



## ACUERDO DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

Nº 001132

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL  
GUATEMALA, C.A.

ACUERDO No. 003-2019

### EL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

#### CONSIDERANDO:

Que por mandato legal contenido en la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto número 129-97 del Congreso de la República de Guatemala, el Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, está facultado para dictar las políticas generales de administración del Instituto de la Defensa Pública Penal, aprobando los reglamentos, manuales y directrices que proponga la Dirección General para tal efecto.

#### CONSIDERANDO:

Que la Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal, somete a consideración del Consejo para su aprobación, el acuerdo número 25-2019 de fecha veinticuatro de junio de dos mil diecinueve, que contiene la creación del **MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE DEFENSA**, que tiene por objetivo establecer, las disposiciones y normas generales del manual, así como los procesos y procedimientos para la tramitación y resolución de los reclamos presentados por el servicio de defensa ante el Instituto de la Defensa Pública Penal.

#### POR TANTO:

Con base en lo considerado, Ley citada y lo que para el efecto establecen los artículos: 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 23 y 24 de la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto número 129-97 del Congreso de la República de Guatemala, 1 y 27 del Reglamento del Servicio Público de Defensa Penal, Acuerdo número 04-99 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal.



## ACUERDO DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

Nº 001133

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL  
GUATEMALA, C.A.

### ACUERDA:

**PRIMERO: APROBAR**, el Acuerdo número 25-2019 emitido por la Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal, con fecha veinticuatro de junio de dos mil diecinueve que contiene la creación del **MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE DEFENSA**, el cual consta de 01 folio impreso, únicamente en su anverso.

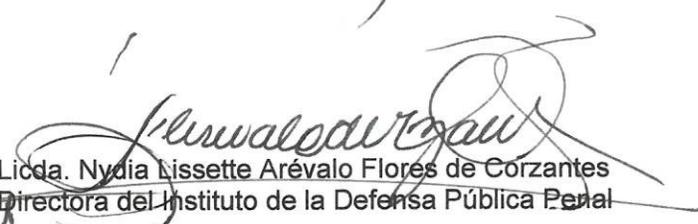
**SEGUNDO. VIGENCIA:** El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

EMITIDO POR EL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL VEINTICINCO DE JUNIO DE DOS MIL DIECINUEVE.

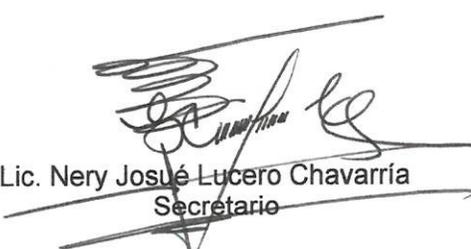
  
Lic. Nester Mauricio Vásquez Pimentel  
Presidente del Organismo Judicial  
y de la Corte Suprema de Justicia

  
Lic. Rodrigo Dionisio Alvarado Palma  
Representante del Colegio de Abogados y Notarios

  
Lic. Raúl René Robles de León  
Representante de los Defensores de Planta  
del Instituto y Presidente del Consejo

  
Licda. Nydia Lissette Arévalo Flores de Corzantes  
Directora del Instituto de la Defensa Pública Penal

  
Lic. Luis Roberto Aragón Solé  
Representante de Decanos de las  
Facultades de Derecho de las Universidades del País

  
Lic. Nery Josué Lucero Chavarría  
Secretario



**Instituto de la Defensa Pública Penal**

**MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN,  
REGISTRO, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN  
DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE  
DEFENSA**

**DIVISIÓN DE COORDINACIONES TÉCNICO  
PROFESIONALES**

**Administración**

**Licda. Nydia Lissette Arévalo Flores de Corzantes  
Directora General del Instituto de la Defensa Pública Penal**

**Guatemala, junio 2019**



# ÍNDICE

---

<b>I. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
2.1 GENERAL:.....	2
2.2 ESPECÍFICOS:.....	2
<b>III. DISPOSICIONES Y NORMAS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. FLUJOGRAMA Y SIMBOLOGÍA UTILIZADA.....</b>	<b>7</b>
<b>V. PROCESOS / PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>8</b>
1. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS PERSONALES O TELEFÓNICOS.....	9
2. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS FÍSICOS O DIGITALES.....	15
3. ASIGNACIÓN DE RECLAMOS EN LA DIVISIÓN DE COORDINACIONES TÉCNICO PROFESIONALES.....	18
4. TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR LOS COORDINADORES DEPARTAMENTALES O MUNICIPALES Y LOS ABOGADOS DESIGNADOS A LA DCTP.....	21
5. REVISIÓN DE LOS RECLAMOS TRAMITADOS Y RESUELTOS POR LOS COORDINADORES DEPARTAMENTALES Y/O MUNICIPALES.....	26
6. CIERRE DE LOS RECLAMOS POR EL DIRECTOR DE LA DCTP.....	31
<b>VI. HOJA DE EDICIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>VII. FECHA DE VIGENCIA.....</b>	<b>35</b>



Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnico Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL



Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL



## I. PRESENTACIÓN

---

Para la Dirección General del Instituto de la Defensa Pública, es importante innovar la calidad del servicio a través de la creación de un instrumento administrativo que permita el control, gestión y resolución efectiva y oportuna de los reclamos presentados por los usuarios, dentro de un plazo razonable.

Motivo por el cual, el presente manual de normas, procesos y procedimientos tiene dentro de sus objetivos principales: describir la secuencia lógica de las actividades del personal responsable de la recepción, registro, tramitación, resolución, revisión y cierre de los reclamos presentados ante cualquiera de las unidades administrativas del Instituto; dar seguimiento a los procesos penales; así como establecer, no solo la calidad en la prestación del servicio de defensa, sino la atención efectiva brindada a las solicitudes de los usuarios y a la población en general.

  
*Lic. Raúl René Robles de León*  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnicas Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
*Ing. José David Castillo Barrera*  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL



## II. OBJETIVOS

---

### 2.1 General:

Establecer las disposiciones y normas generales del manual, así como los procesos y procedimientos para la tramitación y resolución de los reclamos presentados por el servicio de defensa ante el Instituto de la Defensa Pública Penal.

### 2.2 Específicos:

- Definir los requisitos mínimos para la obtención de información que permita a las autoridades del Instituto establecer la calidad en la prestación del servicio de defensa y la atención a los usuarios.
- Tramitar los reclamos e identificar las causas comunes de insatisfacción en los usuarios del Instituto, para establecer planes que permitan mejorar la calidad de atención al público y el fortalecimiento a las capacidades técnicas jurídicas de los defensores públicos y demás personal de la institución.
- Convertir el reclamo por Defensa en un mecanismo de control de calidad del desempeño técnico-jurídico de los Defensores Públicos y sus asistentes, que permita dar cumplimiento a los estándares institucionales de calidad.
- Utilizar el reclamo de los Defensores Públicos como un medio para verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales y contractuales que tiene el personal de la Institución con relación a la tramitación de los procesos penales.

  
Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnicas Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL



### III. DISPOSICIONES Y NORMAS GENERALES

---

#### 1. Tipos de reclamos

**a) Reclamo por Defensa:** Es toda insatisfacción expresada por el usuario, quién recibe directamente el servicio de acompañamiento técnico legal que presta el Instituto de la Defensa Pública Penal, en contra de uno o varios defensores, trabajadores o contratistas del Instituto. Sea por un motivo general o particular.

Este tipo de reclamos puede referirse a aspectos propios de la prestación global del servicio, tales como: Falta de información del caso; trato descortés en las entrevistas o visitas carcelarias; realización o no de gestiones o diligencias en contradicción con la voluntad del usuario; incumplimiento en la realización de las visitas carcelarias; negligencias o descuido en la prestación del servicio, entre otras.

#### **Diligencias mínimas de un Reclamo por Defensa**

Estos no se limitarán solo al hecho reclamado y al ser una herramienta de control de calidad del desempeño técnico jurídico, el personal responsable de la tramitación deberá cumplir como mínimo con las siguientes diligencias:

- Visita carcelaria y entrevista con el sindicado, cuando se encuentre privado de libertad (la entrevista puede ser delegada a otro Defensor Público idóneo, siempre y cuando, esto no interfiera en la investigación).
- Informe de la persona contra quién se presentó la reclamación, para que justifique o explique los hechos objeto del reclamo.
- Escucha de audios de audiencias.
- Revisión general del SIADEP (completitud de datos).
- Revisión del diligenciamiento del proceso.
- Análisis de la estrategia de defensa.

  
Lic. Raúl René Robles de León  
Inspector  
División de Coordinaciones  
Técnicas Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

**b) Reclamo General:** Es toda manifestación de inconformidad expresada por receptores indirectos del servicio, los cuales pueden ser:

- Cualquier persona que tenga o no un vínculo familiar con el sindicado; o
- Cualquier institución pública o privada.

Este tipo de reclamos, puede hacerse a título personal o en nombre de un usuario (sindicado).

En el caso que una persona distinta al usuario reclame en su nombre, la persona encargada de tramitar el reclamo, deberá entrevistar personalmente al usuario e identificar si efectivamente se encuentra insatisfecho y de ser así, seguir el procedimiento como si fuera un Reclamo por Defensa, de lo contrario, lo tramitará como Reclamo General.

Cuando se establezca que efectivamente un reclamo es General, las actuaciones se limitarán a solucionar el hecho reclamado.

**c) Reclamo por Defensores Públicos:** Siempre que el diligenciamiento o desempeño técnico jurídico de un proceso se vea afectado por las acciones u omisiones de cualquier trabajador o contratista del Instituto, ajeno al Defensor Público titular del proceso, este se encuentra legitimado para efectuar un reclamo con el fin de establecer si efectivamente existe una afectación al proceso y si estas acciones pueden llegar a ser constitutivas de una falta administrativa.

