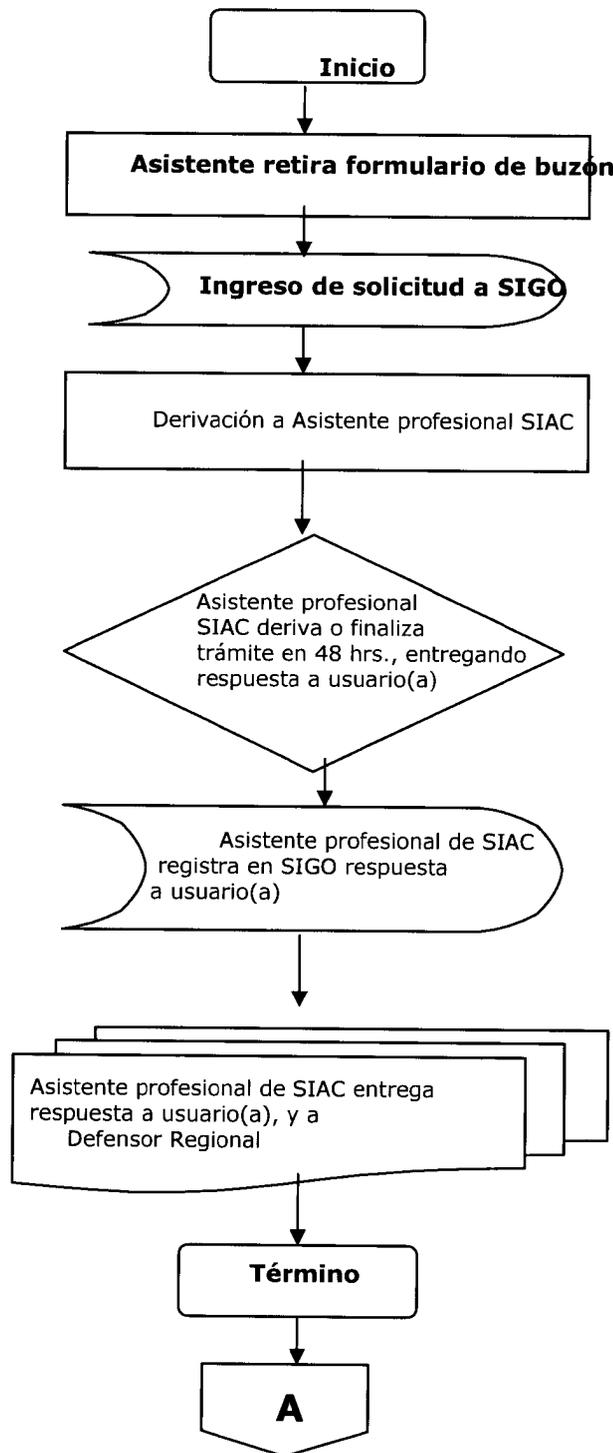
En este punto los o las encargado(a)s SIAC y las o los Asistentes Administrativos SIAC podrán comprender cuales son los tiempos descritos para elaborar las respuestas a las consultas ciudadanas y el procedimiento de derivación y seguimiento contenido en el Sistema Informático para la Gestión OIRS, SIGO. Cabe recordar que la Defensoría Penal Pública consta de 7 espacios de atención: Oficinas Presenciales (Nacional, Regional y Local), Buzón, Teléfono, Mail, Página Web, Cartas y el Centro de Documentación Nacional.



