



INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



CENTRO DE ESTUDIOS
JUSTICIA Y SOCIEDAD

INFORME FINAL

Auditoría Externa de Actuaciones Mínimas para la
Defensa Penitenciaria 2018-2019

Contenido

ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
I. Introducción	10
II. Antecedentes de la Auditoría.....	11
III. Metodología y técnicas de análisis.....	12
a. Métodos de levantamiento de la información	12
b. Técnicas de análisis	15
IV. Resultados de la Auditoría	17
a. Análisis de las actuaciones de los requerimientos solicitados y terminados durante el año 2018.....	17
b. Observación no participante de Primeras Entrevistas	46
c. Revisión del uso y veracidad de la información en las Carpetas y del sistema informático SIGDP	64
V. Validación de resultados	72
a. Plazos de los requerimientos del MAMP	72
b. Primeras Entrevistas	75
c. Uso de las Carpetas y del sistema informático SIGDP	85
d. Evaluación de los instrumentos de la Defensoría Penal Penitenciaria.....	91
VI. Principales causas de incumplimientos y problemas para prestar defensa penitenciaria en recintos penitenciarios	94
a. Problemas con la prestación de la defensa penitenciaria: nivel estructural.....	94
b. Principales causas de los incumplimientos del MAMP: nivel DPP.....	107
VII. Recomendaciones.....	120
a. Recomendaciones generales.....	122
b. Recomendaciones específicas.....	125
c. Recomendaciones específicas respecto de los instrumentos.....	128

ANEXOS	130
Anexo 1: Descripción del terreno y otros medios de levantamiento de información	130
Anexo 2: Análisis de base de datos de requerimientos y gestiones DPP 2018	147
Anexo 3: Análisis de encuesta web para la validación de resultados	156
Anexo 4: Principales causas de incumplimientos de las actuaciones mínimas	166

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Distribución de usuarios DPP por regiones auditadas (n=5608 a nivel país)</i>	<i>19</i>
<i>Gráfico 2: Distribución de usuarios DPP según unidades penales auditadas (n=5.608 a nivel país)...</i>	<i>20</i>
<i>Gráfico 3: Distribución de usuarios DPP según género a nivel nacional y regiones auditadas (n=5608 a nivel país)</i>	<i>21</i>
<i>Gráfico 4: Promedio de edad de usuarios DPP según unidades penales auditadas (n=2627 a nivel de penales auditados)</i>	<i>21</i>
<i>Gráfico 5: % Primeras entrevistas realizadas en el año 2018 según regiones auditadas del país (N= 21.189 a nivel país).....</i>	<i>22</i>
<i>Gráfico 6: Distribución de primeras entrevistas DPP según unidades penales auditadas (n=21089 a nivel país)</i>	<i>23</i>
<i>Gráfico 7: % de primeras entrevistas realizadas por defensores/as responsables u otro profesional (trabajador/a social o defensor/a reemplazante), en regiones auditadas y promedio nacional (n=24189 a nivel país)</i>	<i>24</i>
<i>Gráfico 8: % de requerimientos finalizados por región auditada (n=7.088 nivel país)</i>	<i>25</i>
<i>Gráfico 9: Tipo de requerimiento según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)</i>	<i>27</i>
<i>Gráfico 10: Porcentaje (%) de tipos de requerimientos solicitados en 2018 (n=7088 a nivel país).....</i>	<i>29</i>
<i>Gráfico 11: % nacional de origen de solicitud de requerimientos según tipo de fuente año 2018 (N= 7088)</i>	<i>30</i>
<i>Gráfico 12: Promedio en días de demora cumplimiento primera entrevista, según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país).....</i>	<i>34</i>
<i>Gráfico 13: Promedio en días de demora cumplimiento primera entrevista según unidades penales auditadas (n=3426)</i>	<i>35</i>

Gráfico 14: Comparación promedio en días de duración tramitación desde primera entrevista y desde ingreso requerimiento SIGDP, según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país).....	38
Gráfico 15: Promedio en días de duración proceso de defensoría penitenciaria, según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)	39
Gráfico 16: Distribución de las gestiones según profesional del equipo de defensoría (n=117897 a nivel país)	44
Gráfico 17: Gestiones más realizadas por asistentes sociales (n=1261 a nivel país)	44
Gráfico 18: Recursos presentados ante requerimientos (n=3838 a nivel país)	45
Gráfico 19: % de Primeras entrevistas observadas según Visita efectiva o no efectiva (N=766).....	47
Gráfico 20: Porcentaje (%) de Primeras entrevistas observadas según visita efectiva y no efectiva según centro penitenciario (n= 766).....	48
Gráfico 21: % de Primeras entrevistas observadas según Razón de visita no efectivas (frustradas), región y total. (N=164)	48
Gráfico 22: En caso de rechazo voluntario, ¿el defensor y/o asistente social deja constancia con firma del privado de libertad, además del timbre y/o firma del funcionario encargado? (N=9).....	49
Gráfico 23: Promedio de Tiempo de Duración de Primeras Entrevistas observadas según región y Total nacional (N=597).....	51
Gráfico 24: % de primeras entrevistas observadas en que se preguntó por Antecedentes personales, laborales y educacionales según región y total. (n= 597).....	53
Gráfico 25: % primeras entrevistas observadas en que se preguntó si persona condenada tenía necesidades particulares (características de vulnerabilidad) (n=597).....	55
Gráfico 26: % promedio de Primeras entrevistas observadas en que se preguntó por Antecedentes judiciales y penitenciarios según región y total. (n= 597).....	56
Gráfico 27: % promedio de Primeras entrevistas en donde se usó y no se usó la Ficha de Primera Entrevista (n=597)	57
Gráfico 28: Promedio de nota evaluada por auditores de Calidad en la toma de decisiones y los indicadores que la componen a nivel nacional (n=100).....	59
Gráfico 29: Promedio de nota evaluada por auditores de la Calidad del trato interpersonal y los indicadores que la componen a nivel nacional (n=100).....	60
Gráfico 30: Calidad de toma de decisiones, de trato interpersonal y de justicia procedimental global según percepción Auditores por región (n=100).....	61

