

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

**ESTABLECE PROCEDIMIENTO DE**  
**RECLAMOS POR DEFENSA Y DEJA**  
**SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA**  
**N°173 DE FECHA 03 DE JUNIO DE**  
**2021 DE LA DEFENSORÍA**  
**NACIONAL.**

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en el D.F.L. N°1/ 19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
2. El D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo;
3. Lo establecido en el artículo 7, 35,53, 55, 56, 66 y siguientes de la Ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública;
4. Lo establecido en la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado;
5. Lo dispuesto en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública;
6. Lo señalado en el Decreto Supremo N° 495, de 20 de mayo de 2002, que establece el Reglamento sobre licitaciones y prestaciones de defensa penal pública;
7. La Resolución Exenta N° 473, de fecha 21 de diciembre de 2020 del Defensor Nacional, que aprueba Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Atención Usuaría versión 1.0 de la Defensoría Penal Pública;
8. La Resolución Exenta N° 173, de 3 de junio 2021 de la Defensoría Nacional, que establece Procedimiento de Reclamos por Defensa de la Defensoría Penal Pública;
9. La Resolución RA N° 858/81/2023, de fecha 27 de enero de 2023, que establece el orden de subrogación del Defensor Nacional;
10. La Resolución TRA N°858/20/2021, de fecha 01 de diciembre de 2021, que nombra a la suscrita como Defensora Regional de Coquimbo.
11. La Resolución N° 7, de marzo 2019, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón; y,

**CONSIDERANDO.**

1. Que, la Defensoría Penal Pública ha definido como misión, prestar una defensa penal de calidad a todas las personas imputadas, acusadas y/o condenadas por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un Juzgado de Garantía, Tribunal de Juicio Oral en lo Penal o de las respectivas Cortes, y que carezcan de abogado.



2. Que, la Ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública dispone que, las personas naturales y jurídicas que presten servicios de defensa penal pública estarán sujetas al control y a la responsabilidad que establece la Ley, determinando que las reclamaciones de las personas usuarias, reguladas en los artículos 66 y 67 de la referida Ley, son uno de los mecanismos de control para evaluar el desempeño de los defensores penales públicos, lo que también se reitera en los artículos 55 y 56 del Reglamento, contenido en el Decreto Supremo N°495 del año 2002, por lo que la decisión de autoridad recaída en el reclamo por prestación de defensa constituye una opinión técnica del desempeño del profesional que ejerce la defensa penal pública, considerándose además, como factor de riesgo para determinar de acuerdo al procedimiento correspondiente, la inclusión del profesional en nuevas mediciones de desempeño.
3. Que, por estas razones, la defensoría ha establecido una reglamentación independiente y detallada para las reclamaciones de la Ley N° 19.718, procedimiento denominado “reclamaciones por defensa” actualmente contenido en la Resolución Exenta N°173 del año 2021, norma especial de aplicación preferente sobre la norma general contenida en la Resolución Exenta N° 473-2020 referida a las demás interacciones ciudadanas, tales como solicitudes, peticiones, reclamos generales, felicitaciones, etc.
4. Que, el procedimiento denominado “reclamaciones por defensa” considera como principal interesado a la persona beneficiaria del servicio de defensa penal pública y tiene como finalidad, la constatación del cumplimiento de los estándares de defensa y las actuaciones mínimas establecidas por la institución para la prestación del servicio de defensa, recabando, a través de su tramitación, la mayor cantidad de antecedentes e información pertinente, que permita fundar adecuadamente la evaluación del desempeño que recaerá sobre el actuar del defensor.
5. Que, a 3 años de aplicación del referido procedimiento, la defensoría estimó pertinente realizar un proceso participativo de revisión de éste, con el propósito de optimizarlo, teniendo en consideración que, la atención a la persona usuaria del servicio es el centro del quehacer institucional; los lineamientos que para este tipo de presentaciones ciudadanas ha efectuado la SEGPRES y el resultado de las evaluaciones cualitativas y cuantitativas efectuadas por el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones.

**Por tanto;**

**RESUELVO:**

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



**“PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE DEFENSA DE LA DEFENSORÍA PENAL  
PÚBLICA”**

**1. Aspectos generales.**

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

La presente normativa regula la tramitación de los procedimientos de reclamaciones por defensa previstas en la Ley N° 19.718. Sólo, en lo no previsto en este instrumento, le serán aplicables supletoriamente las disposiciones contenidas en el Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Atención Usuaría actualmente regulado por la Resolución Exenta N°473-2020.

**2. Conceptos.**

**a) Reclamo por defensa:** Es una presentación efectuada por una persona beneficiaria del servicio de defensa penal pública en que se cuestiona el desempeño que, en una o más causas determinadas, o durante la ejecución de su condena o condenas, tenga o haya tenido uno o más defensores penales públicos, en aspectos propios de la prestación del servicio de defensa, tales como; falta de información, trato irrespetuoso en las entrevistas, falta de capacidad técnica del abogado, diligencias no realizadas o gestionadas en contra de su voluntad, entre otras. Igualmente, se considerará reclamo por defensa, toda sindicación de una acción u omisión en que haya incurrido cualquier abogado de la Institución o que preste servicios de defensa para ella, en una o más causas concretas que pueda implicar una deficiente prestación de defensa, a la luz de los Estándares de Defensa establecidos por la institución, los Manuales de Actuaciones Mínimas, y las instrucciones generales impartidas por la autoridad.