FLUJOGRAMAS POR ESPACIOS DE ATENCIÓN - MERO TRÁMITE

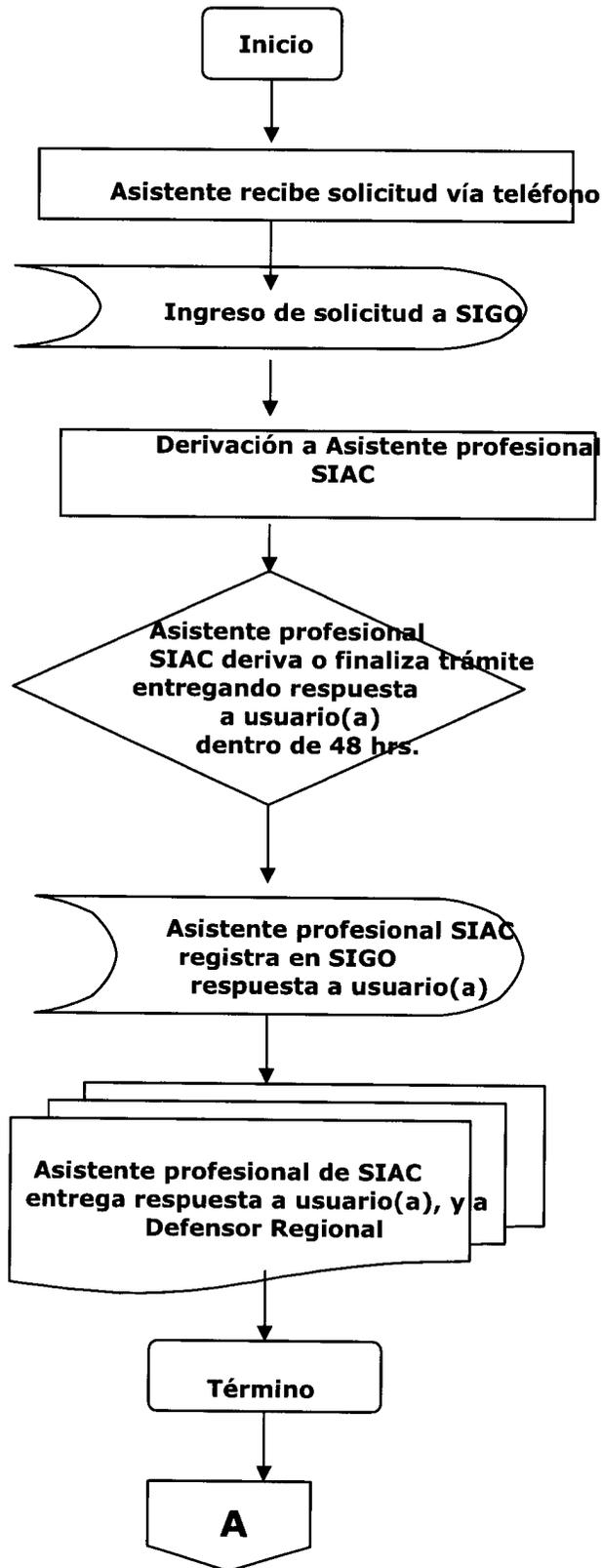
Presencial / Buzón

(Oficinas Defensorías Regionales, Locales y Centro de Documentación)