<i>Gráfico 31: Ranking de regiones DPP según Grado de Cumplimiento de Estándares Mínimos del MAMP (n=100)</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 32: Porcentaje de Completitud de la información en las Carpetas y el SIGDP nivel nacional (N=620)</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 33: Porcentaje de Completitud de la información en las Carpetas y el SIGDP según regiones auditadas y nacional (N=620)</i>	<i>68</i>
<i>Gráfico 34: Ranking de Regiones DPP según Porcentaje Global de Consistencia de la información entre las Carpetas y el SIGDP (N=620).....</i>	<i>70</i>
<i>Gráfico 35: Ranking de Regiones DPP según Nota de Traspasabilidad del caso con ver la carpeta del 1 al 7 (N=620)</i>	<i>71</i>
<i>Gráfico 36: % de acuerdo y muy acuerdo con que los plazos estipulados en el MAMP son adecuados para las etapas del proceso de defensa penitenciaria, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)</i>	<i>73</i>
<i>Gráfico 37: Grado de acuerdo o en desacuerdo que la información obtenida en primeras entrevistas es útil.....</i>	<i>75</i>
<i>Gráfico 38: Percepción respecto a la adecuada coordinación con Gendarmería para cumplir con los horarios previstos para la realización de la primera entrevista (n=92)</i>	<i>76</i>
<i>Gráfico 39: Grado de acuerdo o desacuerdo con que el Modelo DPP debiese considerar más a los/as trabajadores/as sociales (n=92).....</i>	<i>77</i>
<i>Gráfico 40: Grado de acuerdo o en desacuerdo con respecto a cuánto debiese ser la duración ideal en minutos de la primera entrevista, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92).....</i>	<i>78</i>
<i>Gráfico 41: Percepción respecto a ciertas funciones de la Ficha de Primera Entrevista, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92).....</i>	<i>79</i>
<i>Gráfico 42: Grado de acuerdo o desacuerdo de las y los profesionales de la defensa penitenciaria con respecto a si están preparados para atender necesidades particulares de grupos vulnerables (n=92)</i>	<i>81</i>
<i>Gráfico 43: Grado de acuerdo o desacuerdo de las y los profesionales de la defensa penitenciaria con respecto a si el MAMP posee principios claros para trabajar con población con necesidades particulares (n=92)</i>	<i>82</i>
<i>Gráfico 44: Grado de acuerdo o desacuerdo de las y los profesionales de la defensa penitenciaria con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población con necesidades particulares (n=92)</i>	<i>83</i>

Gráfico 45: Percepción respecto a la privacidad y comodidad adecuada de los espacios otorgados por Gendarmería para realizar las primeras entrevistas (n=92).....	84
Gráfico 46: Porcentaje de la frecuencia de uso del SIGDP según defensores/as y trabajadores/as sociales de defensa penitenciaria (n=92)	86
Gráfico 47: Grado de acuerdo o en desacuerdo con la utilidad de algunas funciones del SIGDP según defensores/as y trabajadores/as sociales de defensa penitenciaria (n=92).....	87
Gráfico 48: Porcentaje de la frecuencia de uso de la carpeta según defensores/as y trabajadores/as sociales de defensa penitenciaria (n=92)	88
Gráfico 49: Grado de acuerdo o en desacuerdo con la utilidad de algunas funciones de la carpeta según defensores/as y trabajadores/as sociales de defensa penitenciaria (n=92).....	89
Gráfico 50: Grado de acuerdo sobre Traspasabilidad y Consistencia de Carpeta de casos según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92).....	90
Gráfico 51: Grado de percepción de la Utilidad de los instrumentos contenidos en el MAMP, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92).....	92
Gráfico 52: Grado de percepción de la Satisfacción de los instrumentos contenidos en el MAMP, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92).....	93
Gráfico 53: Grado de acuerdo con que se lleven a cabo instancias de autocuidado para la defensa penitenciaria, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)	105
Gráfico 54: Grado de familiarización con el MAMP en defensores/as y trabajadores/as sociales del país (n=92)	108
Gráfico 55: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con familiares de condenados/as (n=92).....	112
Gráfico 56: N° total de respuestas válidas según ocupación (n=92).....	142
Gráfico 57: % de defensores/as y trabajadores/as sociales que respondieron la encuesta según sexo (n=92).....	142
Gráfico 58: % de defensores/as y trabajadores/as sociales que respondieron la encuesta según edad (n=92).....	143
Gráfico 59: Cantidad de defensores/as y trabajadores/as sociales que respondieron la encuesta según región (n=92).....	143
Gráfico 60: % de defensores/as y trabajadores/as sociales que han ejercido previamente en la defensoría penal pública (n=92)	144

Gráfico 61: % de tiempo de ejercicio en defensoría penal penitenciaria según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92).....	144
Gráfico 62: % de defensores/as y trabajadores/as sociales que poseen o no un grado de especialización (n=92)	145
Gráfico 63: Promedio en días de demora entre solicitud e ingreso del requerimiento a SIGDP, según región y nacional (n=7088)	154
Gráfico 64: Promedio en días de demora entre primera entrevista e ingreso de datos a SIGDP, según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país).....	155
Gráfico 65: Grado de acuerdo o desacuerdo con las y los profesionales de la defensa penitenciaria están preparados para atender necesidades de madres con hijos/as lactantes (n=92).....	156
Gráfico 66: Grado de acuerdo o desacuerdo con las y los profesionales de la defensa penitenciaria están preparados para atender necesidades de personas LGBTI (n=92).....	157
Gráfico 67: Grado de acuerdo de defensores/as y trabajadores/as sociales con que están preparados para atender necesidades de personas indígenas (n=92)	157
Gráfico 68: Grado de acuerdo de defensores/as y trabajadores/as sociales con que sus equipos están preparados para atender necesidades de personas migrantes (n=92)	158
Gráfico 69: Grado de acuerdo de defensores/as y trabajadores/as sociales con que sus equipos están preparados para atender necesidades de personas en situación de discapacidad (n=92).....	158
Gráfico 70: Grado de acuerdo de defensores/as y trabajadores/as sociales con que sus equipos están preparados para atender necesidades de familias de condenados/as (n=92).....	159
Gráfico 71: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con requerimientos de madres con hijos lactantes (n=92).....	160
Gráfico 72: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con requerimientos de población LGTBI (n=92)	160
Gráfico 73: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con requerimientos de población migrante (n=92)	161
Gráfico 74: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con requerimientos de población indígena (n=92)	161
Gráfico 75: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar de población discapacitada (n=92).....	162
Gráfico 76: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con familiares de condenados/as (n=92).....	162