**b) Petición de cambio de defensor:** Es el derecho que tiene la persona beneficiaria de defensa penal pública para solicitar, en cualquier etapa del procedimiento, con fundamento plausible, el cambio del abogado defensor penal público asignado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley N° 19.718.

**c) Beneficiario(a) del servicio de defensa penal pública:** Es la persona imputada, acusada o condenada cuya defensa, en una o más causas determinadas o durante la ejecución de su condena o condenas, se ejerce o fue ejercida por un defensor



penal público.

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

**e) Requirente:** Es la persona que, sin ser la beneficiaria, presenta un cuestionamiento al desempeño de un defensor público en una causa en particular, a nombre de la persona beneficiaria, durante su tramitación o en la ejecución de una condena, en aspectos propios de la prestación del servicio de defensa penal. El requirente no forma parte del procedimiento de reclamo y respecto de éste, sólo se confirmará el acuse recibo de su presentación, la que sólo dará origen al procedimiento de reclamo por defensa, cuando exista ratificación por parte de la persona beneficiaria. Toda comunicación al requirente será por la vía autorizada por éste o en su defecto, por carta certificada.

**f) SIGO:** Es una sigla que significa Sistema Informático de Gestión de OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias), y que considera el ingreso, sistematización y seguimiento de la interacción de la ciudadanía con el Servicio.

### 3. Datos mínimos del reclamo por prestación de defensa.

Toda presentación de un reclamo deberá contener datos mínimos que permitan identificar y contactar al reclamante, salvo que el beneficiario se encuentre privado de libertad en un recinto penitenciario u hospitalario.

Si la presentación la efectúa directamente la persona del reclamante deberá, siempre, indicar su nombre completo, número de cédula de identidad o número identificadorio o pasaporte en su caso, correo electrónico y número de teléfono.

Si la presentación la efectúa un tercero (requirente) deberá indicar, siempre, su nombre, correo electrónico y/o número de teléfono. Además, deberá indicar al menos el nombre completo o el número de cédula de identidad de la persona beneficiaria del servicio de prestación de defensa, por la cual viene en reclamar.

Si la presentación no contiene estos antecedentes, el funcionario que la recibe deberá, previo al ingreso a la plataforma SIGO, verificar estos datos en los sistemas informáticos a los que tiene acceso la Defensoría Penal Pública, complementado el registro de la presentación.

En el evento que no sea posible completar estos antecedentes con la información disponible para la Defensoría Penal Pública o frente a la imposibilidad de identificar a la persona del reclamante, estas circunstancias constituirán motivo suficiente para tener por desistido el reclamo, lo que no obsta a que la presentación pueda reingresarse una vez que se aporte la información necesaria.

Tratándose de reclamos presentados en causas de imputados o condenados privados de libertad, sin que se señale el recinto penitenciario en el que se encuentran, el Asesor



Jurídico Regional deberá averiguar y validar su permanencia en el centro de privación de libertad, según los sistemas que la Defensoría Penal Pública dispone para ello, con el fin de proceder a entrevistarlos.

#### 4. De los plazos.

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

#### 5. Procedimiento.

##### 5.1 Ingreso

###### a) Ingreso del reclamo en forma presencial.

Se entenderá por "ingreso", la fecha de recepción del requerimiento (reclamo) en la institución, según las diversas vías destinadas al efecto, fecha que puede ser diversa a aquella en que el funcionario efectúa el registro en el sistema SIGO. Para tal efecto, se debe distinguir:

**a.1. Ingreso presencial sin documentación de respaldo.** Es aquél que se produce con la presencia de la persona reclamante o requirente en cualquier dependencia de la Defensoría Penal Pública, que dará lugar al registro en el SIGO, con esa misma fecha, por parte de quien efectúe la atención.

**a.2 Ingreso presencial con documentación de respaldo, anterior al de la fecha de comparecencia personal.** Su fecha de ingreso, corresponderá a aquella en que la Institución tomó conocimiento del reclamo de defensa.

###### b) Ingreso del reclamo por buzón (Formulario OIRS).

La persona usuaria debe señalar, en el formulario, la fecha de ingreso del reclamo, siendo ésta la que se debe registrar en el sistema. Si no la incluye, se presume que es la fecha en que el funcionario ingresó la solicitud al sistema SIGO,

###### c) Ingreso de una carta de reclamo.

Si la carta se remite por correo electrónico, la vía de ingreso es "email", y debe adjuntarse éste al registro, y se considerará como fecha del reclamo, la del email del usuario. Si la carta llega por oficina de partes, ésta debe ser timbrada por la institución, y la fecha de ingresos será la que esté estampada en el documento.

