

## Atención de Público

### 1 Objetivo

El objetivo del proceso de atención de público en cualquier Defensoría Penal Pública, es orientar y atender a toda persona (imputado(a) o familiar), que se acerque con dudas sobre una causa que puede estar iniciada, en trámite o finalizada, y/o atender consultas generales que guarden relación con un proceso penal o aquellas de carácter general del servicio. Ello se hará cumpliendo los estándares de defensa contenidos en Resolución dictada por el Defensor Nacional.

### 2 Alcances

El procedimiento de atención de público se aplica desde que una persona (imputado(a), familiar o público en general) solicita orientación telefónica o acude a la Defensoría a requerir información u orientación general o específica respecto de alguna causa u otra materia vinculada al proceso penal. Puede o no requerir cita con el defensor.

### 3 Responsabilidades

Los actores involucrados en este proceso son:

- Asistentes Administrativos y/o Recepcionista Defensores Públicos.
- Público en General.

### 4 Documentos aplicables

Los documentos utilizados en este proceso son:

- Protocolos de Atención, versión 2.0 año 2012
- Manual de Procedimientos Sistema Integral de Atención a Usuarios Defensoría penal Pública, versión 2.3 aprobado por Res.- Ex. N°1276 de 30 de abril de 2012..
- Oficio DN N° 256 del 21-10-2005, instruye sobre horario preferente de atención a usuarios mujeres.
- Oficio DN N° 688 del 11-08-2010, Instruye aplicación de fichas.
- Oficio DN N° 1089 del 30-12-2011, modifica ficha de primera entrevista.
- Oficio DN N° 601 del 05-07-2012, Instruye fichas RPA.
- Código Procesal Penal.
- Ley 19718.

- Base de datos de consultas frecuentes.

## 5 Terminología

- **Cliente:** Es la persona que ha sido imputada de un delito y que se encuentre vinculada a una causa que defiende la Defensoría Penal Pública
- **Público Citado:** Es aquella persona que ha sido citada por Defensoría para concurrir a sus dependencias.
- **Público No Citado:** Es aquella persona que acude a la Defensoría en forma espontánea, sin citación previa.
- **Intervinientes del Caso:** Son aquellas personas enumeradas en los artículos 12 y 108 del Código Procesal Penal.
- **Outlook:** Correo Electrónico.
- **Rol Único de la Defensoría (R.U.D.):** Numeración anual que entrega el SIGDP y está compuesto por 3 caracteres identificadores de la defensoría, un guión, 5 números que indican el ingreso correlativo del año, un guión y 2 números que indican el año.

## 6 Equipos y herramientas

Las herramientas utilizadas en este proceso son:

- SIGDP: Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal.
- Base de datos de preguntas y respuestas.
- Página web de la DPP.
- Correo electrónico.

## 7 Actividades

1. **Recepcionar público y consultar motivo de la visita.** Ante la llegada o llamada telefónica de una persona a la Defensoría, el o la Asistente y/o Recepcionista consulta el motivo de la visita y, en base a ello, orienta al público sobre las acciones a tomar. En esta instancia se deriva el público dependiendo del tipo de consulta.
2. **Atender Reclamos, Solicitud, felicitaciones o sugerencias y consultas no asociadas a causas específicas.** En el caso que se presente una persona con este tipo de solicitud, se debe aplicar el procedimiento Sistema Integral de Atención a Usuarios.
3. **Atender persona con citación.** En caso que la persona tenga citación, el o la Asistente y/o recepcionista confirma la cita en el SIGDP. Acto seguido, verifica que el Defensor se encuentre desocupado para hacerlo pasar a la entrevista, si no es así solicita a la persona esperar y se le avisará al abogado que tiene una persona esperando, quien una vez desocupado le avisará a el o la Asistente para hacer pasar a la persona o personalmente concurrirá a la sala de espera para recibir a su citado.

4. **Atender persona sin citación:** En caso que el imputado(a) o familiar de un imputado privado de libertad que no tenga citación, en forma presencial o telefónica, requiere ser atendido por un abogado, el o la Asistente consultará el motivo de su visita y, en base a la disponibilidad de agenda del defensor y los criterios y prioridades regionales, gestiona la atención en el módulo respectivo del SIGDP y entregará el comprobante de citación del sistema, en caso que la solicitud sea presencial y la cita haya quedado agendada para otro día.

En caso que el imputado/a de una causa en que exista programada una audiencia de procedimiento simplificado, siempre deberá agendarse una cita para entrevista antes de la audiencia si la solicitud se realiza al menos con 10 días corridos de anticipación a la audiencia, caso contrario, menos de 10 días, se gestionará al menos un contacto telefónico con el abogado.

5. **Atender consultas de baja complejidad:** en caso que la consulta sea de rápida respuesta, y conforme a las instrucciones remitidas por los defensores locales jefes, el o la Asistente y/o recepcionista orientará a las personas sobre su consulta, en base a lo indicado en la base de datos de consultas frecuentes. Si pese a la orientación prestada aún requiere conversar con un abogado, se agendará una cita.
6. **Analizar antecedentes y orientar al público (sin causa en SIGDP).** Una vez recepcionada la persona por el Defensor, éste verifica si tiene o no una causa asociada. En caso de no tener una causa vigente asociada, pero si tener una notificación judicial que asigna a un defensor como responsable de la causa, el Defensor procede de acuerdo al procedimiento de creación de causas, analiza los antecedentes y orienta al imputado.
7. **Analizar antecedentes y orientar al público (con citación).** El Defensor activa la atención en el módulo del SIGDP, analiza la documentación de la causa, orienta al público en base a sus dudas, recibe los antecedentes o documentos que el público pueda entregarle, los adjunta en la carpeta de la causa y actualiza el sistema SIGDP en relación a la documentación recibida y a la entrevista realizada, finalizando la atención entregando el comprobante de la atención al cliente y el resumen a la carpeta de causa, y en el caso de estimarlo necesario le entregará al cliente una copia también de este último documento.

## 8 Registros

- Cita efectuada.
- Recepción y registro de antecedentes del imputado en el SIGDP y en carpeta de causa.
- Registro de citas en agenda o sistema.

## 9 Anexos, si corresponde

No aplica.

## 10 Modificaciones

Versión	
<b>3.0</b>	Redacción General 4. Se agrega instrucción de la ficha. 7. Se agregan las nuevas funcionalidades del sistema informático y las mejoras a los protocolos de atención. Se cambia al punto 7.2 el punto 7.5
<b>2.0</b>	Se cambia el título y se unifica la atención telefónica y presencial, agrupando licitados y locales