<i>Gráfico 77: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de madres con hijos lactantes (n=92).....</i>	<i>163</i>
<i>Gráfico 78: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población LGBTI (n=92).....</i>	<i>163</i>
<i>Gráfico 79: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población indígena (n=92).....</i>	<i>164</i>
<i>Gráfico 80: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población migrante (n=92).....</i>	<i>164</i>
<i>Gráfico 81: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población discapacitada (n=92).....</i>	<i>165</i>
<i>Gráfico 82: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para trabajar con familiares de condenados/as (n=92).....</i>	<i>165</i>
<i>Gráfico 83: Grado de acuerdo en que Gendarmería complejiza la realización de la labor de la defensa penitenciaria (n=92).....</i>	<i>166</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Objetivos específicos y metodología asociada</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2: Cantidad de requerimientos finalizados según regiones auditadas (n= 4718) y nacional (n=7088 a nivel país).....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3: Cantidad de requerimientos finalizados según penales auditados (n=3.426) y nacional (n=7088 a nivel país).....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 4: Origen de los requerimientos según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país) ..</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 5: Promedio de días en llevar a cabo primera entrevista según origen de los requerimientos y regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 6: Comparación de promedio de demora de días en tramitaciones de requerimientos en regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 7: Cantidad de gestiones 2018 por regiones auditadas y nacional</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 8: Tasa de gestiones por regiones auditadas y nacional (n° gestiones= 117.897; n° primeras entrevistas =24.189; n° usuarios=5.089; n° requerimientos= 7.088 nivel país)</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 9: Cantidad de recursos presentados según requerimiento (n=3838 a nivel país)</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 10: Causas y recomendaciones generales.....</i>	<i>122</i>
<i>Tabla 11: Causas y recomendaciones específicas.....</i>	<i>125</i>
<i>Tabla 12: Recomendaciones para los instrumentos.....</i>	<i>128</i>

<i>Tabla 13: Listado de auditores seleccionados por región y su resultado en la evaluación</i>	131
<i>Tabla 14: Muestra lograda de Observaciones No participantes de Primeras Entrevistas</i>	134
<i>Tabla 15: Muestra lograda de Carpetas</i>	136
<i>Tabla 16: Entrevistas y grupos focales realizados en cada región</i>	138
<i>Tabla 17: Cantidad de usuarios atendidos, primeras entrevistas, requerimientos terminados y gestiones realizadas por defensa penitenciaria en 2018.....</i>	147
<i>Tabla 18: Cantidad de gestiones en estudio, en trámite, terminadas y tramitadas por regiones auditadas y nacional (n gestiones= 117897 nivel país, 85486 regiones auditadas).....</i>	148
<i>Tabla 19: Porcentaje (%) de gestiones en estudio, en trámite, terminadas y tramitadas por regiones auditadas y nacional (n gestiones= 117897 nivel país, 85486 regiones auditadas).....</i>	149
<i>Tabla 20: Cantidad de requerimientos solicitados según región (n=7088).....</i>	150
<i>Tabla 21: % de tipo de requerimientos solicitados según región (n=7088)</i>	151
<i>Tabla 22: Origen de los requerimientos según unidades penales auditadas (n=3426 a nivel de penales auditados)</i>	152

I. Introducción

El presente informe corresponde al reporte final de la “Auditoría Externa de Actuaciones Mínimas para la Defensa Penitenciaria 2018-2019”, a solicitud de la Defensoría Penal Pública (DPP) y llevado a cabo por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad, del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile (en adelante, CJS). Dicha auditoría se llevó a cabo en 7 defensorías regionales del país: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Región Metropolitana Sur, Región Metropolitana Norte, y Biobío.

En lo que sigue, se presentan los antecedentes de la auditoría (apartado II). Posterior a ello, se describe la metodología propuesta y utilizada en la Auditoría (III). En la cuarta sección se encuentran los resultados de la auditoría respecto de la gestión de los requerimientos de los usuarios del año 2018; el análisis de las observaciones no participantes de las primeras entrevistas; y, el análisis de la revisión del uso y veracidad de la información de las carpetas y SIGDP. La sección V muestra algunos datos de validación de resultados, obtenidos a partir del cuestionario web aplicado a defensores/as y trabajadores/as sociales de todo el país y del taller de validación llevado a cabo con funcionarios de la DPP. En base a estos resultados, el capítulo VI da cuenta de las principales causas de incumplimientos y problemas identificados para la prestación de la defensa penal penitenciaria en las regiones auditadas, las que se dividen en elementos más estructurales y otras dependientes de la defensoría penal penitenciaria y su práctica. Por último, el capítulo VII presenta las recomendaciones pertinentes para mejorar la defensa penal penitenciaria en el país, a partir de lo levantado por la auditoría.

II. Antecedentes de la Auditoría

El objetivo general de esta auditoría consistió en **Determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de defensa técnica consignados en el Manual de Actuaciones Mínimas de la Defensa Penitenciaria, en relación al equipo de defensa penitenciaria¹ en siete Defensorías Regionales del país²**. Dicho objetivo general se compone de una serie de objetivos específicos.

1. Evaluar en 7 Defensorías Regionales, el nivel de cumplimiento de defensores penitenciarios y asistentes sociales, de las actuaciones establecidas como mínimas contenidas en el Manual de Actuaciones Mínimas de Defensa Penitenciaria (en adelante también, MAMP).
2. Evaluar el uso del sistema informático SIGDP PENITENCIARIO a nivel de usuario, y la veracidad de la información ingresada al sistema, consignada en éste a través del análisis comparado de la información recabada en las carpetas y su concordancia con la que el defensor y/o asistente social ingresó al sistema.
3. Indagar respecto de las principales causas de los eventuales incumplimientos, clasificándolas y ordenándolas según niveles de cumplimiento, centros de cumplimiento, Defensorías Regionales y/u otras variables de cruce que se definan como relevantes por la DPP en cualquiera de las etapas de la auditoría.
4. Efectuar un levantamiento de los principales problemas de la prestación de defensa penitenciaria en los recintos de cumplimiento de condena.
5. Proponer modificaciones o mejoras, en caso de ser necesario y a la luz de los resultados de la auditoría, respecto de: i. Los procesos e instrumentos contenidos en el MAMP ii. Las pautas de evaluación o listas de chequeo de modo de perfeccionar futuros ejercicios de medición.