## 2. Plazos

Los contenidos en el presente manual se refieren a días hábiles, por lo que debe entenderse como inhábiles los días sábados, domingos y asuetos. Se computarán desde el día siguiente que el reclamo se encuentre registrado en el SIADEP.

**a) Reclamo por Defensa:** Deberá ser tramitado y resuelto en un plazo máximo de 15 días.

**b) Reclamo General:** Deberá ser tramitado y resuelto en un plazo máximo de 10 días.

  
Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Unidad Profesional  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

**c) Reclamo por Defensores Públicos:** Deberá ser tramitado y resuelto en un plazo máximo de 10 días.

El incumplimiento de los plazos establecidos en el presente manual, podrán dar lugar a que se inicie el trámite disciplinario correspondiente.

### **3. Exclusión de reclamos**

Quedan fuera del eje de acción del presente manual, las reclamaciones de carácter administrativo o de personal.

### **4. Control de los reclamos**

La unidad administrativa responsable del control y monitoreo de los reclamos será la División de Coordinaciones Técnico Profesionales, tomando en consideración que es la encargada de velar por mantener los estándares de calidad en la prestación del servicio de defensa.

El Director de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales es el responsable de determinar si las acciones realizadas por el personal bajo su cargo, puedan ser o no constitutivas de una falta administrativa, para trasladar la denuncia respectiva a la Supervisión General.

### **5. Responsabilidad de recepción**

Bajo pena de incurrir en falta administrativa por incumplimiento, todo reclamo debe ser recibido y registrado independientemente si el lugar en el que se presenta tiene la facultad para tramitarlo y resolverlo, por lo que la División de Coordinaciones Técnico Profesionales será la responsable de resolver cualquier conflicto de competencia, en cuanto a la tramitación.

#### **5.1 Recepción y registro**

Los responsables de la recepción y registro de los reclamos en el Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública –SIADEP- son:

- Personal de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales;
- Supervisores y personal de la Unidad de Supervisión General;
- Coordinadores departamentales y municipales;
- Asistentes administrativos; y
- Personal designado por el Departamento de Asignación de Casos.

  
Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnico Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

## 5.2 Tramitación y resolución

- Abogado designado a la División de Coordinaciones Técnico Profesionales;
- Coordinadores departamentales y municipales.

Serán también responsables del cumplimiento de los plazos fijados en el presente manual, así como de la existencia del respaldo físico y electrónico.

Al finalizar la tramitación, deben establecer si el reclamo es procedente, ya sea porque se dejó de cumplir una obligación o por la omisión de alguna acción (sin prejuzgar que lo actuado es una falta administrativa); o si por el contrario, es improcedente por resultar falsas o inexactas las afirmaciones del reclamante.

## 5.3 Revisión

Abogado designado a la División de Coordinaciones Técnico Profesionales.

## 5.4 Cierre

Director de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales.

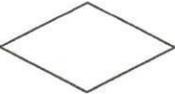
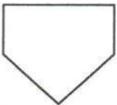
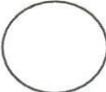
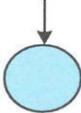
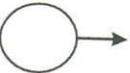
  
Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnico Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL



## IV. FLUJOGRAMA Y SIMBOLOGÍA UTILIZADA

El flujograma tiene como propósito representar gráficamente la participación directa de cada puesto de trabajo, por lo que a continuación se describe la simbología utilizada en el diseño del mismo.

Símbolo	Descripción
 Inicio/ Final	Indica el principio o fin del flujograma, puede ser acción ó lugar, además se usa para indicar una Unidad Administrativa o persona que recibe información.
 Decisión	Indica un punto dentro del flujograma en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
 Actividad del proceso	Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el proceso.
 Referencia a otra página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el flujograma.
 Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del flujograma con otra parte lejana del mismo.
 Conector de Salida	Tipo de conector donde indica que la actividad sigue o regresa al número de conector señalado. (Este conector tiene color celeste).
 Conector de Entrada	Tipo de conector el cual indica que la actividad continúa en la dirección que señala la flecha. (Este conector no tiene color).

Figuras utilizadas en la Diagramación del Flujograma Administrativo, Normas ANSI, American National Standards Institute (Instituto Americano de Estándares Nacionales)

Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnicas Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

## V. PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

No.	CLASIFICACIÓN		CÓDIGO	NOMBRE
	PROCESO	PROCEDIMIENTO		
1	x		DCTP-001	Recepción y registro de reclamos personales o telefónicos
2	x		DCTP-002	Recepción y registro de reclamos físicos o digitales
3		x	DCTP-003	Asignación de reclamos en la División de Coordinaciones Técnico Profesionales
4		x	DCTP-004	Tramitación y resolución de reclamos por los coordinadores departamentales o municipales y los abogados designados a la DCTP
5		x	DCTP-005	Revisión de los reclamos tramitados y resueltos por los coordinadores departamentales y/o municipales
6		x	DCTP-006	Cierre de los reclamos por el Director de la DCTP

  
Lic. Paul René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnico Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO	DCTP-001
		FECHA	Febrero -2019
	<b>1. Recepción y registro de reclamos personales o telefónicos</b>	VERSIÓN	01
		PÁGINAS	4
		PROCESO	X
		PROCEDIMIENTO	
<b>DIVISIÓN</b>			
División de Coordinaciones Técnico Profesionales			

#### DESCRIPCIÓN GENERAL

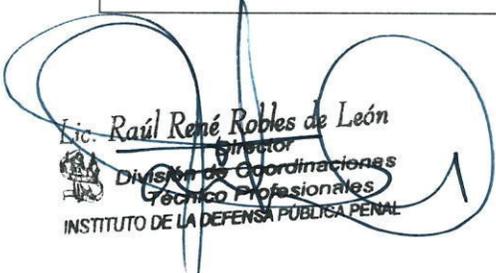
Este proceso tiene como objeto orientar al personal responsable de la recepción y registro de los reclamos presentados de forma personal o vía telefónica en las distintas unidades administrativas del Instituto.

#### NORMAS DE APLICACIÓN

- a. Cuando el reclamante no sea el usuario o un Defensor Público, deberá indicar si el reclamo es presentado en nombre propio o en nombre del sindicado, lo cual permitirá a la persona encargada del trámite, identificar si se trata de un Reclamo por Defensa o uno General.
- b. El responsable de recibir el reclamo debe transcribir la información de forma fidedigna, sin interferir ni inducir al usuario reclamante que accione en contra de determinada persona o agravar lo manifestado por el mismo.
- c. Para la edición de un reclamo en el sistema se tiene como plazo máximo hasta finalizar la jornada laboral, en caso contrario, este automáticamente será trasladado a la fase de asignación o seguimiento (según aplique) y ya no se podrá editar.
- d. Cuando el motivo del reclamo no se encuentre en el catálogo del sistema, la persona que recibe el reclamo debe solicitar a la División de Coordinaciones Técnico Profesionales para que sea agregado.
- e. Quedan fuera del eje de acción del presente proceso, las reclamaciones de carácter administrativo o de personal.

#### DEFINICIONES

- **IDPP:** Instituto de la Defensa Pública Penal.
- **SIADep:** Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública.

  
Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnico Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Personal responsable de la recepción y registro	1	<p>Recibe el reclamo presentado de forma personal o vía telefónica y ayuda al reclamante a identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La causa(s) de su insatisfacción; y</li> <li>• La persona(as) contra quien(es) presenta su reclamo.</li> </ul>	
	2	<p>Solicita la información, según los siguientes casos:</p> <p><b>a) Usuario o sindicado:</b> Nombres y apellidos del usuario y algún otro dato que permita identificar el proceso sobre el cual se reclama; teléfono de contacto; y persona contra quien reclama.</p> <p><b>b) Defensores Públicos:</b> Nombre completo del defensor y expediente sobre el cual considera que se le ha causado un perjuicio.</p> <p><b>c) Persona particular (familiar o conocido, indicar vínculo); juez o personal del Organismo Judicial; otras instituciones públicas o privadas:</b> Datos generales de identificación, Documento Personal de Identificación (no obligatorio) y expediente sobre el cual versa el reclamo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamo</li> </ul>
	3	<p>Ingresar al SIADEP, en la opción "Administración de Reclamos", selecciona "Ingreso y Edición" y posteriormente, "Nuevo Reclamo"; completando los campos solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de recepción.</li> <li>• Medio de recepción: personal o telefónicamente</li> <li>• Quién presenta el reclamo.</li> <li>• Motivo del reclamo.</li> <li>• A nombre de quien se presenta el reclamo (cuando aplique)</li> </ul>	

Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnicas Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

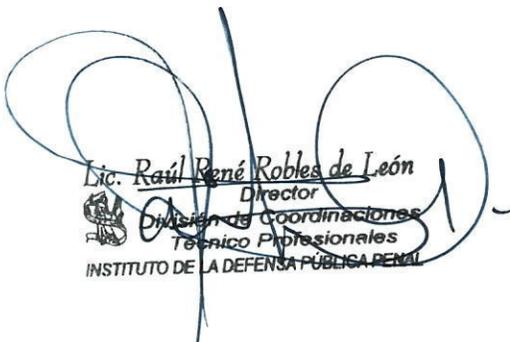
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Personal responsable de la recepción y registro	4	Ingresa a la opción "Expediente(s)" y selecciona el expediente de interés.	
	5	En la opción "Descripción del Reclamo", ingresa la información proporcionada por el reclamante, haciendo una descripción lógica de los hechos.	
	6	De ser necesario en "Anotaciones Adicionales", registra las observaciones o comentarios que considere importantes y guarda en el sistema.	
	7	<p>Procede según el medio de recepción del reclamo:</p> <p><b>a) Reclamo presentado personalmente:</b>                      Imprime la "Ficha de Recepción de Reclamos" y se la entrega al reclamante para que verifique si los datos están correctos. Continúa actividad 9.</p> <p><b>b) Reclamo recibido telefónicamente:</b>                      Guarda reclamo en el sistema y posteriormente presiona el botón "Finalizar Recepción" para que continúe la fase de asignación o seguimiento (según aplique).</p>	
8	<p>Informa al reclamante el número de reclamo generado por el sistema y finaliza llamada. Fin del proceso.</p>		