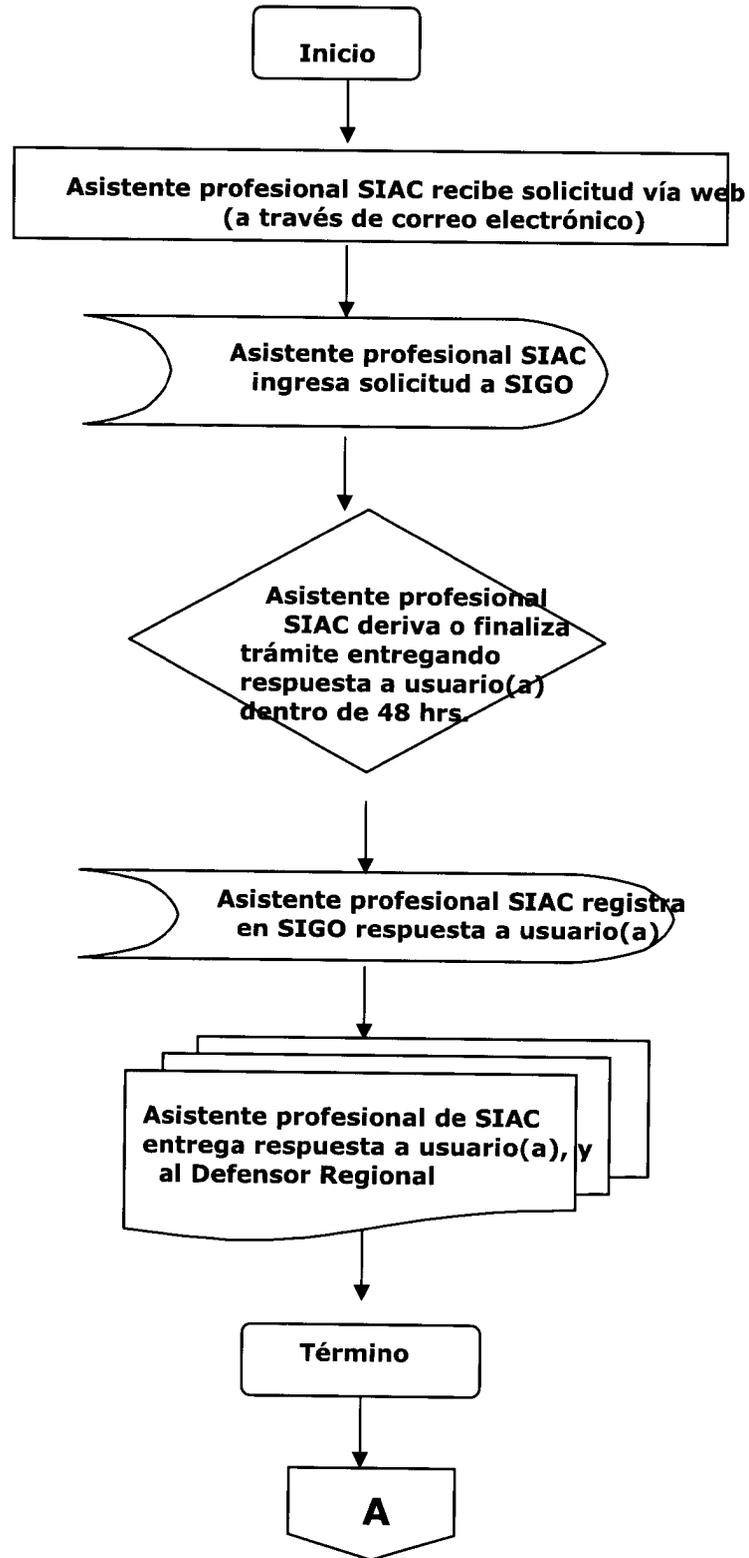
Teléfono

(Oficinas Defensorías Regionales, Locales y Centro de Documentación)



Web

(Oficinas Defensorías Regionales, Locales y Centro de Documentación)