A continuación, se detalla la propuesta del equipo CJS de cómo abordar y responder cada uno de estos objetivos.

¹Defensor penitenciario, asistente social y asistente administrativo.

²Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, Defensoría Metropolitana Sur y Defensoría Metropolitana Norte

III. Metodología y técnicas de análisis

a. Métodos de levantamiento de la información

Para el objetivo específico N°1 “Evaluar en 7 Defensorías Regionales, el nivel de cumplimiento de defensores penitenciarios y asistentes sociales, de las actuaciones establecidas como mínimas contenidas en el Manual de Actuaciones Mínimas de Defensa Penitenciaria”, la metodología utilizada fue mixta: cuantitativa, respecto de lo cual se llevó a cabo un análisis de bases de datos con datos secundarios proporcionados por la DPP y cualitativa a través de la observación de primeras entrevistas.

En concreto, para llevar a cabo este objetivo, se llevaron a cabo levantamientos de datos y análisis tanto cualitativos como cuantitativos. Con respecto a los métodos cuantitativos, se crearon pautas de observación no participante, con las cuales los auditores observaron el cumplimiento de los estándares mínimos establecidos en las primeras entrevistas de distintos penales de cada región. Para ello, se calculó una muestra con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95% a nivel regional, considerando dos penales en cada región a excepción de Valparaíso, donde sólo se vio uno para no sobre representar esa región. En cada penal se consideró un 80% del flujo mensual, a fin de evitar problemas para no cumplir la muestra dentro de los plazos requeridos. El cálculo de muestra final fue de 686 observaciones de primeras entrevistas a nivel nacional sin perjuicio de que el cumplimiento de dicha meta dependiera de la cantidad de “visitas efectivas” realizadas por los defensores en los centros penitenciarios durante la ventana de tiempo disponible para el terreno³. Asimismo, lo anterior se reforzó con un análisis realizado de una base de datos de datos secundarios del SIGDP. Por lo demás, se llevaron a cabo entrevistas a defensores, gendarmes, así como grupos focales a internos de al menos un penal por región para profundizar en estos ámbitos.

Para el objetivo específico N°2 “Evaluar el uso del sistema informático SIGDP PENITENCIARIO a nivel de usuario, y la veracidad de la información ingresada al sistema, consignada en éste a través del análisis comparado de la información recabada en las carpetas y su concordancia con la que el defensor y/o asistente social ingresó al sistema”, se llevó a cabo un análisis de contenido del registro digital y físico de las carpetas y un análisis cuantitativo de bases de datos con datos secundarios del

³ En la oferta técnica se propuso una muestra distinta de observaciones no participantes de primeras entrevistas, la cual fue recalculada una vez comenzado el estudio, en base a información más detallada y correcta de lo que se pretendía evaluar en la Auditoría, entregada por la contraparte técnica.

SIGDP, y se reforzó con el análisis de bases de datos con datos secundarios del SIGDP. Asimismo, se llevaron a cabo entrevistas a defensores para profundizar en estos elementos.

En cuanto al análisis de contenido de las carpetas y el SIGDP, por una parte, se crearon pautas de observación para analizar la consistencia del uso de carpetas de casos y del uso del SIGDP conforme a lo estipulado en el MAMP. Para ello, se calculó una muestra con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95%, con la intención de observar una cantidad representativa de carpetas a nivel de cada penal. El cálculo de muestra final para análisis de consistencia entre carpetas y SIGDP fue de 708 carpetas a nivel nacional⁴.

Para el objetivo específico N°3 “Indagar respecto de las principales causas de los eventuales incumplimientos, clasificándolas y ordenándolas según niveles de cumplimiento, centros de cumplimiento, Defensorías Regionales y/u otras variables de cruce que se definan como relevantes por la DPP en cualquiera de las etapas de la auditoría”, se llevaron a cabo entrevistas a actores claves de la DPP, a funcionarios de Gendarmería y a defensores penitenciarios.

Para el objetivo específico N°4, “Efectuar un levantamiento de los principales problemas de la prestación de defensa penitenciaria en los recintos de cumplimiento de condena”, se realizaron grupos focales con internos, entrevistas a representantes de Genchi y entrevistas a defensores penitenciarios.

Finalmente, para el objetivo N° 5 “Proponer modificaciones o mejoras, en caso de ser necesario y a la luz de los resultados de la auditoría, respecto de: i. Los procesos e instrumentos contenidos en el MAMP ii. Las pautas de evaluación o listas de chequeo de modo de perfeccionar futuros ejercicios de medición”, se aplicó una encuesta web a defensores penitenciarios y trabajadores sociales y se llevó a cabo un panel de expertos en dependencias de la DPP.

La tabla a continuación resume lo anteriormente descrito sin perjuicio de los detalles que se pueden encontrar en el Anexo del presente informe.

⁴ Respecto de la muestra de carpetas, ocurre algo similar a lo descrito por la muestra de primeras entrevistas. En la oferta técnica se propuso una muestra diferente de revisión de carpetas y SIGDP, la cual fue recalculada una vez comenzado el estudio, en base a información más detallada y correcta de lo que se pretendía evaluar en la Auditoría, entregada por la contraparte técnica.

Tabla 1: Objetivos específicos y metodología asociada

Objetivo	Metodología	Nivel de análisis
<p>1. Evaluar en 7 Defensorías Regionales, el nivel de cumplimiento de defensores penitenciarios y asistentes sociales, de las actuaciones establecidas como mínimas contenidas en el Manual de Actuaciones Mínimas de Defensa Penitenciaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuantitativa: análisis de bases de datos de requerimientos con datos secundarios. ✓ Cualitativa: observación no participante de primeras entrevistas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regional ✓ Nacional
<p>2. Evaluar el uso del sistema informático SIGDP PENITENCIARIO a nivel de usuario, y la veracidad de la información ingresada al sistema, consignada en éste a través del análisis comparado de la información recabada en las carpetas y su concordancia con la que el defensor y/o asistente social ingresó al sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de contenido: registro digital y físico de las carpetas. ✓ Cuantitativa: análisis de bases de datos con datos secundarios del SIGDP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regional ✓ Nacional
<p>3. Indagar respecto de las principales causas de los eventuales incumplimientos, clasificándolas y ordenándolas según niveles de cumplimiento, centros de cumplimiento, Defensorías Regionales y/u otras variables de cruce que se definan como relevantes por la DPP en cualquiera de las etapas de la auditoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cualitativa: entrevista a actores claves de la DPP; entrevistas a funcionarios de Gendarmería; entrevista a defensores penitenciarios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regional ✓ Nacional
<p>4. Efectuar un levantamiento de los principales problemas de la prestación de defensa penitenciaria en los recintos de cumplimiento de condena</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cualitativa: grupos focales a internos, entrevistas a representantes de Genchi 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regional ✓ Nacional
<p>5. Proponer modificaciones o mejoras, en caso de ser necesario y a la luz de los resultados de la auditoría, respecto de: i. Los procesos e instrumentos contenidos en el MAMP ii. Las pautas de evaluación o listas de chequeo de modo de perfeccionar futuros ejercicios de medición</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuantitativa: encuesta web a defensores penitenciarios ✓ Cualitativa: panel de expertos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regional ✓ Nacional