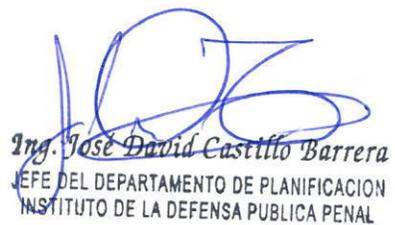
- Ficha de recepción de reclamos

*Lic. Raúl René Robles de León*  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnicas Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

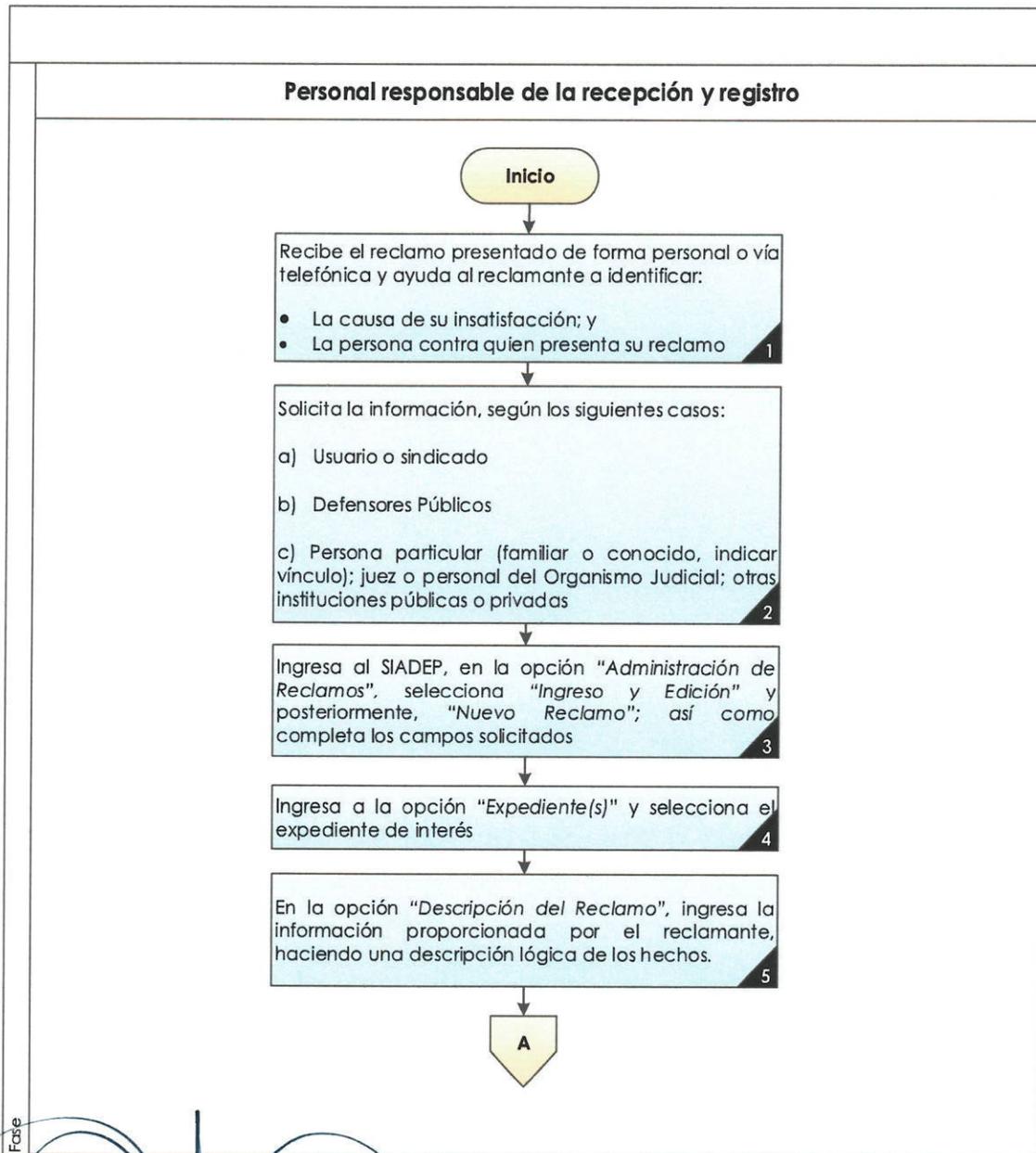
*Ing. José David Castillo Barrera*  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Personal responsable de la recepción y registro	9	Verificada la información de la ficha por el reclamante:  <b>a) Sí está correcta la información:</b> Recibe ficha firmada y le entrega copia de la misma. Continúa actividad 10.  <b>b) No está correcta:</b> En el sistema selecciona la opción "Editar" y realiza los cambios solicitados; corregida la misma, la entrega nuevamente al reclamante para firma. Continúa literal a) de esta actividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de recepción de reclamos</li> </ul>
Personal responsable de la recepción y registro	10	Guarda reclamo en el sistema y posteriormente presiona el botón "Finalizar Recepción" para que continúe la fase de asignación o seguimiento (según aplique).	
<b>Fin del proceso</b>			

  
 Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
 Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>Recepción y registro de reclamos personales o telefónicos</b>	DCTP-001	
		<b>FECHA:</b>	Febrero 2019
		<b>VERSIÓN:</b>	01
		<b>PÁGINA:</b>	1 de 2
		<b>PROCESO:</b>	X
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>		

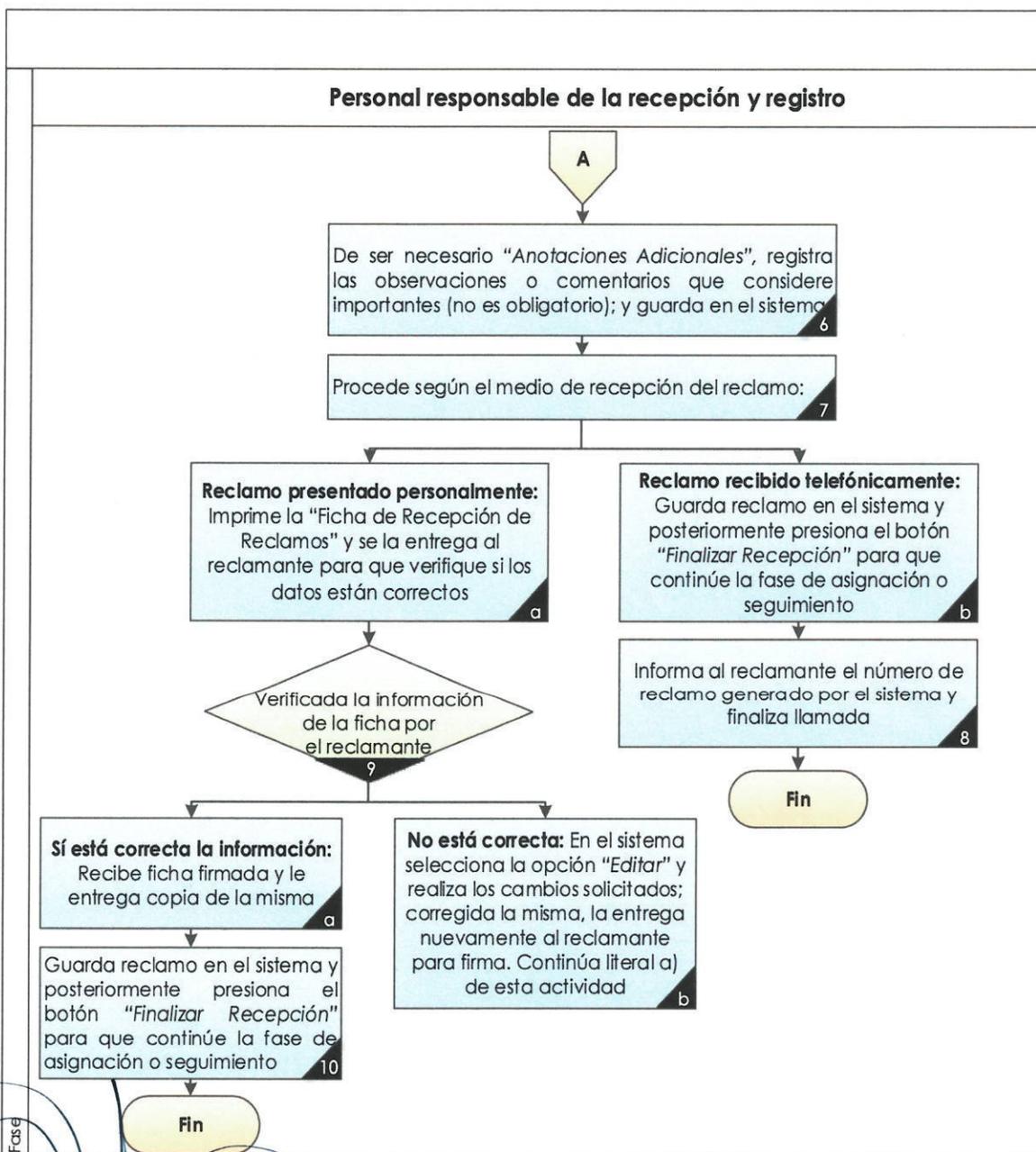


Fase

Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico-Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>
	<b>Recepción y registro de reclamos personales o telefónicos</b>	DCTP-001
	<b>FECHA:</b>	Febrero 2019
	<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PÁGINA:</b>	2 de 2
	<b>PROCESO:</b>	X
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	



Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnicas Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO</b>  <b>2. Recepción y registro de reclamos físicos o digitales</b>	<b>CÓDIGO</b>	DCTP-002
		<b>FECHA</b>	Febrero-2019
		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>PÁGINAS</b>	2
		<b>PROCESO</b>	X
		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>DIVISIÓN</b>			
División de Coordinaciones Técnico Profesionales			

#### DESCRIPCIÓN GENERAL

Este proceso tiene como objeto orientar al personal responsable de la recepción y registro de los reclamos físicos o digitales presentados en las distintas unidades administrativas del Instituto.