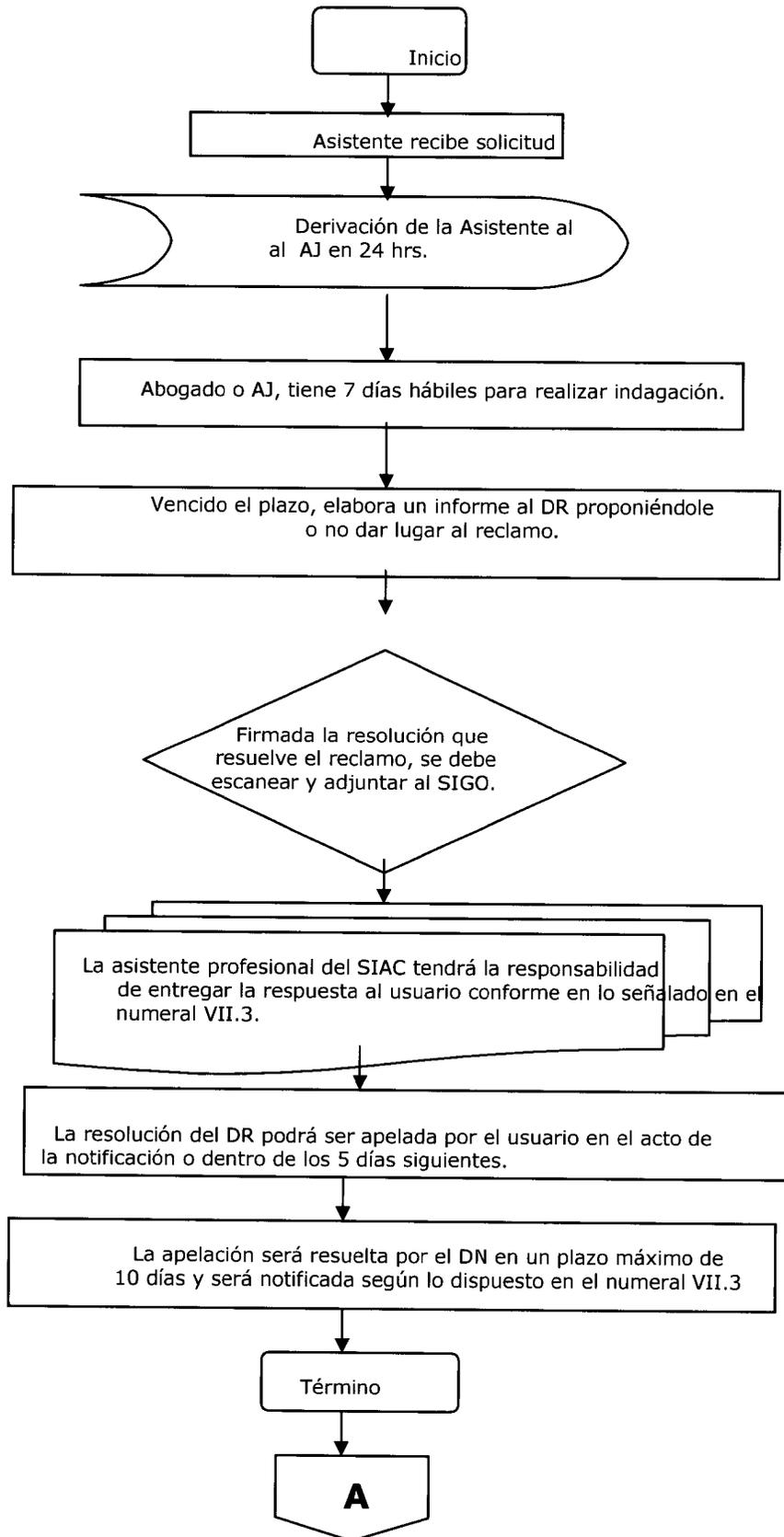
Mail electrónico

(Oficinas Defensorías Regionales, Locales y Centro de Documentación)



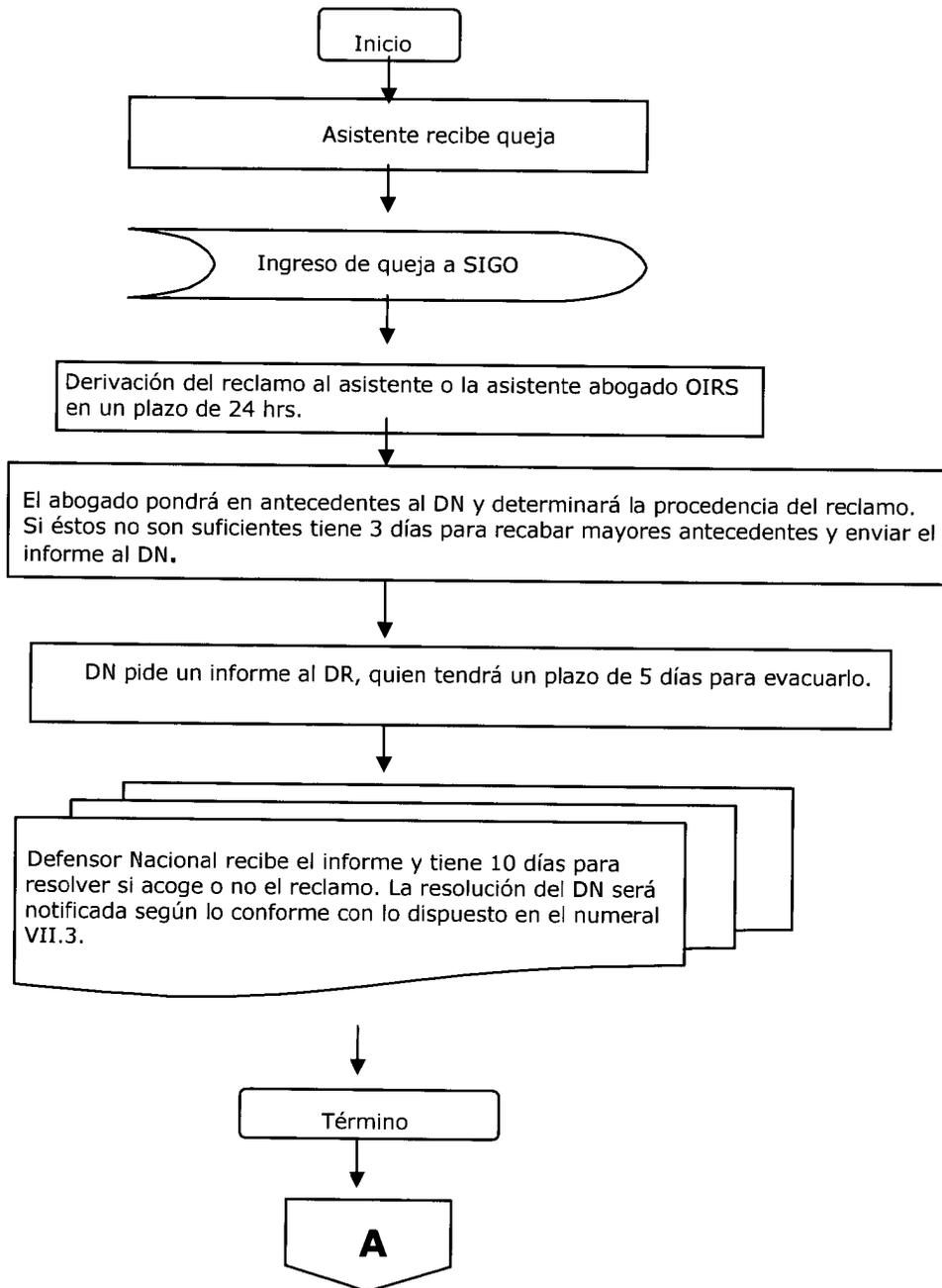
**FLUJOGRAMAS DE ATENCIÓN / TRÁMITES COMPLEJOS
PROCEDIMIENTOS RECURRENTE EN DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