###### d) Reclamo por oficio/acta.

La fecha de ingreso corresponde a la fecha en que la institución tomó conocimiento de éste y sea corroborable.

- Si el oficio/acta ingresó por oficina de partes, será la fecha del timbre de oficina de partes de la DPP.



- Si el oficio ingresó por correo electrónico, debe adjuntarse el correo electrónico y la fecha de este último. Si no se cuenta con el correo, se considerará la fecha del oficio como fecha de ingreso, siempre que no esté el timbre de oficina de partes.
- e) Reclamo en audiencia.**
- Debe atenderse a la vía de ingreso. Si la resolución del tribunal señala “póngase en conocimiento de la Defensoría Penal Pública”, o similar, eso debe ser comunicado a la Institución vía correo electrónico, por lo que:
- debe adjuntarse el email que sirvió de conductor.
  - debe señalarse como fecha de ingreso, la fecha del email que sirvió de conductor. Si no se cuenta con dicho correo electrónico, la fecha de ingreso será la de la resolución del tribunal que ordena poner en conocimiento a la Defensoría Penal Pública.
  - Si el tribunal ordenó “oficiar”, se estará a la fecha estampada en el oficio conductor, que ingresó a la oficina de partes de la Defensoría Penal Pública. Si no tiene fecha de ingreso por oficina de partes, a la del correo electrónico por la que se comunicó a la Defensoría Penal Pública en el oficio. Si no hay ninguno de los anteriores, a la fecha del encabezado del oficio del Tribunal.

## 5.2 Derivación a funcionario responsable de la tramitación.

Ingresado el reclamo por cualquiera de las vías referidas, deberá derivarse vía SIGO al Asesor Jurídico Regional para su tramitación.

## 5.3 Tipificación.

Revisados los antecedentes adjuntos en el sistema SIGO, el Asesor Jurídico, deberá tipificar, registrando si se trata de un reclamo por defensa, un reclamo general, una petición de cambio de defensor o una solicitud ciudadana y, posteriormente, deberá indicar el motivo que expresa la persona del reclamante como resumen de su reclamo, según el menú y formato disponible en el sistema.

Para la calificación de la petición de cambio de defensor, el asesor jurídico deberá, efectuar una revisión exhaustiva de la/s causa/s en el SIGDP y en la medida de lo posible, entrevistar al peticionario. Si esto no fuera posible y no es entrevistada la persona del reclamante, el Asesor Jurídico deberá revisar, acuciosamente, todos los sistemas informáticos disponibles para la institución y realizar la tipificación respectiva.

El Asesor Jurídico contará con un plazo de 2 días, desde que se encuentra disponible la solicitud, para efectuar la tipificación antes indicada.



#### 5.4 Comunicación a la persona beneficiaria – reclamante- y requirente.

Una vez efectuada la tipificación, el encargado de OIRS comunicará a la persona reclamante la circunstancia de haber recibido su presentación y se le informará que ésta será tramitada acorde al procedimiento respectivo. Esta comunicación podrá efectuarse por el Asesor Jurídico Regional, al momento de realizar la entrevista a la persona beneficiaria, en cuyo caso deberá dejar constancia en el acta respectiva. Si no fue posible entrevistar, para los efectos de la tipificación, deberá informárselo en la entrevista de la etapa investigativa.

A la persona requirente se le comunicará mediante correo electrónico, teléfono u otro medio verificable, la circunstancia de haberse recibido su presentación y que ésta se tramitará conforme a la normativa institucional vigente.

#### 5.5 Procedimiento de verificación y estudio de antecedentes.

a) El funcionario a cargo del procedimiento será el Asesor Jurídico Regional, salvo inhabilidad o imposibilidad de éste, en cuyo caso asumirá dicha función quien lo subrogue o haya sido designado al efecto.

b) Se revisará la información con que cuenta la institución, a través de los sistemas informáticos de la Defensoría Penal Pública; como también los sistemas informáticos que, por interconexión, están disponibles para la institución, instancias desde donde se extraerá toda la información útil y necesaria que, en el contexto del procedimiento, permitan realizar una evaluación general respecto del desempeño de la defensa que se reclama. De esa forma se efectuará una evaluación íntegra y objetiva del desempeño del defensor en la causa en que recae el reclamo, o se ejecuta la condena objeto del mismo, además del motivo indicado expresa o indiciariamente por el reclamante.

c) Todas las diligencias y actuaciones efectuadas durante el procedimiento serán registradas digitalmente y serán la fuente de motivación de la resolución que resuelva el reclamo.

d) El plazo para efectuar la recopilación, verificación y análisis de los antecedentes, será el plazo único de 20 días contados desde que se efectuó la tipificación del reclamo, debiendo concluir con una propuesta de cómo resolver, que se presentará al Defensor Regional.

e) El procedimiento será de carácter desformalizado, debiendo desarrollarse con eficacia y sencillez, de modo que las formalidades sean aquellas indispensables para dejar constancia indubitada de las actuaciones realizadas.

f) La primera actuación en el procedimiento, luego de la tipificación, será la entrevista con la persona beneficiaria del servicio, ya sea para ratificar la presentación efectuada por una persona requirente o para entregar más detalles de los motivos de



insatisfacción expresado en su reclamo. Esta actuación es de carácter obligatoria y se realizará en la forma que se indica en el numeral siguiente.