#### NORMAS DE APLICACIÓN

- a. Cuando el reclamante no sea el usuario o un Defensor Público, deberá indicar si el reclamo es presentado en nombre propio o en nombre del sindicado, lo cual permitirá a la persona encargada del trámite, identificar si se trata de un Reclamo por Defensa o uno General.
- b. Para la edición de un reclamo en el sistema se tiene como plazo máximo hasta finalizar la jornada laboral, en caso contrario, este automáticamente será trasladado a la fase de asignación o seguimiento (según aplique) y ya no se podrá editar.
- c. Cuando el motivo del reclamo no se encuentre en el catálogo del sistema, la persona que recibe el reclamo debe solicitar que sea agregado, a la División de Coordinaciones Técnico Profesionales.
- d. Quedan fuera del eje de acción del presente proceso, las reclamaciones de carácter administrativo o de personal.

#### DEFINICIONES

- **IDPP:** Instituto de la Defensa Pública Penal.
- **SIADep:** Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública.

  
 Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

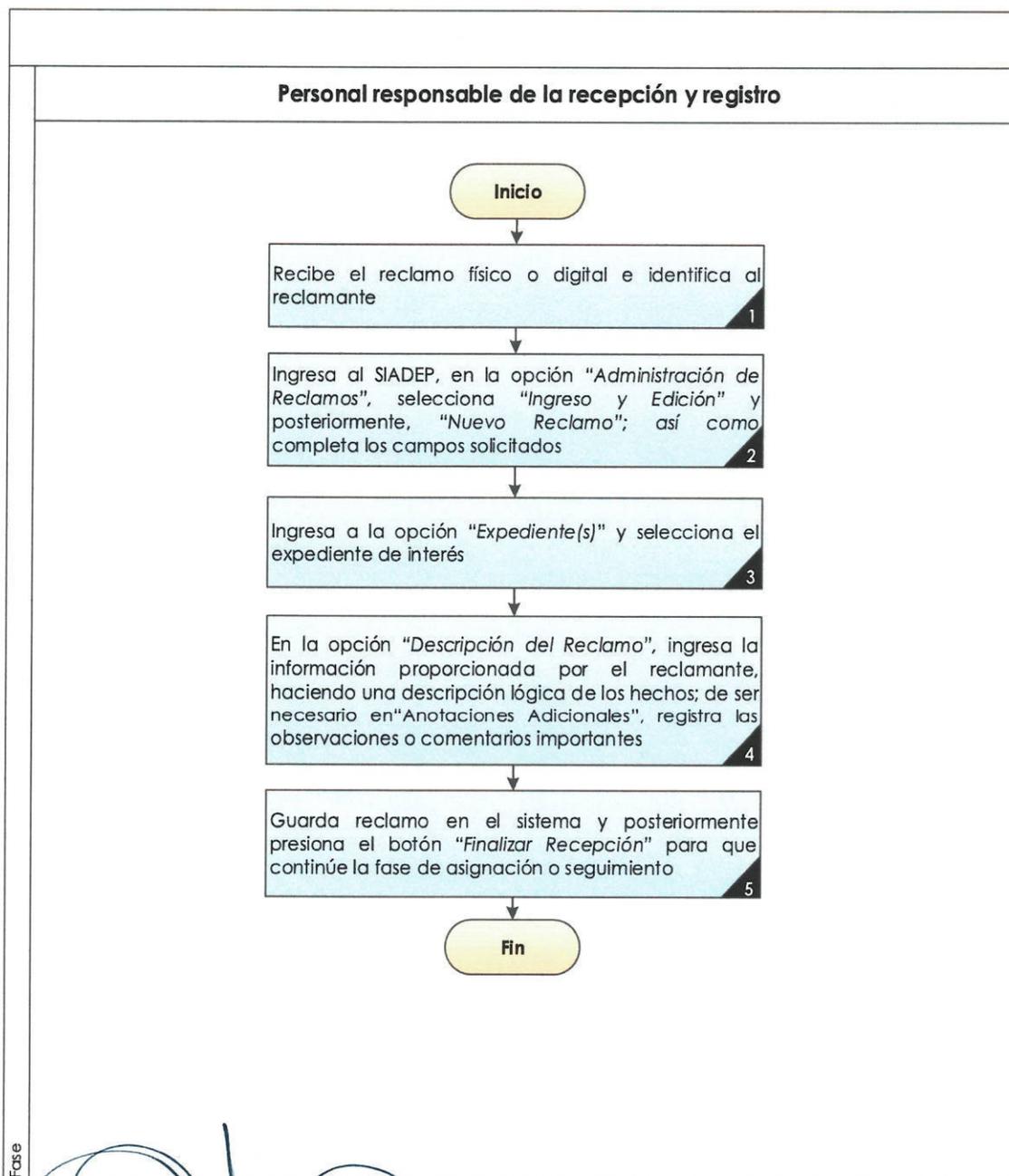
  
 Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Personal responsable de la recepción y registro	1	<p>Recibe el reclamo físico o digital e identifica al reclamante:</p> <p><b>a)</b> Usuario o sindicado.</p> <p><b>b)</b> Defensor Público.</p> <p><b>c)</b> Persona particular (familiar o conocido, indicar vínculo); juez o personal del Organismo Judicial; otras instituciones públicas o privadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamo</li> </ul>
	2	<p>Ingresa al SIADEP, en la opción "Administración de Reclamos", selecciona "Ingreso y Edición" y posteriormente, "Nuevo Reclamo"; así como completa los campos solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de recepción.</li> <li>• Medio de recepción: físico o digital.</li> <li>• Carga la copia digital del Reclamo en el sistema.</li> <li>• Quién presenta el reclamo.</li> <li>• Motivo del reclamo.</li> <li>• A nombre de quien se presenta el reclamo (cuando aplica).</li> </ul>	
	3	<p>Ingresa a la opción "Expediente(s)", y selecciona el expediente de interés.</p>	
	4	<p>En la opción "Descripción del Reclamo", ingresa la información proporcionada por el reclamante, haciendo una descripción lógica de los hechos; de ser necesario en "Anotaciones Adicionales", registra las observaciones o comentarios importantes.</p>	
	5	<p>Guarda reclamo en el sistema y posteriormente presiona el botón "Finalizar Recepción" para que continúe la fase de asignación o seguimiento (según aplique).</p>	
<b>Fin del proceso</b>			

  
 Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
 Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

	NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO	
	<b>Recepción y registro de reclamos físicos o digitales</b>	DCTP-002	
		FECHA:	Febrero 2019
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	1 de 1
		PROCESO:	X
PROCEDIMIENTO:			



Fase

  
**Lic. Raúl René Robles de León**  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Reclamos Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
**Ing. José David Castillo Barrera**  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO</b>  <b>3. Asignación de reclamos en la División de Coordinaciones Técnico Profesionales</b>	<b>CÓDIGO</b>	DCTP-003
		<b>FECHA</b>	Febrero -2019
		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>PÁGINAS</b>	2
		<b>PROCESO</b>	
		<b>PROCEDIMIENTO</b>	X
<b>DIVISIÓN</b>			
División de Coordinaciones Técnico Profesionales			

#### DESCRIPCIÓN GENERAL

Este procedimiento tiene como objeto orientar al personal responsable de efectuar la asignación de los reclamos:

- a. Recibidos en la División de Coordinaciones Técnico Profesionales.
- b. Recibidos en la Supervisión General.
- c. Recibidos en una Coordinación Departamental o Municipal y que no pueden ser tramitados por el coordinador
- d. Recibidos por el personal del Departamento de Asignación de Casos responsable.
- e. Los reclamos tramitados por los coordinadores y que se encuentran en fase de revisión.
- f. Los que fueron asignados a un abogado de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales y que por una u otra razón no puede tramitarlo o revisarlo.

#### NORMAS DE APLICACIÓN

La persona designada en la DCTP debe especificar el tipo de asignación, de conformidad a la siguiente clasificación:

- Asignación de reclamos nuevos.
- Asignación de reclamos remitidos.
- Asignación de reclamos tramitados nuevos.
- Asignación de reclamos tramitados remitidos.

#### DEFINICIONES

- **DCTP:** División de Coordinaciones Técnico Profesionales.
- **IDPP:** Instituto de la Defensa Pública Penal.
- **Reclamos nuevos:** Son todos aquellos que fueron recibidos en la División de Coordinaciones Técnico Profesionales o en la Supervisión General.

Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

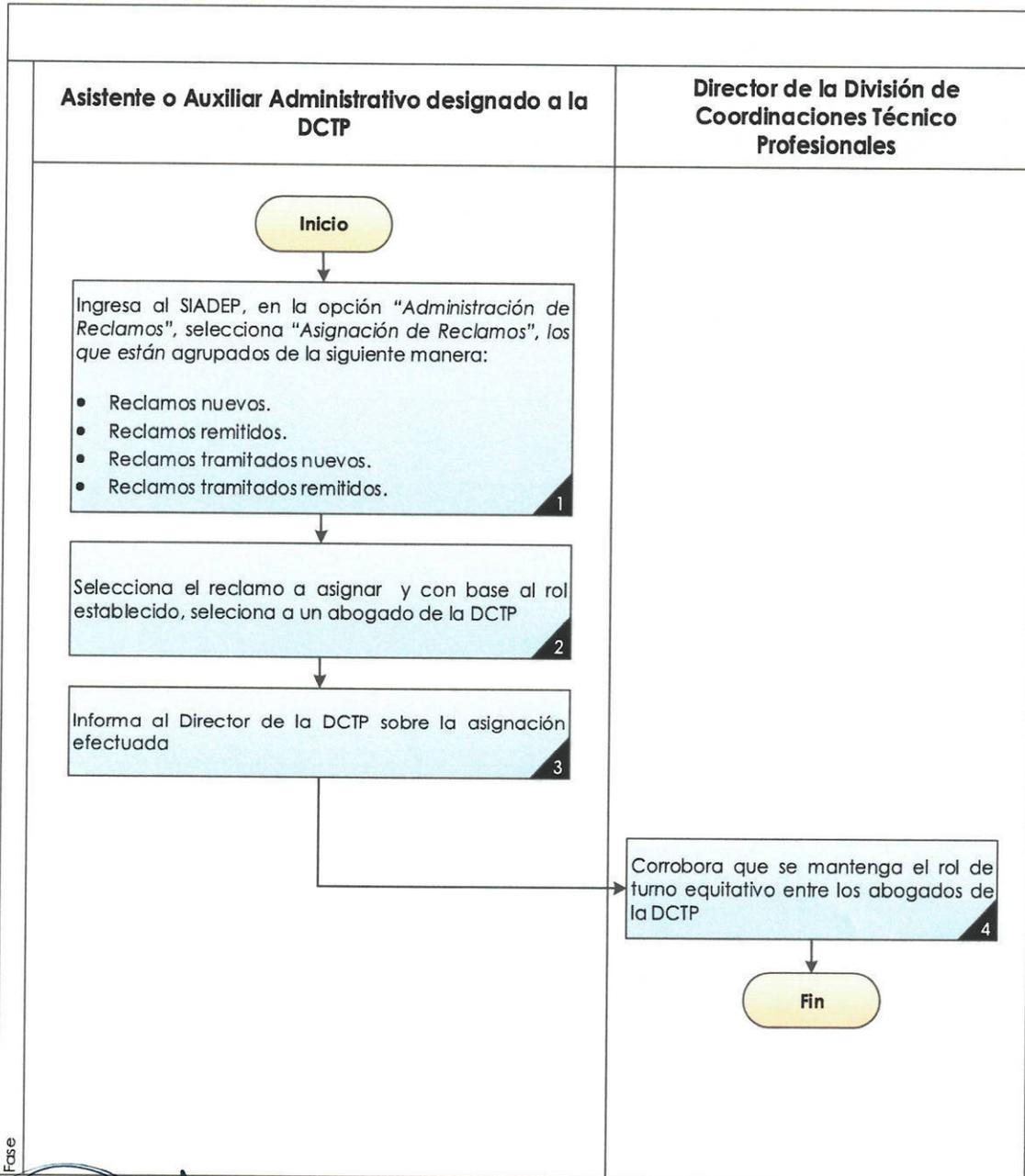
- **Reclamos remitidos:** Son todos aquellos que: a) Fueron recibidos en una Coordinación Departamental o Municipal y el coordinador lo ha remitido porque considera que no puede resolverlo; y b) Fueron asignados a un abogado de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales, pero no puede tramitarlo ni resolverlo.
- **Reclamos tramitados nuevos:** Son aquellos que el coordinador ha tramitado y tomado las acciones iniciales para resolverlo y este lo envía a la División Técnico para su revisión.
- **Reclamos tramitados remitidos:** Son los que fueron asignados a un abogado de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales para su "revisión" y que por alguna circunstancia considera que no puede efectuarla por lo que lo devuelve a la fase de asignación.
- **SIADep:** Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Asistente o Auxiliar Administrativo designado a la DCTP	1	Ingresa al SIADep, en la opción "Administración de Reclamos", selecciona "Asignación de Reclamos", los que están agrupados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamos nuevos.</li> <li>• Reclamos remitidos.</li> <li>• Reclamos tramitados nuevos.</li> <li>• Reclamos tramitados remitidos.</li> </ul>	
	2	Selecciona el reclamo a asignar y con base al rol establecido, selecciona a un abogado de la DCTP.	
	3	Informa al Director de la DCTP sobre la asignación efectuada.	
4	Corroborar que se mantenga el rol de turno equitativo entre los abogados de la DCTP.		
Director de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales			
<b>Fin del procedimiento</b>			

*Lic. Raúl René Robles de León*  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

*Ing. José David Castillo Barrera*  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>Asignación de reclamos en la División de Coordinaciones Técnico Profesionales</b>	DCTP-003	
		<b>FECHA:</b>	Febrero 2019
		<b>VERSIÓN:</b>	01
		<b>PÁGINA:</b>	1 de 1
<b>PROCESO:</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	X	



Fase

  
**Lic. Raúl René Robles de León**  
 Director  
 División de Coordinaciones Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
**Ing. José David Castillo Barrera**  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO	DCTP-004
		FECHA	Febrero-2019
	<b>4. Tramitación y resolución de reclamos por los coordinadores departamentales o municipales y los abogados designados a la DCTP</b>	VERSIÓN	01
		PÁGINAS	3
		PROCESO	
		PROCEDIMIENTO	X
<b>DIVISIÓN</b>			
División de Coordinaciones Técnico Profesionales			

#### DESCRIPCIÓN GENERAL

Este procedimiento tiene como objeto orientar al personal responsable de la tramitación y resolución de los reclamos presentados en sus respectivas unidades.

#### NORMAS DE APLICACIÓN

- a. El trámite inicia desde el día siguiente de la recepción, para la cual se tendrá un plazo de **quince (15) días** para el seguimiento, resolución y comunicación al reclamante, de un Reclamo por Defensa; y **diez (10) días**, cuando se trate de un Reclamo General o el de un Defensor Público.
- b. Las acciones contempladas en el presente procedimiento son mínimas y pueden ser superadas a criterio del coordinador o abogado de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales.
- c. En el caso del Reclamo por Defensa, deberá dar cumplimiento a las actividades mínimas establecidas en la parte general del presente manual, además de las contempladas en el presente procedimiento.
- d. De todas las actividades que se realicen y de los documentos que se reciban, se deberá dejar constancia en el SIADep, en el apartado de "Actividades" dentro del seguimiento de cada reclamo, además de lo siguiente: fecha en que se efectúe, especificación de la actividad y si existe un documento, deberá adjuntar copia digital del mismo.
- e. El responsable de tramitar y resolver el reclamo, al finalizar sus actividades, deberá elaborar un informe circunstanciado, el cual contendrá sus conclusiones.
- f. Los reclamos tramitados por abogados de la DCTP no pasan a la fase de revisión (Procedimiento DCTP-005), sino directamente con el Director(a) de la DCTP para su cierre.

#### DEFINICIONES

- **DCTP:** División de Coordinaciones Técnico Profesionales.
- **IDPP:** Instituto de la Defensa Pública Penal.
- **SIADep:** Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública.

Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Coordinador/ Abogado designado a la DCTP	1	Ingresa al SIADEP y en el apartado de "Administración de Reclamos", selecciona la opción "Seguimiento", dentro de la cual se despliegan los reclamos nuevos, en proceso y cerrados.	
	2	Selecciona el reclamo nuevo, da clic en "Iniciar Trámite" y desde la opción "Datos Generales", genera el registro del reclamo.	
	3	Analiza su contenido, identifica al reclamante para establecer la tipología del trámite a seguir y determina lo siguiente:  a) <b>Sí tiene competencia para resolverlo:</b> Continúa actividad 4.  b) <b>No tiene competencia para resolverlo o es una evidente falta administrativa.</b> En el SIADEP, selecciona "Remitir Reclamo" y en el cuadro de texto del "Motivo porque se remite", detalla las razones por las cuales no puede tramitarlo y da clic en el botón "Remitir". Fin del procedimiento.	
	4	Identificado el tipo de reclamo, revisa el diligenciamiento del caso para establecer los hechos que motivaron el reclamo y solicita informe a la persona contra quien se presentó el reclamo, para garantizar su derecho de defensa; y demás información que considere necesaria.	• Informe
	5	Analiza los informes recibidos y la información diligenciada y establece si el reclamo es procedente o improcedente; y toma las acciones iniciales para resolverlo, girando las instrucciones a donde corresponda.	
	6	Se comunica con el reclamante y le informa la procedencia o improcedencia del reclamo; así como de las acciones tomadas para resolverlo.	

Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinación  
Técnicas Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

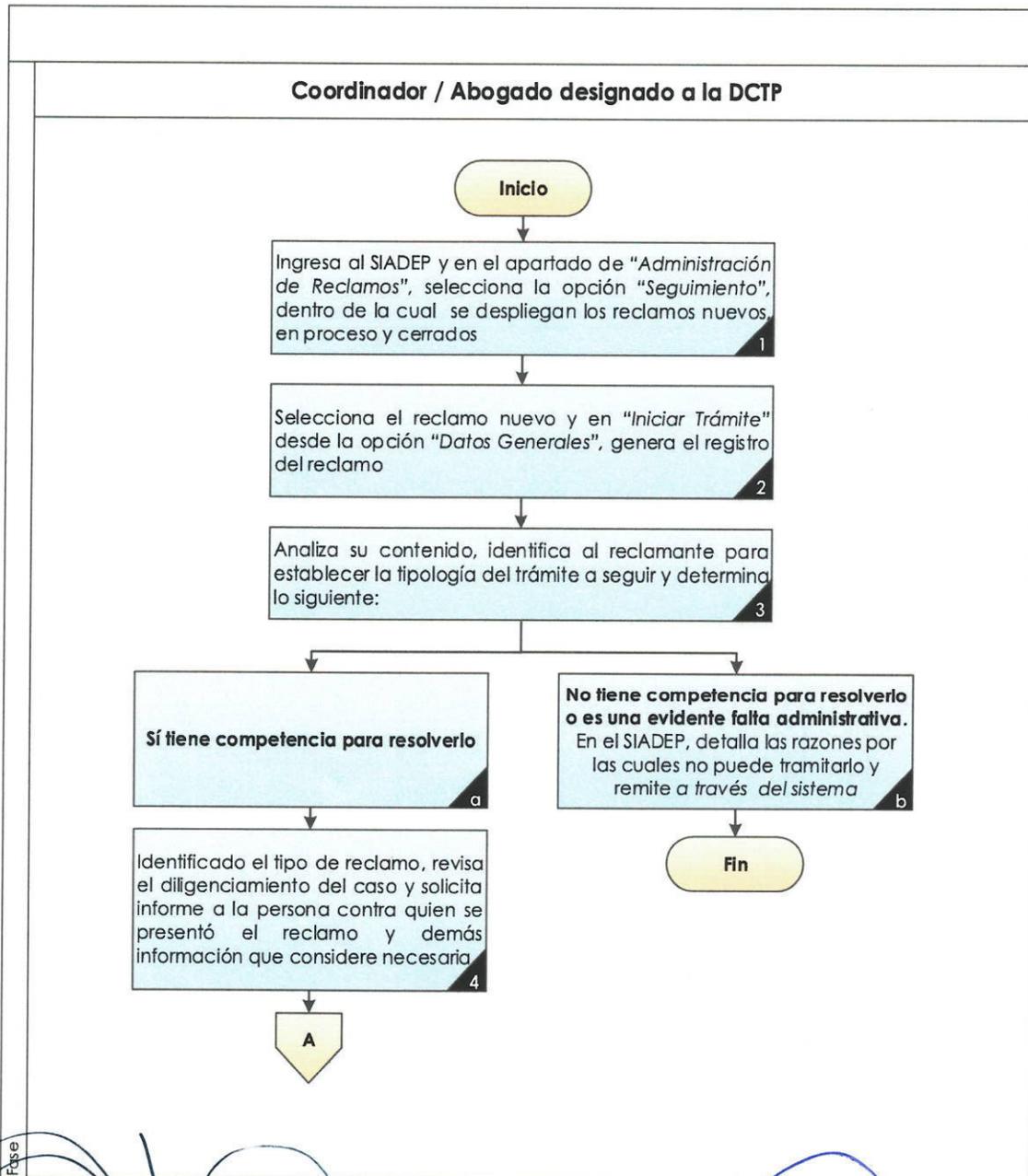
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Coordinador/ Abogado designado a la DCTP	7	En el SIADEP, en el apartado "Conclusiones", llena los campos solicitados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedencia del reclamo;</li> <li>• Tipología de reclamo tramitado;</li> <li>• Fecha en que se comunicó con el reclamante;</li> <li>• Copia digital de su informe circunstanciado; y</li> <li>• La persona o personas señaladas que generaron el reclamo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe</li> </ul>
	8	Guarda el registro efectuado y posteriormente, selecciona la opción "Cerrar Reclamo" para que este pase a la fase de revisión.	
<b>Fin del procedimiento</b>			


  
 Lic. Raúl René Robles de León  
 director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL


  
 Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

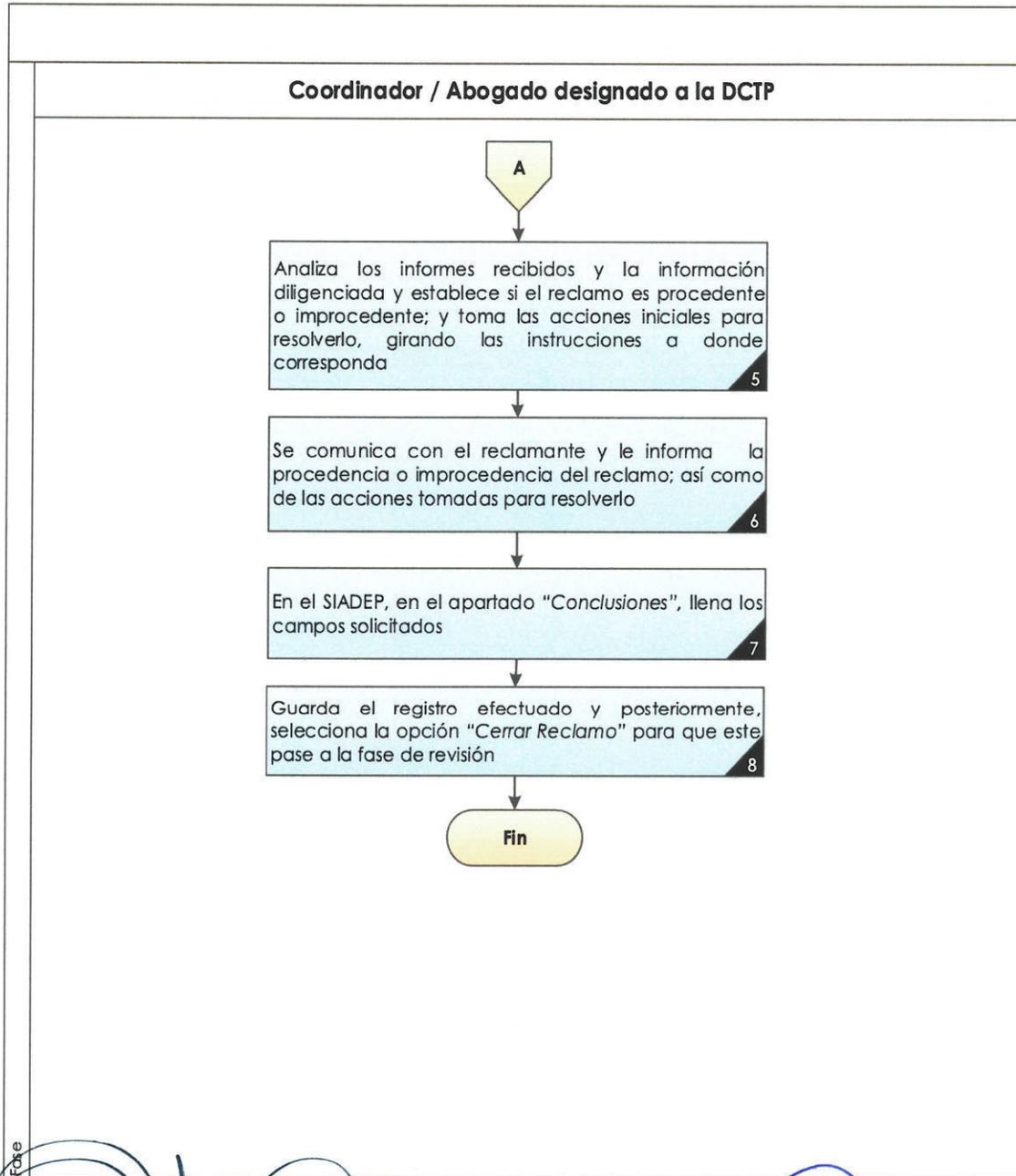
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>Tramitación y resolución de reclamos por los coordinadores departamentales o municipales y los abogados designados a la DCTP</b>	DCTP-004	
		FECHA:	Febrero 2019
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	1 de 2
PROCESO:			
	PROCEDIMIENTO:	X	



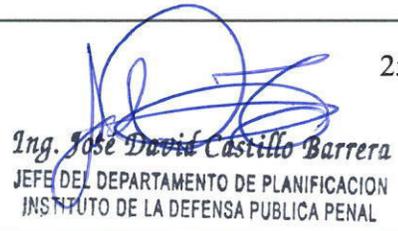
  
 Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
 Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>		
	<b>Tramitación y resolución de reclamos por los coordinadores departamentales o municipales y los abogados designados a la DCTP</b>	DCTP-004		
		FECHA:	Febrero 2019	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	2 de 2	
PROCESO:				
	PROCEDIMIENTO:	X		



  
**Lic. Raúl René Robles de León**  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
**Ing. José David Castillo Barrera**  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO	DCTP-005
		FECHA	Febrero -2019
	<b>5. Revisión de los reclamos tramitados y resueltos por los coordinadores departamentales y/o municipales</b>	VERSIÓN	01
		PÁGINAS	3
		PROCESO	
		PROCEDIMIENTO	X
<b>DIVISIÓN</b>			
División de Coordinaciones Técnico Profesionales			

#### DESCRIPCIÓN GENERAL

Este procedimiento tiene como objeto orientar al personal responsable de la revisión de los reclamos tramitados y resueltos por los coordinadores departamentales y/o municipales.

#### NORMAS DE APLICACIÓN

- a. El plazo para realizar la revisión inicia desde el día en que se realiza la asignación, teniendo **tres (3) días** para hacerlo.
- b. Las acciones contempladas en el presente procedimiento son mínimas y pueden ser superadas a criterio del abogado designado a la División de Coordinaciones Técnico Profesionales.
- c. Cuando se trate de un Reclamo por Defensa, deberá comprobar el cumplimiento de las acciones mínimas contenidas en la parte general del presente manual.
- d. De todas las actividades que se realicen, y de los documentos que reciban, deberá dejar constancia en el SIADEP, en el apartado de "Actividades Asesor" dentro del seguimiento de cada reclamo, lo siguiente: fecha en que se efectúe, especificación de la actividad y si existe un documento, deberá adjuntar copia digital del mismo.

#### DEFINICIONES

- **DCTP:** División de Coordinaciones Técnico Profesionales.
- **IDPP:** Instituto de la Defensa Pública Penal.
- **SIADEP:** Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública.