Reclamo General



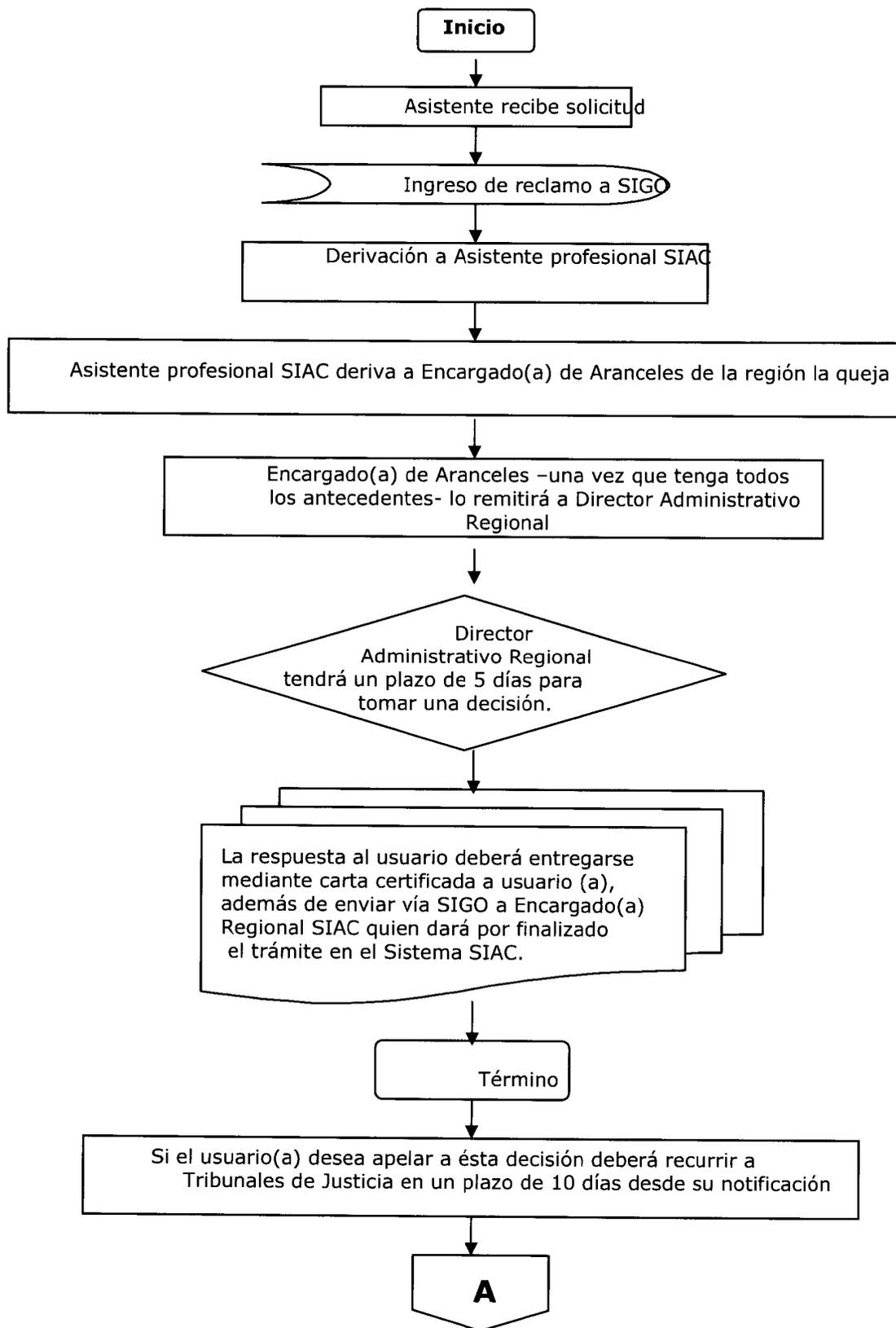
Reclamos contra Defensor Regional

(Oficinas Defensorías Regionales, Locales y Centro de Documentación)