b. Técnicas de análisis

A continuación, se describen en detalle las técnicas de análisis para el cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

Análisis Cuantitativo Descriptivo

El análisis descriptivo consiste en una caracterización y contabilización de las variables cuantitativas más relevantes, obtenidas a partir de lo que ha sido levantado por el equipo consultor, así como también en base de datos secundarios entregadas por la contraparte técnica. En concreto, se realizó un análisis cuantitativo descriptivo de las siguientes bases de datos:

- Pautas de observación no participante de primeras entrevistas.
- Pautas revisión de carpetas y su concordancia con SIGDP.
- Base de datos secundarios de la base de requerimientos (correspondiente a los registros del 2018 de todos los requerimientos penitenciarios y las gestiones de parte de los defensores).
- Análisis de cuestionario web aplicado a defensores penitenciarios y asistentes sociales de las regiones del país, para validar resultados.

Análisis cualitativo

En términos prácticos, se llevó a cabo el análisis de contenido para interpretar las conversaciones provenientes de entrevistas y grupos focales. Se construyeron Matrices Cualitativas que organizaron la información, e hizo surgir los distintos códigos necesarios para el análisis del contenido de la información cualitativa basado en la técnica de análisis de *Grounded Theory* (Charmaz, 2006). Para ello, primero se grabaron todas las entrevistas y grupos focales que se llevaron a cabo, luego fueron transcritos y codificados utilizando la técnica de teoría fundamentada.

Todo lo cualitativo se analizó utilizando un software llamado *Dedoose*, que permitió trabajar de manera paralela a los miembros del equipo consultor.

Métodos mixtos (Triangulación de la información)

Finalmente, lo analizado y presentado en el presente informe corresponde a la integración de la información, tanto cualitativa como cuantitativa, utilizando distintos enfoques de la triangulación de la información, llamado también Métodos Mixtos (Creswell & Plano Clark, 2007). En este, se llevaron a cabo una combinación de técnicas de tipo exploratorio, integrado, triangulado y explicativo, con el

objetivo de que los datos cualitativos ayuden a explicar o fortalecer los datos cuantitativos obtenidos en un inicio. Esto permite aumentar la validez de la información levantada, al considerar múltiples fuentes que llegan a un mismo punto de resultado.

IV. Resultados de la Auditoría

En este apartado, da respuesta al objetivo específico N°1 y N°2 correspondiente a evaluar el nivel de cumplimiento de defensores penitenciarios y asistentes sociales, de las actuaciones establecidas como mínimas contenidas en el MAMP y a evaluar el uso del sistema informático SIGDP a nivel de usuario, y la veracidad de la información ingresada a través del análisis comparado de la información recabada en las carpetas.

En concreto, se presentan los resultados de (a) el análisis descriptivo de la base de datos de gestiones y requerimientos de la Defensoría Penal Penitenciaria; (b) la observación no participante de las primeras entrevistas; y (c) del uso de las carpetas y del sistema informático SIGDP.

Este informe da cuenta de los obtenidos a nivel agregado de las 7 regiones auditadas, mientras que el detalle regional que se encuentra en cada informe regional.

a. Análisis de las actuaciones de los requerimientos solicitados y terminados durante el año 2018⁵

En la siguiente sección se analizarán diversos indicadores relacionados a los usuarios atendidos por la DPP por algún requerimiento terminado, a las primeras entrevistas realizadas, los requerimientos solicitados terminados, y las gestiones realizadas para realizar dichos requerimientos por las oficinas de defensoría penal penitenciaria durante el año 2018. Estas estadísticas fueron elaboradas a partir de la base de datos de requerimientos dispuestas por la Defensoría Penal Penitenciaria, en la cual se registran los tipos de requerimientos solicitados, las fechas de inicio y término de los procesos, gestiones y entrevistas realizadas, defensores/as a cargo del proceso, así como información que permite caracterizar a los usuarios (edad, sexo). Todo esto es segmentado según la región y unidad penal a la que corresponde la persona que solicita el servicio, priorizando el análisis en las regiones auditadas.

⁵ Para la elaboración de los gráficos regionales y de unidades penales, se han excluido las regiones no auditadas, sin embargo, se mantienen los números representativos de la población nacional. Esto refiere tanto a los usuarios atendidos por la DPP Penitenciaria en los distintos penales del país, a los requerimientos realizados en el año 2018, y a sus gestiones. Por ende, los porcentajes calculados no necesariamente suman el 100%, en algunos gráficos, aunque sí se indica cuál es la cifra total para que se puedan calcular los valores específicos de cada región. Cabe aclarar que los requerimientos y usuarios analizados en este informe, son solamente aquellos que hayan tenido un requerimiento terminado durante este periodo anual. Por ende, hay un porcentaje de usuarios y requerimientos solicitados en el 2018 que no se presentan en este informe, pues éstos no habrían sido terminados durante el año observado. Asimismo, la cantidad de primeras entrevistas observadas no se relacionan directamente con la cantidad de requerimientos terminados analizados, debido a que los datos entregados no reflejaron la cantidad de requerimientos que emanaron de cada primera entrevista, por lo que no hay manera de hacer un cruce entre ambas.