## **5.6 Entrevista a la persona del beneficiario en caso de que éste haya interpuesto el reclamo de defensa.**

**5.6.1 Modalidad de la entrevista:** El Asesor Jurídico o quien lleve a cabo la entrevista, deberá realizar, al menos, dos intentos en días distintos para concretar la entrevista con la persona del beneficiario, la que se realizará en las modalidades que se indican a continuación:

**a) Reclamante privado de libertad en la misma región en que se tramita el reclamo.** En este caso la entrevista será presencial.

Excepcionalmente, se podrá utilizar medios remotos para la realización de la entrevista en los siguientes casos: (1) Cuando exista una distancia considerable (determinada por cada Defensoría Regional) entre el centro penitenciario y el lugar de funciones del encargado del procedimiento; (2) cuando existan restricciones de desplazamiento en las localidades en que deban efectuarse la entrevista; (3) cuando se constate restricciones de acceso a los recintos carcelarios.

**b) Reclamante privado de libertad en una región distinta de aquella en que se tramita el reclamo.** En este caso se priorizará el uso de medios remotos para la realización de la entrevista o se delegará la gestión al asesor jurídico de la región respectiva, quien deberá priorizar la realización de la entrevista.

**c) Reclamante sujeto a una medida o pena restrictiva de libertad.** Cuando la persona reclamante estuviere sujeta una pena o medida cautelar restrictiva de su libertad, la entrevista se podrá realizar, indistintamente, de manera presencial o por vía remota; salvo en el caso del arresto domiciliario total, en que se deberá utilizar medios remotos.

**d) Reclamante en libertad.** Cuando la persona reclamante se encontrare en libertad, la entrevista se podrá realizar, indistintamente, de manera presencial o por vía remota.

Tratándose de menores adolescentes, personas con discapacidad o de aquellas que se encuentren en situación especial de vulnerabilidad, deberá priorizarse la entrevista presencial con cada uno de ellos, siguiendo los lineamientos que se han establecido en distintos tratados Internacionales suscritos por el Estado de Chile y Manuales de actuaciones mínimas de la Defensoría Penal Pública.

### **5.6.2 Funcionario responsable de la entrevista**

En todos estos casos, el responsable de la entrevista será el Asesor Jurídico Regional, como funcionario tramitador del procedimiento.



### **5.6.3 Delegación de la entrevista.**

Excepcionalmente, en el evento que el Asesor Jurídico esté imposibilitado de realizar la entrevista, podrá delegar dicha gestión en un profesional abogado distinto al abogado reclamado, entregando para este efecto una minuta de entrevista, en que se detalle el fundamento del reclamo y la identificación del reclamado y, de ser posible, los insumos necesarios para una buena apreciación. El Asesor Jurídico deberá dejar registro del impedimento que servirá como fundamento para delegar la entrevista a la persona beneficiaria.

### **5.6.4 Búsquedas fallidas al beneficiario para efectos de la entrevista.**

En caso que, pese a los intentos realizados por el Asesor Jurídico o el funcionario delegado, no se verifique la entrevista con persona beneficiaria, se dejará registro de las gestiones de búsqueda fallidas, en un acta o constancia, que formará parte del expediente administrativo y contendrá, al menos, lo siguiente: a) los números telefónicos y/o correos electrónicos mediante los cuales se intentó, sin éxito, contactar al beneficiario; b) fichas de visita de cárcel debidamente firmadas y timbradas por GENCHI, que den cuenta de la negativa o imposibilidad del imputado para concurrir a la entrevista; y c) en caso de intentos mediante videoconferencia, las coordinaciones efectuadas para la realización de la entrevista, y los motivos del fracaso de la misma.

En estos casos, se concluirá el procedimiento declarando inadmisibile el reclamo presentado.

No obstante, en aquellos casos en que, del examen de todos los antecedentes que realiza el asesor jurídico, se detectaren indicios de una eventual vulneración de Estándares de Defensa, incumplimiento de Manuales de Actuaciones Mínimas o de Instrucciones de la autoridad, la autoridad regional podrá disponer la realización de un nuevo procedimiento, como en derecho corresponda.

## **5.7 Requirente.**

### **5.7.1 Ratificación de presentación efectuada por un requirente.**

Tratándose de una presentación realizada por un requirente, persona distinta a la beneficiaria del servicio de defensa, el Asesor Jurídico o el funcionario delegado, al momento de efectuar la entrevista a la persona beneficiaria, recabará la información necesaria para determinar si ésta lo ratifica o no y, si en efecto, se trata de un reclamo de defensa. Si la persona beneficiaria no ratifica la presentación hecha por el requirente, o bien, si realizadas las gestiones para contactarlo y entrevistarle, aquel no es habido, deberá declararse inadmisibile el reclamo. También deberá dejarse constancia de las búsquedas fallidas, conforme a la regla del punto anterior.