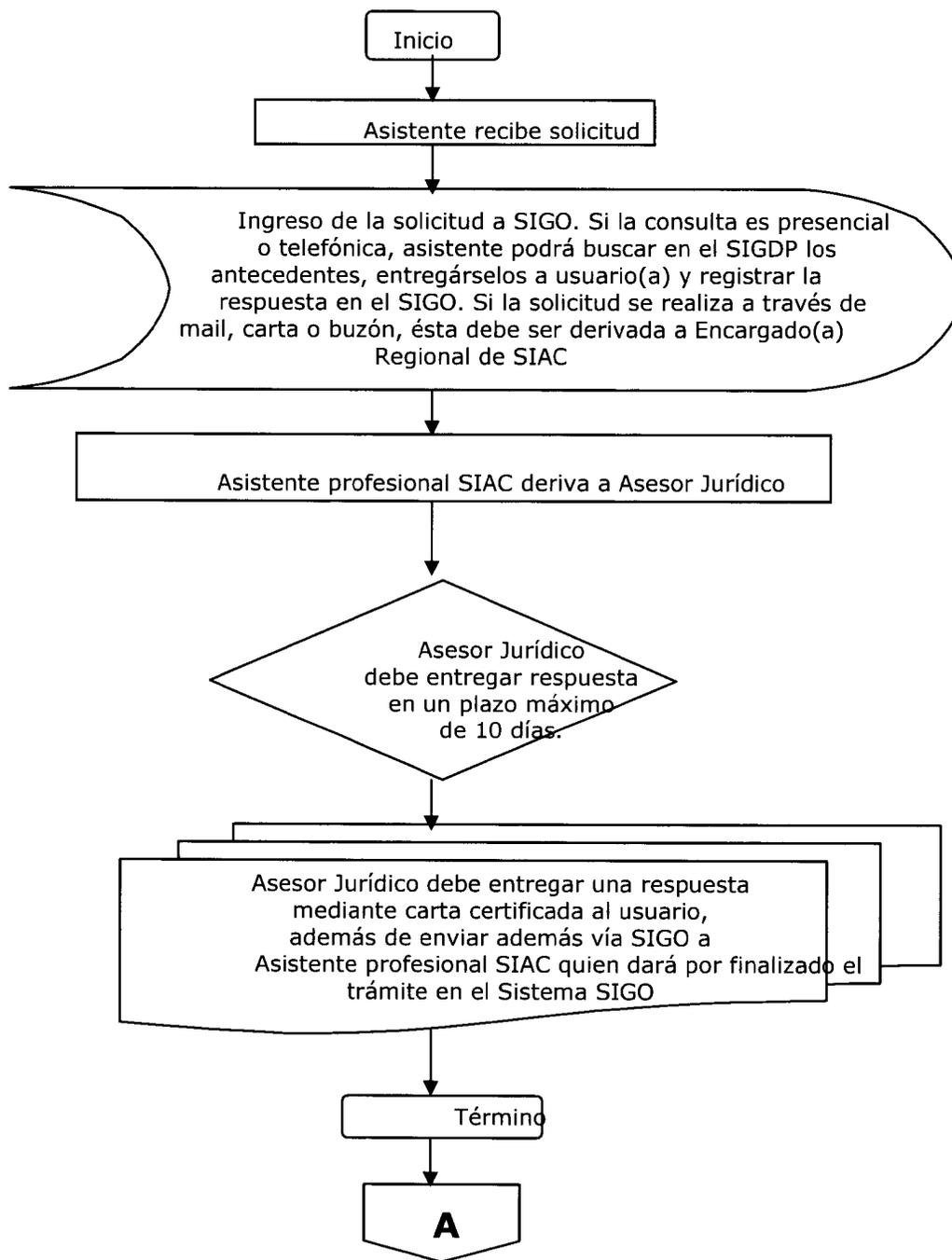
Reclamo por aranceles

(Oficinas Defensorías Regionales, Locales y Centro de Documentación)