En ese sentido, se llevó a cabo un análisis de porcentajes y promedios de dichas variables para realizar una caracterización del servicio entregado por la Defensoría, enfocándose principalmente en variables de interés como la caracterización de sus usuarios, el cumplimiento de los plazos indicados en el MAMP para distintas gestiones, los tipos de requerimientos que son atendidos, entre otras. Como marco general, destaca que en el año 2018 hubo 24.189 primeras entrevistas realizadas en todo el país, 7.088 requerimientos terminados correspondientes a 5.608 usuarios atendidos en todo el país, y 117.897 gestiones realizadas⁶. Para mayor detalle, ver tabla en Anexo.

La presentación de estos resultados se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se caracteriza a los usuarios de los servicios prestados por la Defensoría Penitenciaria durante el año 2018 a nivel de género, edad, región y unidad penal a la que pertenecen. En segundo lugar, se caracterizan los requerimientos realizados, haciendo énfasis en las cantidades de requerimientos tramitados, su origen y el tipo de requerimiento. Como tercer elemento, se hace énfasis en las tramitaciones de los requerimientos, específicamente en el cumplimiento de los plazos y duración de las diversas etapas señaladas en el MAMP. Finalmente, la última sección está dedicada a conocer las gestiones realizadas durante la tramitación, así como los recursos de apelación presentados ante las autoridades.

Caracterización sociodemográfica de usuarios atendidos por la DPP en el 2018

Durante el año 2018 se registraron 5.608 usuarios atendidos con al menos un requerimiento terminado por el sistema de la Defensoría Penal Penitenciaria a lo largo de Chile. De éstos, el 66,4% de los usuarios (3.724) corresponden a usuarios de las regiones auditadas. Más específicamente, un 22,1% de los usuarios de la DPP a nivel nacional se encontraban en la región Metropolitana Norte, seguida de Antofagasta, la cual concentró el 12,6% de las atenciones. Luego, la región Metropolitana

⁶ A modo de aclarar, se describe brevemente cómo funciona el proceso de Defensa penitenciaria. Primero, llega una solicitud de requerimiento que presente una persona condenada privada de libertad, es decir, del usuario de la defensa penitenciaria, o de otros actores vinculados a la defensa penitenciaria (familiar, GENCHI, entre otros), para que el/la defensor/a asista al penal a una primera entrevista a visitar y saber cuál es el requerimiento. En esta visita de primera entrevista (a realizarse en un plazo máximo de 20 días), el/la profesional de la defensa penitenciaria debe completar una ficha de primera entrevista y consultar con el usuario qué requerimiento(s) tiene que el/la defensor/a deba atender. A partir de las primeras entrevistas, surgen uno o más requerimientos, los cuales el equipo defensor penitenciario tiene un plazo establecido para terminarlo, a través de diversas gestiones. En este proceso, un usuario puede solicitar más de una primera entrevista, y en una primera entrevista de un usuario pueden haber surgido uno o más requerimientos, los que a su vez se traducen en varias gestiones. Por ende, en este apartado se presentan datos de unidades de análisis distintos: usuarios, primeras entrevistas, requerimientos y gestiones. En este caso, se han observado menos cantidad de requerimientos terminados que primeras entrevistas llevadas a cabo durante el 2018, debido a que en algunas primeras entrevistas puede que no hayan terminado en algún requerimiento, además de que solo se tuvo acceso a los datos de los requerimientos que fueron considerados como tramitables por la defensa penitenciaria, ingresados al sistema SIGDP, y que por lo demás, se encontraban terminados al momento de tener acceso a la información (diciembre 2018).

Sur alcanzó un 10,4%. Por otro lado, se puede señalar que Arica fue la región con menor porcentaje de usuarios, registrando un 2%.

Del mismo modo, en las unidades penales auditadas, en el año 2018 se llevaron a cabo requerimientos terminados para 2.627 usuarios, lo que corresponde a un 47% del total de usuarios atendidos en el país, con requerimientos terminados, durante ese año. Respecto a la distribución de usuarios según las unidades penales auditadas, el C.D.P. Santiago Sur es aquel centro que concentra un mayor porcentaje de usuarios, representando el 33,7%. En segundo lugar, C.C.P. Antofagasta mantiene un 15,6%, C.P.F Santiago un 10,6%. Por contraparte, el C.P Arica sólo concentra un 0,2% de la población de penales auditados, y el C.C.P Concepción un 0,9%. Lo anterior se puede observar en los dos gráficos a continuación.

Gráfico 1: Distribución de usuarios DPP por regiones auditadas (n=5608 a nivel país)