#### 5.7.2 Entrevista al Requirente.

Solo cuando medie ratificación por parte del beneficiario y el Asesor Jurídico lo estime pertinente, se gestionará una entrevista con el requirente a fin de recabar mayores antecedentes para el procedimiento. La entrevista podrá realizarse telefónicamente o por otro medio remoto dejando registro detallado de su contenido. De efectuarse aquella, deberá realizarse dentro del plazo de recopilación, verificación y análisis de los antecedentes, aludido en la letra d) del punto 5.5.

#### 5.8 Contenido y registro de las entrevistas.

En todas las entrevistas reguladas en este procedimiento, el Asesor Jurídico o el funcionario delegado deberá informar a la persona beneficiaria sobre la recepción del reclamo, el procedimiento que se seguirá y el nombre del defensor reclamado. Respecto a los hechos denunciados, solicitará a la persona del reclamante, que aporte todos los antecedentes e información que estime pertinentes y que sean útiles a la evaluación del desempeño del defensor penal público reclamado, que se realizará.

Deberá dejarse registro escrito de la entrevista, en un acta destinada al efecto, que contenga, a lo menos, fecha y modalidad en que se realiza la entrevista, nombre de la persona entrevistada, nombre del funcionario que realiza la entrevista, motivo del reclamo, hechos constitutivos del reclamo y todo aquello que la persona usuaria consigne para la acertada resolución del reclamo. Esta acta será suscrita por la persona entrevistada (en caso de entrevista presencial) y por el profesional que realiza la entrevista y formará parte de los antecedentes recopilados en el procedimiento que serán parte del expediente digital. En caso de efectuarse la entrevista por un delegado, deberá además acompañarse la minuta de instrucciones para la entrevista y los correos de quien efectúa el encargo, como remitir, y de quien realiza la entrevista, informando el resultado de la diligencia encomendada.

#### 5.9 Medidas inmediatas.

Una vez efectuada la entrevista a la persona beneficiaria, por parte del Asesor Jurídico, éste deberá ponderar si se requieren adoptar medidas inmediatas para asegurar la debida defensa de aquél o, por el contrario, habrá que estarse al resultado del procedimiento de reclamo. Entre las medidas inmediatas, de ser necesario, se podrá, proponer el cambio de abogado defensor; presentar algún recurso cuyo plazo está por vencer; solicitar revisión de la causa para pedir diligencias urgentes de investigación; solicitar cautela de garantías; entre otros, debiendo informar al Defensor Regional para que disponga lo pertinente, según lo previene el inciso tercero del artículo 66 de la ley N° 19.718, antes de gestionar la medida inmediata con el Jefe de Estudios Regional o el Defensor Local Jefe, dejando registro de las medidas adoptadas en el expediente administrativo.



#### 5.10 Informe del defensor reclamado.

El encargado del procedimiento solicitará informe abogado defensor reclamado, quien deberá evacuarlo dentro del plazo de 5 días hábiles, contados desde la comunicación de la solicitud. No obstante, podrá evacuarse el trámite en su rebeldía, en caso de haber transcurrido el plazo indicado, desde que se puso en su conocimiento y éste no haya hecho uso de su derecho a informar, debiendo continuarse el procedimiento sin dicho informe.

Junto con la solicitud de informe, el funcionario tramitador deberá acompañar, al menos, el formulario de reclamo presentado o ratificado por la persona beneficiaria y el registro de la entrevista realizada a aquél. En la misma comunicación, además, se le informará al abogado reclamado que se realizará una revisión integral y completa del desempeño en la causa. De estimarlo procedente, requerirá al defensor que, junto con la presentación de su informe, acompañe antecedentes tales como: documentos, audios que no se encontraren disponibles en el sistema o que quiera relevar en su informe, copia de carpetas o cualquier antecedente que considerare relevante.

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

Si el defensor reclamado ha dejado de prestar servicios a la Defensoría Penal Pública y pertenecía a una empresa prestadora de defensa penal licitada que mantiene su contrato vigente con la institución, el representante legal de la respectiva oficina deberá evacuar el informe solicitado en el plazo establecido. Tratándose de un defensor local que ya no presta servicios, corresponderá al Defensor Local Jefe o al Jefe de Estudios Regional, a falta de éste, evacuar el informe de la causa, dentro del mismo plazo.

En caso de ausencia prolongada en el ejercicio de sus funciones, por parte del defensor reclamado, que implique un retardo en la prosecución del procedimiento, el informe deberá ser evacuado por el defensor de reemplazo.

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

#### 5.11 Finalización del Procedimiento.

Cumplido el plazo total de recopilación, verificación y análisis de los antecedentes, el Defensor Regional deberá dictar la resolución que resuelve el reclamo deducido, contando para ello con el plazo de 3 días.