Consulta por caso judicial ¹

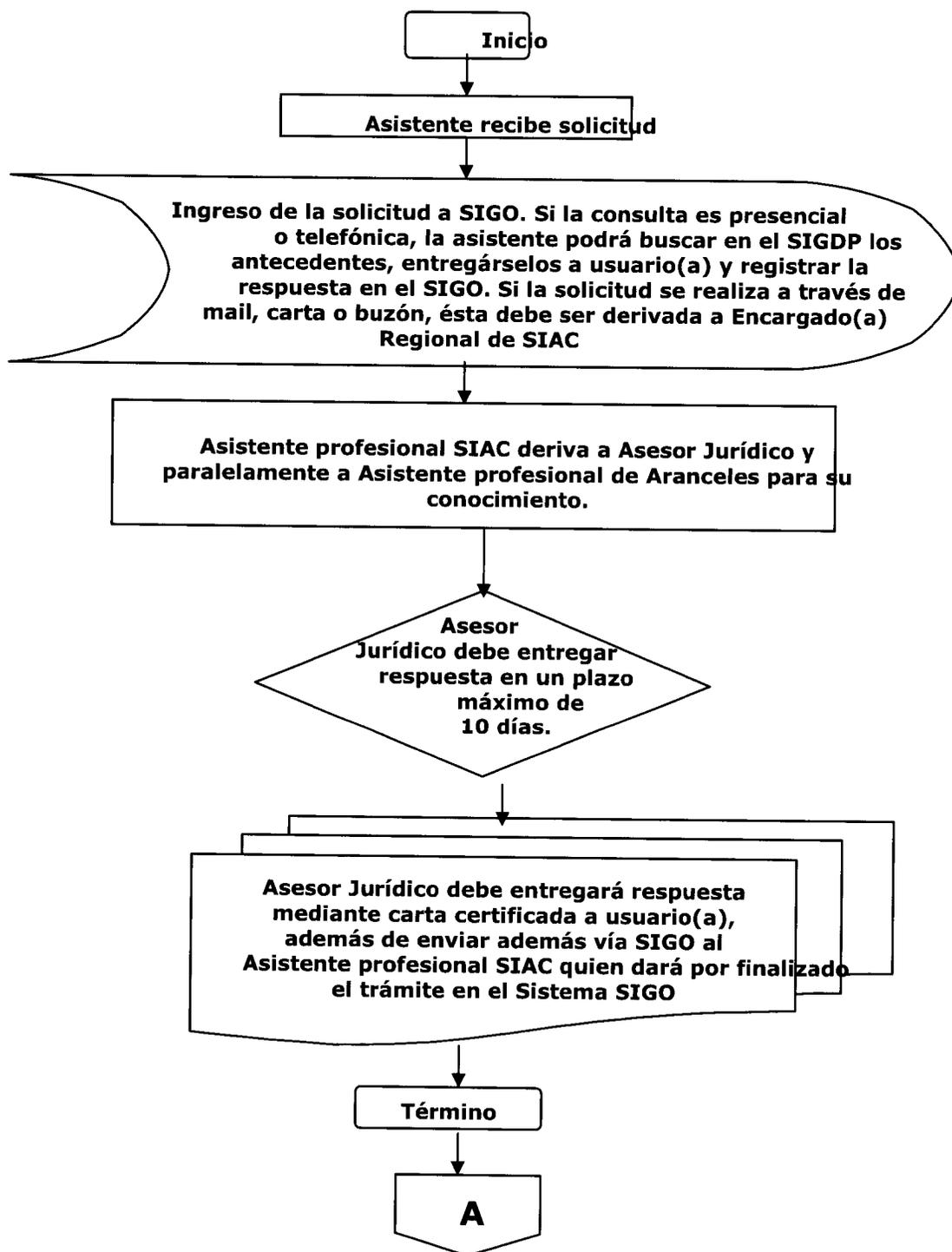
(Oficinas Defensorías Regionales, Locales y Centro de Documentación)



¹ **Importante:** Asistente deberá consultar al solicitante la relación que tenga con la causa judicial, debiendo ser titular del servicio (es decir, el imputado(a)) o familiar directo de la persona imputada. En caso contrario no se podrá entregar información.

Consulta por aranceles de defensa penal²

(Oficinas Defensorías Regionales, Locales y Centro de Documentación)