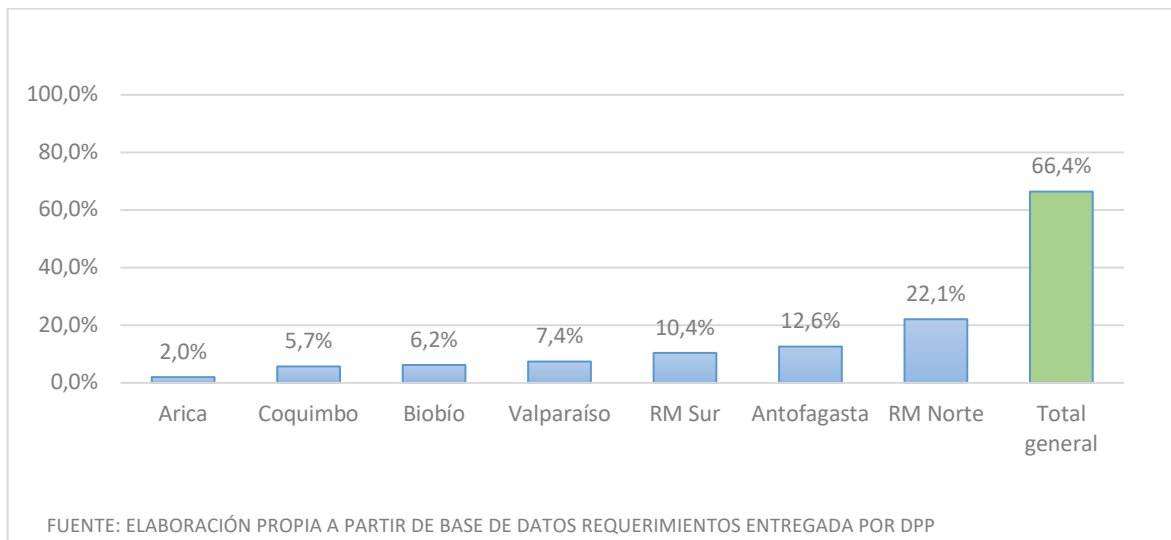
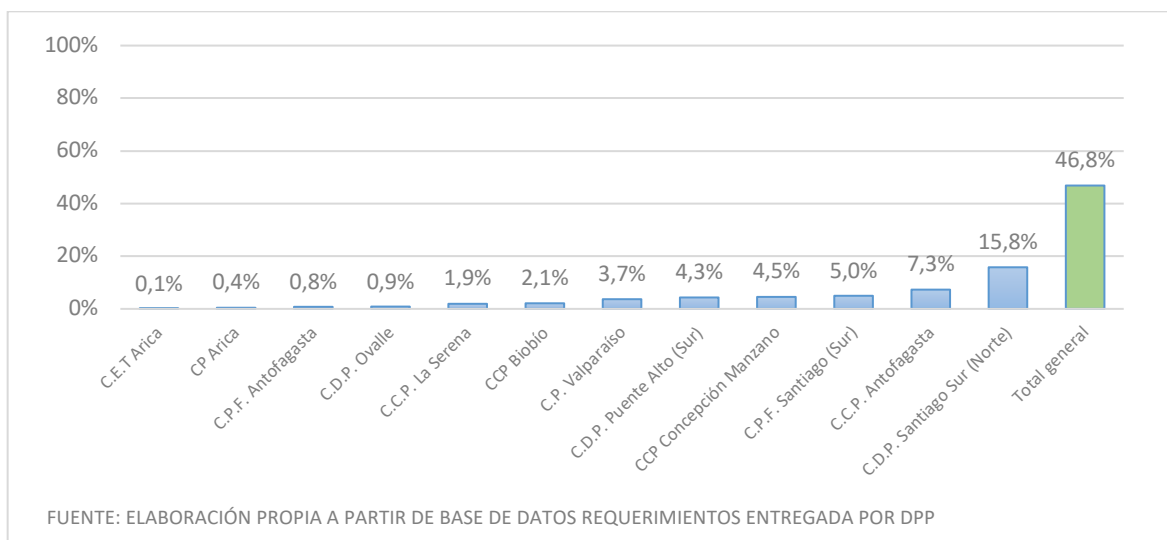


Gráfico 2: Distribución de usuarios DPP según unidades penales auditadas (n=2.627 a nivel de penales auditados, 5.608 a nivel país)



Respecto a la distribución por género y edad de los internos e internas que han sido atendidas por la DPP, se destaca que casi la totalidad de los usuarios corresponde al género masculino, alcanzando el 89,3% del total, vale decir, aproximadamente sólo 1 de cada 10 usuarios fueron mujeres. Similar es la tendencia que se sigue a niveles regionales, a excepción de la Región Metropolitana Norte donde no existen mujeres, y la Metropolitana Sur donde el porcentaje de hombres y mujeres es de 52,2% y 47,8% respectivamente, siendo la región donde la diferencia entre ambos géneros es menor (Gráfico 3). Esta alta presencia de género femenino en la región Metropolitana Sur se debe principalmente a que se encuentra el Centro Penitenciario Femenino de Santiago, en la comuna de San Joaquín, penal en donde se reciben a todas las mujeres condenadas de la Región Metropolitana. Asimismo, es necesario acotar que se encontró un caso de usuario que se declaraba transexual, presente en el CCP Biobío.

Por otro lado, en cuanto al promedio de edad del total de usuarios atendidos a nivel país con requerimientos terminados (los 5.608), destaca que el promedio de edad se sitúa en 34,1 años. Al desagregar la edad según el género, se encuentra que las mujeres promediaron 36,3 años de edad, mientras los hombres llegaban a 33,9 años. A nivel de las unidades penales auditadas (Gráfico 4) se encuentra que el C.E.T Arica promedia 43,8 años entre los internos/as que solicitaron atenciones en la DPP, así como el C.P.F Santiago 38,5 años. Asimismo, se pueden destacar los casos del C.P.F. de Antofagasta y C.P. Arica (34,8 y 35,5 años respectivamente) puesto que, en conjunto con los anteriores penales mencionados, sus edades se encuentran por sobre el promedio de edad nacional.

En contraste, C.C.P. Biobío (31,1 años en promedio) y el C.D.P. Puente Alto (31,3 años) son los recintos que promedian los menores años.

Gráfico 3: Distribución de usuarios DPP según género a nivel nacional y regiones auditadas (n=5608 a nivel país)