#### 5.12 Solicitud de cambio de abogado defensor.

La petición de cambio de defensor que indique como motivo un cuestionamiento al desempeño del defensor se tramitará siempre conforme a las reglas del presente procedimiento y el pronunciamiento sobre la designación o no de nuevo defensor, se emitirá conjuntamente con la decisión sobre el reclamo.

En caso de que la solicitud de cambio de defensor no exprese motivo alguno o señale motivos distintos a la disconformidad con su desempeño se tipificará provisionalmente como petición, siendo obligatoria la realización de una entrevista con el peticionario para decidir la tipificación definitiva. Sin embargo, si no fuere posible dicha entrevista, se procederá conforme al punto 5.3 precedente. Así:

- a. Si en la entrevista la persona usuaria entrega antecedentes que configuren reclamo por prestación de defensa o, de no haberse realizado la entrevista por búsqueda fallida del beneficiario, u otro motivo que no permitió la entrevista, y de observar el Asesor Jurídico, indicios de infracción de los estándares de defensa por parte del defensor, una vez efectuado el examen de los antecedentes referidos en el punto 5.3, se tipificará como reclamo por defensa y continuará la tramitación conforme al presente procedimiento.
- b. Por el contrario, si en la entrevista no se entrega ningún antecedente o fundamento que aluda a un hecho constitutivo de reclamo por defensa o en el caso de búsqueda fallida del beneficiario u otro motivo que no permitió la entrevista, la tramitación del procedimiento continuará como "Petición" y el pronunciamiento sobre la plausibilidad y concesión, de la solicitud, será resuelta con el mérito de los antecedentes respectivos, mediante un acto administrativo.

#### 6. Contenido Mínimo de la Resolución.

La resolución que se pronuncie sobre el reclamo deberá contener, al menos, los siguientes ítems:

**6.1 Suma:** en que quede expuesta la decisión sobre el asunto, la individualización de la persona beneficiaria del servicio o reclamante, el nombre del defensor reclamado y el número de registro en SIGO. Ejemplo: acoge reclamo de defensa del beneficiario o rechaza reclamo de defensa del beneficiario (indicar el nombre); en contra del defensor (indicar el nombre del abogado). Otra opción será: declara inadmisibles reclamo de defensa del sr/a (indicar el nombre) u ordena retrotraer procedimiento administrativo de resolución (individualizarla) de reclamo de defensa, agregar número de ingreso SIGO.

**6.2 Vistos:** donde deberán indicarse las normas legales aplicables.

**6.3 Considerando:** Si el beneficiario reclamante se encuentra o no privado



de libertad. Si el defensor reclamado, pertenece o no a una persona jurídica, y si ésta se encuentra con contrato vigente. Datos de la persona jurídica. Número y fecha la solicitud de reclamo ingresada al sistema SIGO. Relato breve de los hechos reclamados y sus circunstancias, recogidos en la entrevista con la persona beneficiaria. Señalamiento de los antecedentes analizados, gestiones realizadas y sus resultados si correspondiere. La exposición clara, lógica y completa de los hechos y razonamientos por los cuales se acoge el reclamo; se rechaza el reclamo; se declara inadmisibles u ordena retrotraer el procedimiento y sus circunstancias. Análisis fundado y ponderado de toda la información recopilada y mención de los hechos u omisiones en la prestación del servicio que fundamentan la decisión.

a). **Resuelvo:** El pronunciamiento que recae sobre el reclamo, Acoge, Rechaza, Declara Inadmisibles, Téngase por Desistido.

b). **Recurso:** La indicación expresa de la posibilidad de recurrir del acto administrativo, por el afectado, en el plazo de 5 días hábiles desde su notificación.

#### 7. Mérito Para Resolver.

La resolución que se pronuncie sobre el reclamo de defensa debidamente tramitado deberá señalar si hubo o no mérito para interponer el reclamo y, por ende, si éste se acoge o rechaza.

La resolución que acoge el reclamo deberá describir la conducta reprochada, y de qué manera presuntamente infringe un Estándar de Defensa Penal Pública.

En este caso, el Defensor Regional tendrá el plazo de 20 días hábiles para instruir el inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio o disciplinario, dependiendo de la calidad contractual del defensor reclamado, procedimiento que deberá iniciarse en congruencia con el reproche al desempeño efectuado.

Se entenderá, en todo caso, que la referencia al estándar presuntamente infringido es meramente preliminar e indiciaria y que solo la decisión que se adopte conforme al mérito de un procedimiento administrativo, sancionatorio o disciplinario, debidamente tramitado, tendrá la aptitud para declarar, de manera fehaciente, que una o más conductas constituyen infracción a uno o más estándares de defensa.

En aquellos casos en que no sea posible inferir la existencia de infracción a uno o más estándares de defensa, el reclamo será rechazado. Sin embargo, en estos casos podrá accederse a la petición de cambio de defensor, cuando ella hubiere sido solicitada con ocasión de un hecho que se ha tipificado como reclamo y se desprendiere que entre reclamante y defensor no existe vínculo de confianza.