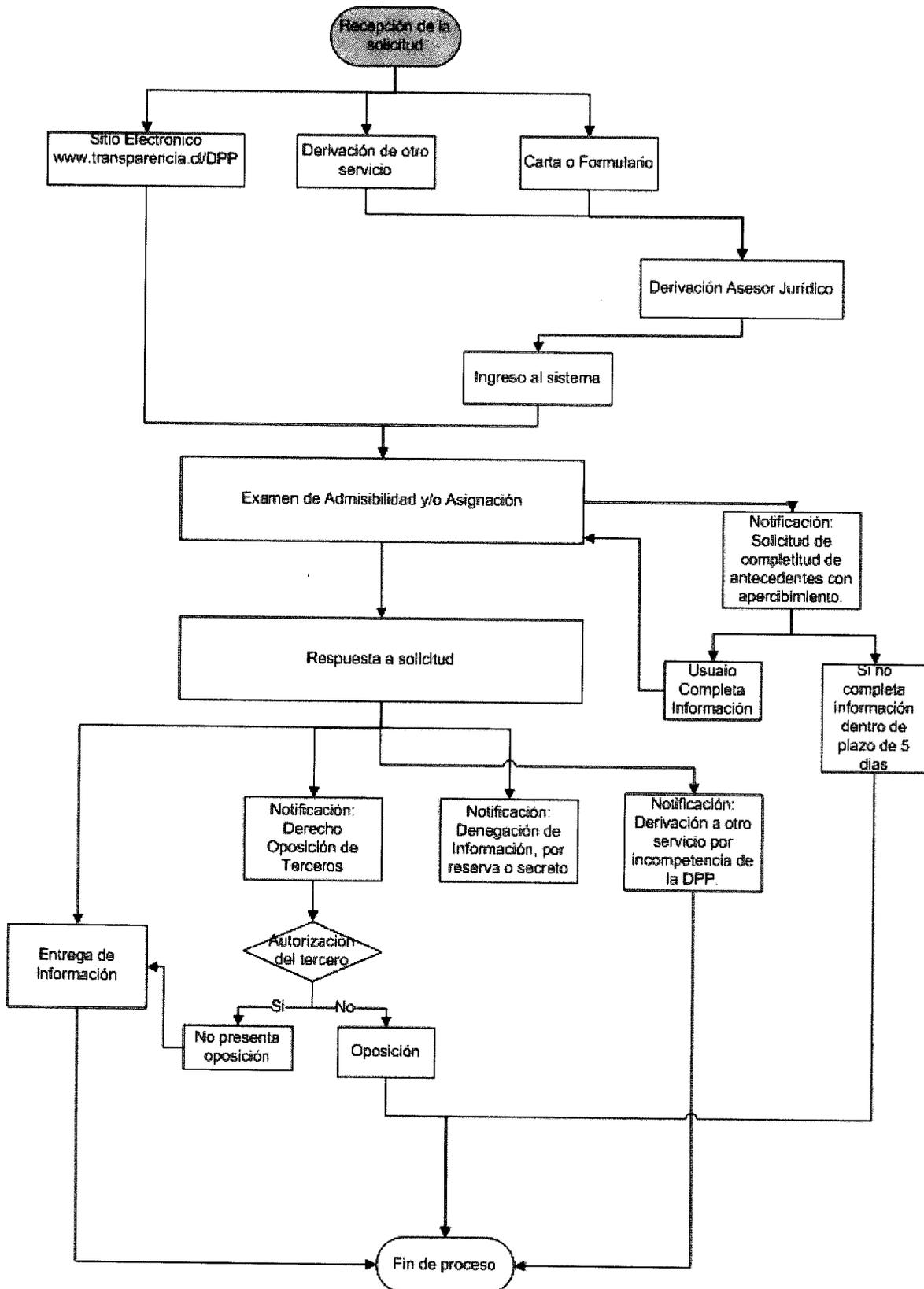


² **Importante:** La asistente deberá consultar al solicitante la relación que tenga con la causa judicial, debiendo ser titular del servicio (es decir, el o la imputado(a)) o familiar directo de la persona imputada. En caso contrario no se podrá entregar información.



Solicitudes de la Ley 20. 285 sobre Acceso a la Información Pública

(Estas solicitudes pueden ser recibidas por escrito o por medios electrónicos)



ANEXOS



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. Esta 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)

XXXXXXXXXX

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





Santiago, xxx de (mes) de 2011

Señor(a)

Xxx xxx xxx

Presente

Con fecha xxx de noviembre de 2011, he recibido de parte del (de la) Defensor Local Jefe de xxx, señor xxx xxx xxx, copia del reclamo interpuesto por usted en contra de (nombre y cargo) xxx xxx xxx, el pasado xxx de (mes) de xxx.

El (la) Defensor Local Jefe de xxx, señor xxx xxx xxx ha cumplido con informarme sobre la situación y derivar 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 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 O.I.R.S.

DEFENSORÍA REGIONAL xxx



2.- DÉJASE SIN EFECTO el Oficio Circular N° 764 del 16 de septiembre del 2010 y el Oficio N° 137 del 06 de julio del 2006.

3.- DIFÚNDASE por las distintas reparticiones del Servicio.

4.- DIFIÉRASE la entrada en vigencia de la presente Resolución a contar del día 1° de marzo de 2012.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



GEORGY SCHUBERT STUDER
DEFENSOR NACIONAL

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