*Lic. Raúl René Robles de León*  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

*Ing. José David Castillo Barrera*  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Abogado designado a la DCTP	1	Ingresa al SIADEP y en el apartado de "Administración de Reclamos", selecciona la opción "Revisiones Asesor" para desplegar las revisiones nuevas, en proceso y cerradas; luego selecciona la revisión nueva y da un clic en "Iniciar Trámite" para revisar los antecedentes del reclamo, las actividades realizadas por el coordinador y su informe circunstanciado.	
	2	Analiza la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades realizadas por el Coordinador.</li> <li>Las acciones tomadas para darle respuesta al reclamante.</li> <li>La procedencia o improcedencia del reclamo.</li> <li>Las personas señaladas.</li> </ul>	
	3	Determina si las actuaciones son correctas. <p><b>a) No son correctas:</b> Instruye al coordinador para que realice las actividades necesarias para dar una correcta resolución al reclamante. Continúa actividad 4.</p> <p><b>b) Sí son correctas:</b> Continúa actividad 4.</p>	
	4	Ingresa al SIADEP y desde el menú de seguimiento selecciona la opción "Conclusiones revisión", para: <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la procedencia o improcedente final del reclamo.</li> <li>Determinar si las personas señaladas incurrieron en una posible falta administrativa.</li> <li>Dejar constancia de lo analizado.</li> </ul>	

*Lic. Raúl René Robles de León*  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnicas Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

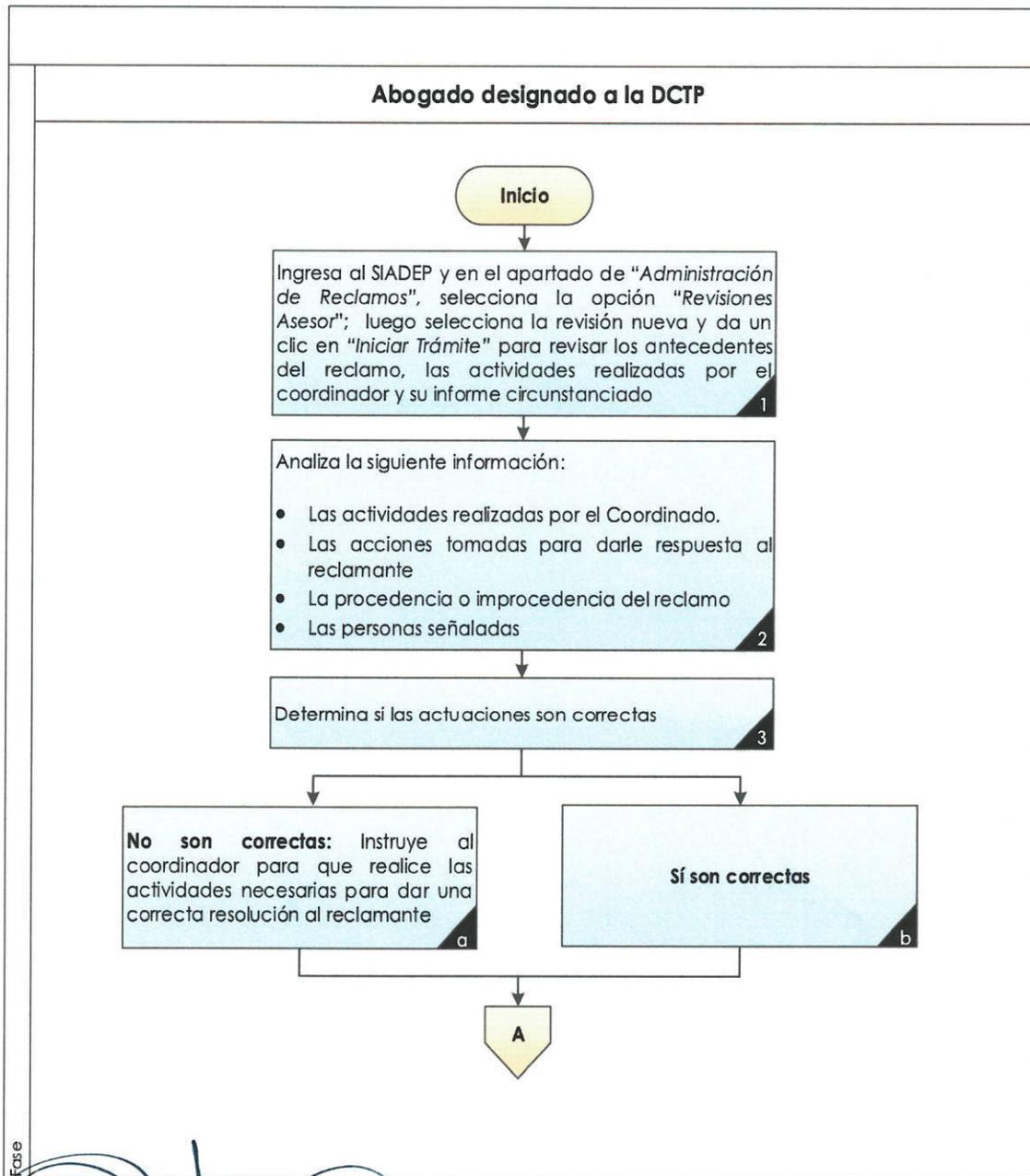
*Ing. José David Castillo Barrera*  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Abogado designado a la DCTP	5	Cierra la revisión en el sistema para que el reclamo pase a la fase de cierre.	
<b>Fin del procedimiento</b>			

  
*Lic. Raúl René Robles de León*  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnicas Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
*Ing. José David Castillo Barrera*  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	<b>Revisión de los reclamos tramitados y resueltos por los coordinadores departamentales y/o municipales</b>	DCTP-005	
		FECHA:	Febrero 2019
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	1 de 2
		PROCESO:	
	PROCEDIMIENTO:	X	

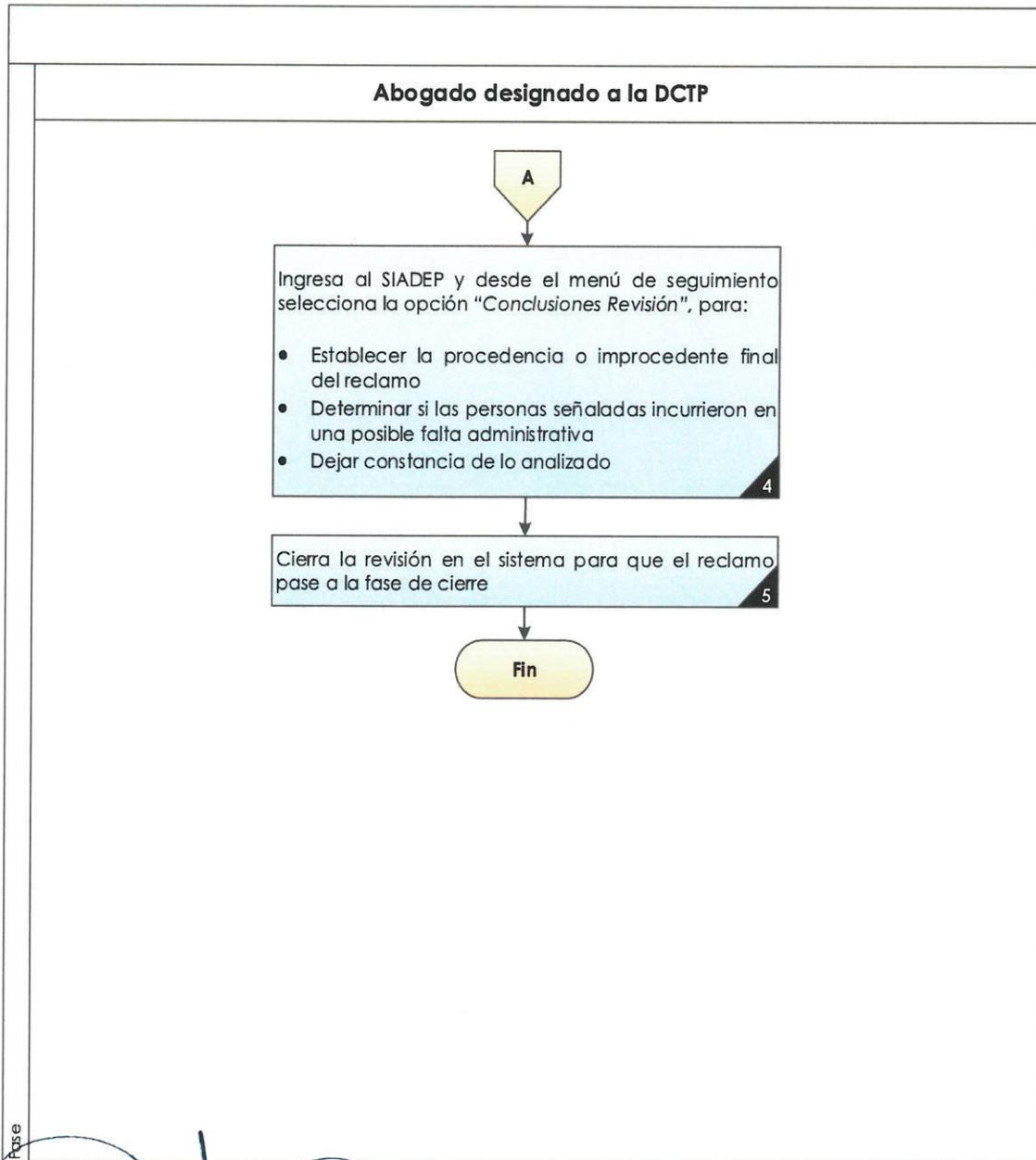


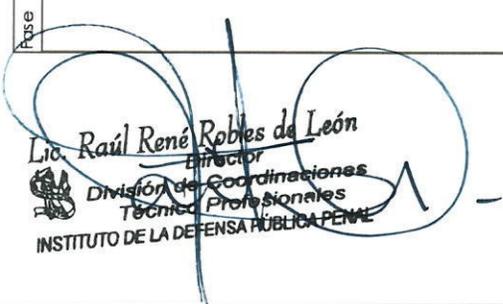
Fase

  
**Lic. Raúl René Robles de León**  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnicas Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