## 8. Notificación.

La resolución que se pronuncie respecto de un reclamo deberá ser notificada a los interesados (reclamante/beneficiario y defensor reclamado) dentro de los 5 días contados desde la dictación de la respectiva resolución.

Adjunta a la resolución que contiene la decisión, deberá acompañarse un oficio redactado en lenguaje claro, simple y comprensible, que indique el resultado del acto administrativo y que explique, brevemente, las razones de la decisión especialmente en relación a los puntos planteados por el reclamante. Este oficio deberá informar, además, sobre los recursos administrativos que procedan en contra de la decisión.

Respecto de beneficiarios reclamantes en libertad, tanto la notificación de la resolución que resuelve el procedimiento, como del oficio en lenguaje claro, podrá realizarse por medios electrónicos, sin perjuicio de la posibilidad de notificar dichas actuaciones personalmente, en las oficinas de la Defensoría Regional o Nacional, si el reclamante se apersonare a recibirla. También procederá la notificación por carta certificada si el usuario carece de correo electrónico o no se tiene conocimiento de aquél.

Respecto de beneficiarios reclamantes privados de libertad, la resolución final y el oficio en lenguaje claro deberá notificarse personalmente. No obstante, en casos fundados, referidos a la imposibilidad material de notificar personalmente, se podrá notificar el acto terminal a través de medios remotos.

Cuando la notificación se realice por correo electrónico, se entenderá que el interesado ha tomado conocimiento de la resolución y el oficio cuando acuse recibo de aquél. Si nada dice, se entenderá notificado al tercer día contado desde la fecha de envío del correo. La misma regla se aplicará cuando se notifique por carta certificada, contándose el plazo desde el ingreso de la resolución y el oficio en la oficina de Correos.

Cuando la notificación se realice personalmente, se deberá entregar copia de la resolución y del oficio en lenguaje claro al interesado, entendiéndose notificado el reclamante al plasmar su media firma, RUT y fecha, en las copias de los documentos, con esa fecha.

Sin perjuicio de las reglas anteriores, se entenderá notificada válidamente la resolución al reclamante si este hiciere cualquier gestión en el procedimiento con posterioridad a su dictación.

## 9. Desistimiento.

Todo beneficiario del servicio de defensa penal pública podrá desistirse de su reclamo, personalmente, en las oficinas de una Defensoría Local, en una Defensoría Regional o en la Defensoría Nacional, debiendo ser entrevistado por un abogado de turno o el asesor jurídico respectivo, el que deberá levantar acta para firma del beneficiario. En



caso de que el desistimiento no sea presencial, podrá realizarse a través de cualquier medio idóneo sujeto a verificación. En caso de que el beneficiario se encuentre privado de libertad, podrá informar su decisión por cualquier medio a la Defensoría, debiendo el Asesor Jurídico o el profesional que éste asigne, visitarlo, entrevistarlo y obtener la ratificación de su desistimiento, de lo que se dejará constancia por escrito y se registrará en el SIGO.

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

El desistimiento solo podrá realizarse con anterioridad a la dictación de la Resolución Exenta que resuelve el procedimiento de reclamo, por la autoridad regional.

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

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

## 10. Apelación.

**10.1 Apelantes.** La resolución del Defensor Regional que resuelve un reclamo de defensa podrá ser apelada: por la persona beneficiaria del servicio cuando se rechace el reclamo, por el defensor reclamado en los casos en que se acoge un reclamo presentado en su contra y por el representante de la empresa licitada a la que pertenece el defensor reclamado cuyo reclamo se acoge, en caso de ausencia de éste y que quien haya emitido informe sea el representante de la empresa.

El plazo para apelar será de 5 días hábiles, a contar de la notificación, pudiendo también apelarse en el acto de la notificación.

En ningún caso, la resolución puede ser apelada por el requirente, del procedimiento.

**10.2 Presentación de la apelación.** La apelación del beneficiario podrá ser presentada verbalmente – en el acto de la notificación personal, o telefónicamente-, o por escrito, inclusive vía web, a través del portal de la Defensoría Penal Pública; o por comunicación dirigida a correo electrónico institucional, sin formalidad y sin que sea necesario expresar fundamento preciso. En el caso de recibir la apelación en una oficina distinta a la Defensoría Regional respectiva, el funcionario/a encargado/a deberá notificar en el más breve plazo posible al Asesor Jurídico de la región apelada vía correo electrónico institucional.

Se entenderá que existe apelación, siempre que conste una presentación posterior



a la dictación de la Resolución Exenta que resuelve el reclamo, cuando éste sea rechazado, en que el beneficiario, manifieste que mantiene el reclamo formulado o que discrepa de la resolución final del procedimiento, aun cuando formalmente no exprese que apela.