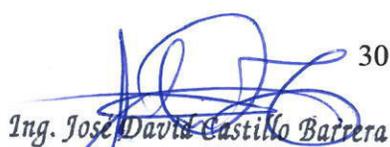
  
**Ing. José David Castillo Barrera**  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
	<b>Revisión de los reclamos tramitados y resueltos por los coordinadores departamentales y/o municipales</b>	DCTP-005
		FECHA: Febrero 2019
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 2 de 2
PROCESO:		
PROCEDIMIENTO: X		



  
 Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnica Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

30

  
 Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	<b>NOMBRE DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO	DCTP-006
		FECHA	Febrero -2019
	<b>6. Cierre de los reclamos por el Director de la DCTP</b>	VERSIÓN	01
		PÁGINAS	2
		PROCESO	
		PROCEDIMIENTO	X
<b>DIVISIÓN</b>			
División de Coordinaciones Técnico Profesionales			

<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b>
Este procedimiento tiene como objeto orientar al Director de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales sobre el cierre de los reclamos.
<b>NORMAS DE APLICACIÓN</b>
El plazo para realizar el cierre, inicia desde el día siguiente en que el Abogado designado de la DCTP cierra la revisión, por lo que el Director tiene un plazo de <b>tres (3) días</b> para cerrarlo.
<b>DEFINICIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DCTP:</b> División de Coordinaciones Técnico Profesionales.</li> <li>• <b>IDPP:</b> Instituto de la Defensa Pública Penal.</li> <li>• <b>SIADEP:</b> Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública.</li> </ul>

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Director de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales	1	Ingresar al SIADPEP y en el apartado de "Administración de Reclamos", seleccionar la opción "Revisiones Coordinación" para desplegar las revisiones nuevas, en proceso y cerradas; luego seleccionar la revisión nueva, dar un clic en "Iniciar Revisión" para revisar los antecedentes del reclamo, las actividades realizadas por el Coordinador y su informe circunstanciado; así como las actividades efectuadas por el abogado designado y sus conclusiones.	

  
 Lic. Raúl René Robles de León  
 Director  
 División de Coordinaciones Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

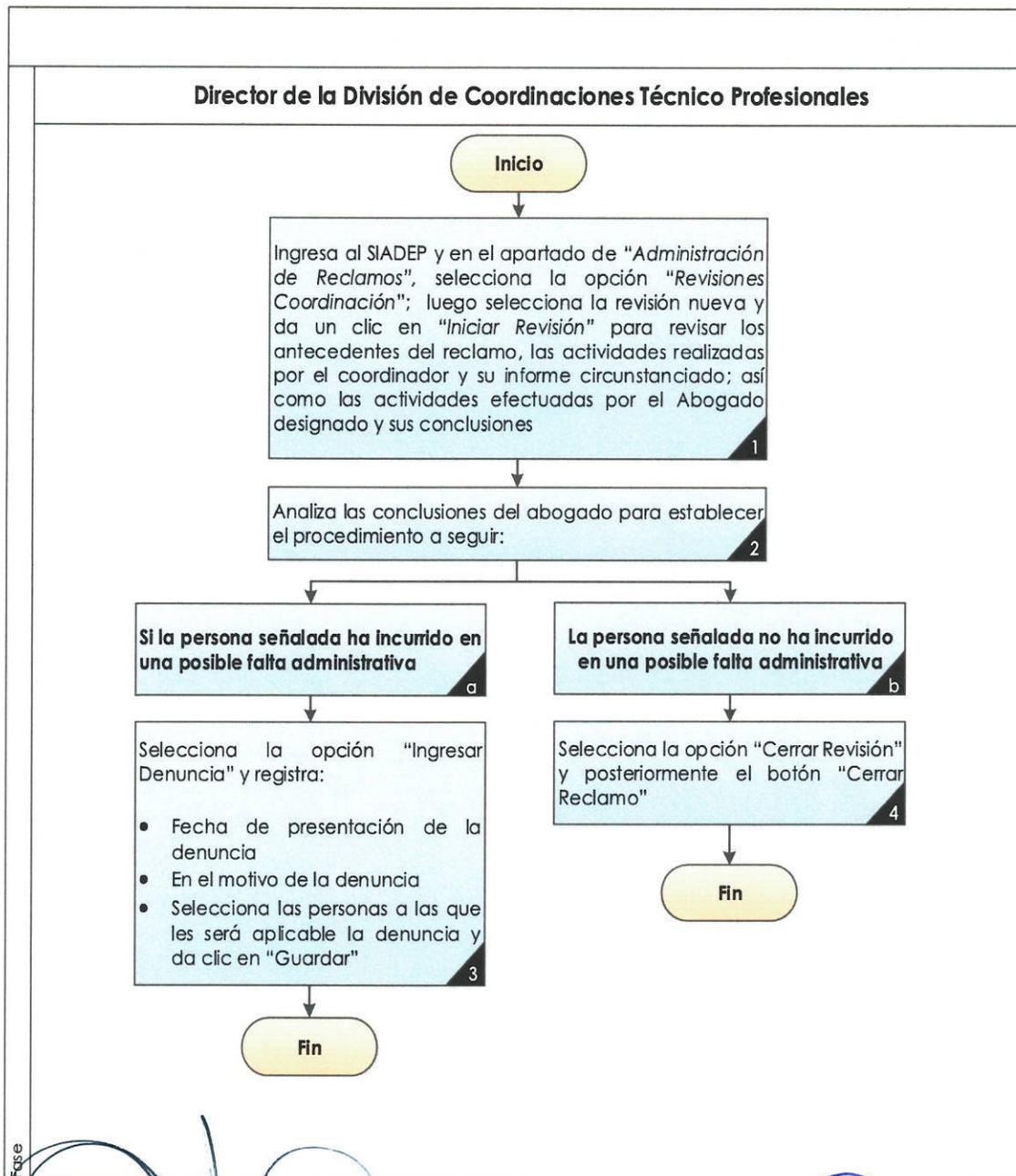
  
 Ing. José David Castillo Barrera  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE SOPORTE
Director de la División de Coordinaciones Técnico Profesionales	2	<p>Analiza las conclusiones del abogado para establecer el procedimiento a seguir:</p> <p><b>a) Si la persona señalada ha incurrido en una posible falta administrativa:</b> Continúa actividad 3.</p> <p><b>b) La persona señalada no ha incurrido en una posible falta administrativa:</b> Continúa actividad 4.</p>	
	3	<p>Selecciona la opción "Ingresar Denuncia" y registra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de presentación de la denuncia.</li> <li>En el motivo de la denuncia, hace una breve descripción de las razones por la cual presenta la denuncia y la posible falta administrativa cometida.</li> <li>Selecciona las personas a las que les será aplicable la denuncia y da clic en "Guardar". Fin del procedimiento.</li> </ul>	
	4	<p>Selecciona la opción "Cerrar Revisión" y posteriormente el botón "Cerrar Reclamo".</p>	
<b>Fin del procedimiento</b>			

*Lic. Raúl René Robles de León*  
 Director  
 División de Coordinaciones Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

*Ing. José David Castillo Barrera*  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	<b>Cierre de los reclamos por el Director de la DCTP</b>		DCTP-006	
			FECHA:	Febrero 2019
			VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	1 de 1
			PROCESO:	
	PROCEDIMIENTO:	X		



Page

*Lic. Raúl René Robles de León*  
 Director  
 División de Coordinaciones  
 Técnico Profesionales  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

*Ing. José David Castillo Barrera*  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL



## VI. HOJA DE EDICIÓN

# MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR EL SERVICIO DE DEFENSA

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por	No. de Edición
División de Coordinaciones Técnico Profesionales	<ul style="list-style-type: none"><li>Departamento de Planificación / Sección de Organización y Métodos</li><li>División de Coordinaciones Técnico Profesionales</li></ul>	Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal	Primera Edición Junio 2019

**Administración**  
**Licenciada Nydia Lissette Arévalo de Corzantes**  
**Directora General del Instituto de la Defensa Pública Penal**

  
**Lic. Raúl René Robles de León**  
**Director**  
**División de Coordinaciones**  
**Técnico Profesionales**  
**INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL.**

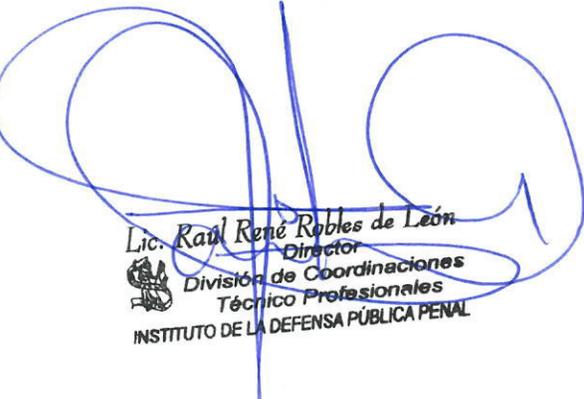
  
**Ing. José David Castillo Barrera**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION**  
**INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL**



## VII. FECHA DE VIGENCIA

---

El presente documento entra en vigencia, de forma inmediata al ser aprobado por el Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal.

  
Lic. Raúl René Robles de León  
Director  
División de Coordinaciones  
Técnico Profesionales  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

  
Ing. José David Castillo Barrera  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION  
INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL



**Instituto de la Defensa Pública Penal**

7ª. Avenida 10-35, Zona 1

Ciudad Guatemala

Tel. PBX: 25015757

[www.idpp.gob.gt](http://www.idpp.gob.gt)