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

**10.3 Ingreso y tramitación de la apelación.** La apelación, cualquiera sea su forma de presentación, deberá ser ingresada al sistema SIGO en el plazo de 1 día, por el funcionario que la reciba, ya sea el encargado de OIRS Nacional o el encargado de OIRS regional, para su derivación a Gabinete. En caso de no ser posible, deberá remitir en el mismo plazo indicado precedentemente, un correo electrónico al Asesor Jurídico de la región donde se tramita el reclamo.

Recibido en Gabinete, se derivará para tramitación, en el plazo de 1 día, al Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la Defensoría Nacional (DECR), remitiendo el expediente electrónico del reclamo o bien disponibilizándolo en el SIGO.

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

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

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

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

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



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

**10.4 Notificación.** La Resolución del Defensor Nacional será notificada a los interesados a través del DECR. En el evento que el beneficiario se encuentre privado de libertad, la resolución se notificará por parte del Asesor Jurídico Regional de donde proviene el reclamo de defensa.

La resolución deberá ser también remitida al respectivo Defensor Regional y Asesor Jurídico mediante sistema de gestión de documentación o aquel que se encuentre vigente.

**10.5 Formatos Acta de Notificación.**

**a) ACTA NOTIFICACIÓN RESOLUCION QUE RESUELVE RECLAMO ACOGIÉNDOLO**

En .....a .....de.....de 20...., certifico que, por este acto, se ha notificado personalmente al (la) Sr.(a) ..... de la Resolución Exenta N° ..... y Carta/oficio N°..... de fecha .....de .....de 20....., ambos de la Defensoría Regional de ....., que, en lo pertinente ha resuelto el reclamo presentado.

Se deja constancia que se hace entrega de copia íntegra de la misma, y del respectivo oficio conductor.

Habiéndose acogido el reclamo, no es posible deducir recurso de apelación.

Para constancia, firman:

NOMBRE .....

RUT.....

FIRMA.....

**USUARIO**

**NOMBRE.....**

**RUT .....**

**FIRMA.....**

**FUNCIONARIO TRAMITADOR**



b) **ACTA NOTIFICACIÓN RESOLUCION QUE RESUELVE RECLAMO RECHAZÁNDOLO**

En .....a .....de.....de 20...., certifico que, por este acto, se ha notificado personalmente al (la) Sr.(a) ..... de la Resolución Exenta N° ..... y Carta/oficio N°..... de fecha .....de .....de 20....., ambos de la Defensoría Regional de ....., que, en lo pertinente ha resuelto el reclamo presentado.

Se deja constancia que se hace entrega de copia íntegra de la misma, y del respectivo oficio conductor.

Habiéndose rechazado el reclamo, se le informa al usuario que dispone del plazo de 5 días, desde esta notificación, para deducir un recurso de apelación.

**APELA** .....  
**NO APELA** .....

Para constancia, firman:

**NOMBRE** .....  
**RUT**.....  
**FIRMA**.....  
**USUARIO**

**NOMBRE**.....  
**RUT** .....  
**FIRMA**.....

**FUNCIONARIO TRAMITADOR**

**11. Procedimiento posterior de determinación de responsabilidad.**

Firme la resolución que acoge un reclamo por defensa, esto es, resuelta la apelación o transcurrido el plazo para presentarla sin que se interponga recurso, será responsabilidad del Defensor/a Regional, dar inicio, en el plazo de 20 días a la tramitación del procedimiento sancionatorio, en el caso de defensores licitados o en convenio; o el que corresponda de acuerdo al estatuto administrativo, tratándose de defensores funcionarios, el que tendrá por objeto establecer la existencia de infracciones a los estándares de defensa penal pública, reglamentación interna relacionada y la responsabilidad que le cabe al reclamado en dichas infracciones.

**SEGUNDO:** Modifíquese la Resolución Exenta N° 473, de 21 de diciembre de 2020, que aprueba “Manual de Procedimientos de Sistema Integral de Atención Usuaría, versión 1.0 de la Defensoría Penal Pública”, en lo relativo a la solicitud de cambio de defensor y al oficio en lenguaje claro, prevaleciendo lo referido en el presente acto administrativo.



**TERCERO: DÉJESE SIN EFECTO** La Resolución Exenta N° 173 de 3 de junio 2021 de la Defensoría Penal Pública, que establece Procedimiento de Reclamos por Defensa de la Defensoría Penal Pública.

**CUARTO: ESTABLÉCESE** que la presente Resolución entrará en vigencia 30 días después de la publicación en la página web de la Institución.

**QUINTO: PUBLÍQUESE** la presente Resolución en la página Web Institucional, para dar cumplimiento a la normativa de transparencia activa contenida en la Ley N°20285, sobre acceso a la Información Pública.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**DAN-UJ DECR**

Distribución:

Gabinete

Director Administrativo Nacional

Jefes Departamentos y Unidades Defensoría Nacional

Defensores Regionales

Directores Administrativos Regionales

Jefes de Estudios Regionales

Asesores Jurídicos Regionales

Defensores Locales Jefes

Inspectores Zonales

Oficina de Partes DN

Depto. DECR/cgos