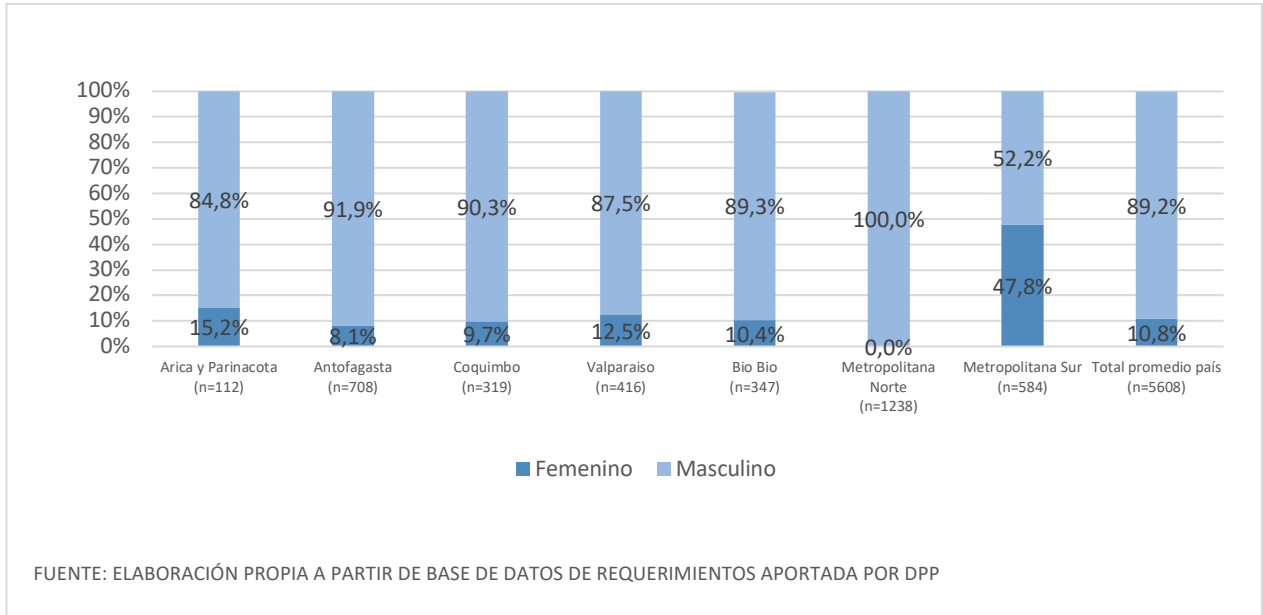
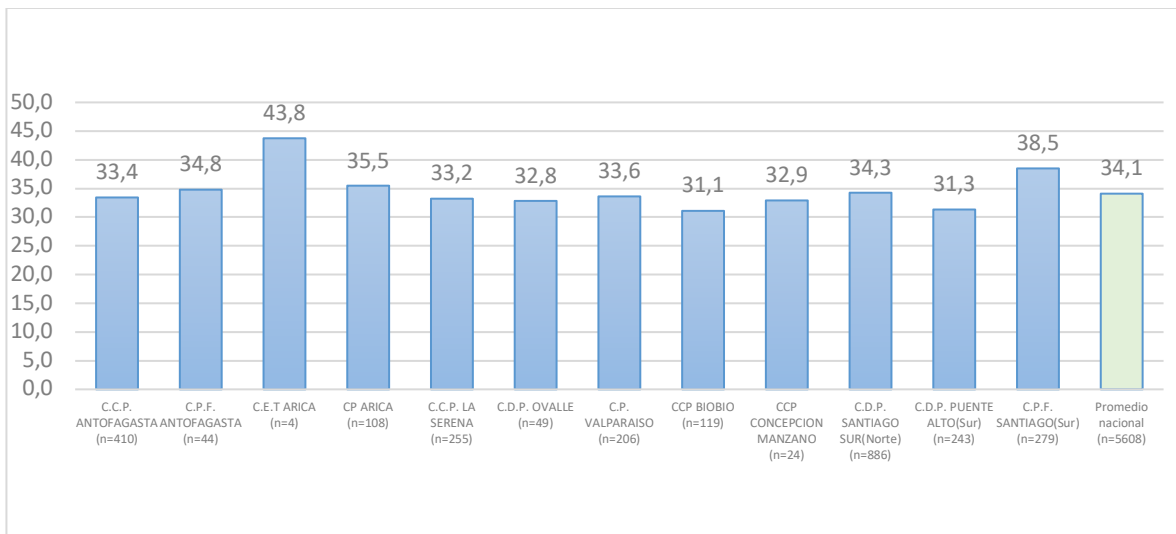


Gráfico 4: Promedio de edad de usuarios DPP según unidades penales auditadas (n=2.627 a nivel de penales auditados)

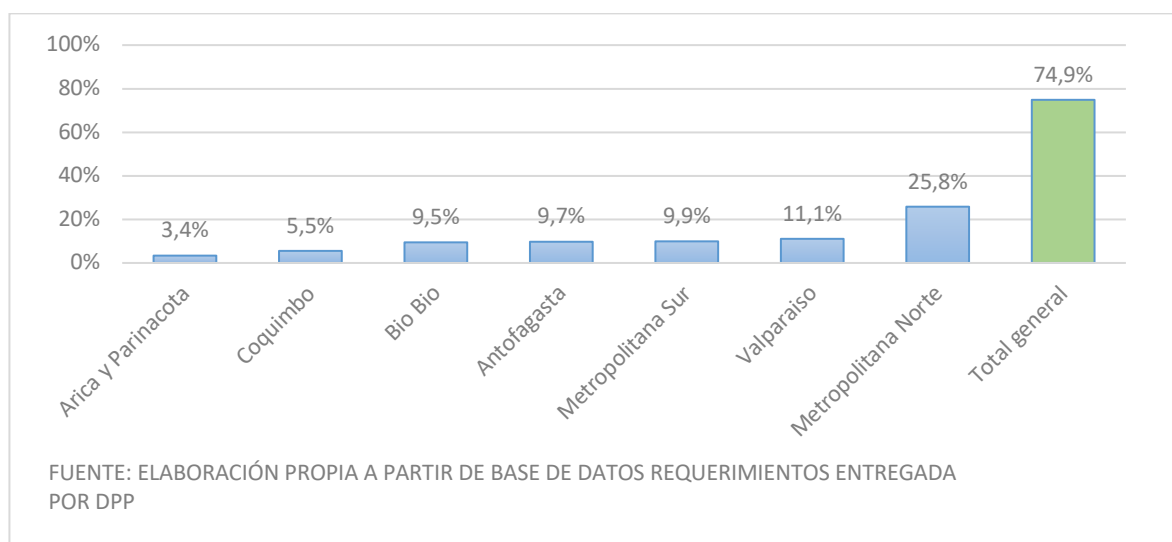


Realización de las Primeras Entrevistas

De acuerdo con los lineamientos del MAMP, una vez levantada una solicitud de requerimiento para atender a los usuarios condenados a penas privativas de libertad, se debe llevar a cabo una primera entrevista en el penal donde se encuentra el usuario para identificar el o los requerimientos específicos que pueda tener. Esta primera entrevista debe ser realizada por el/la defensor/a penitenciario/a designado como responsable del caso, y en caso de que éste no pueda, puede ser realizada por un/a trabajador/a social u otro defensor reemplazante, con previa autorización de la coordinación regional de la defensa penitenciaria.

Durante el 2018, existe un registro de 24.189 primeras entrevistas llevadas a cabo en todo el país, de las cuales un 74,9% se llevaron a cabo en las regiones auditadas. Más específicamente, la Metropolitana Norte fue la región donde más primeras entrevistas se llevaron a cabo a nivel nacional, concentrando el 25,8% de estas instancias, seguido por la región Valparaíso (11,1%), RM Sur (9,9%) y Antofagasta (9,7%). Llama la atención que no necesariamente a mayor cantidad de usuarios atendidos se condice con mayor cantidad de primeras entrevistas. A modo de ejemplo, como se mostró anteriormente, en la región de Antofagasta se atendieron mayor cantidad de usuarios durante el 2018 que Valparaíso y RM Sur, no obstante, se llevan a cabo menos cantidad de primeras entrevistas en comparación a estas dos regiones. Ver el gráfico a continuación para mayor detalle.

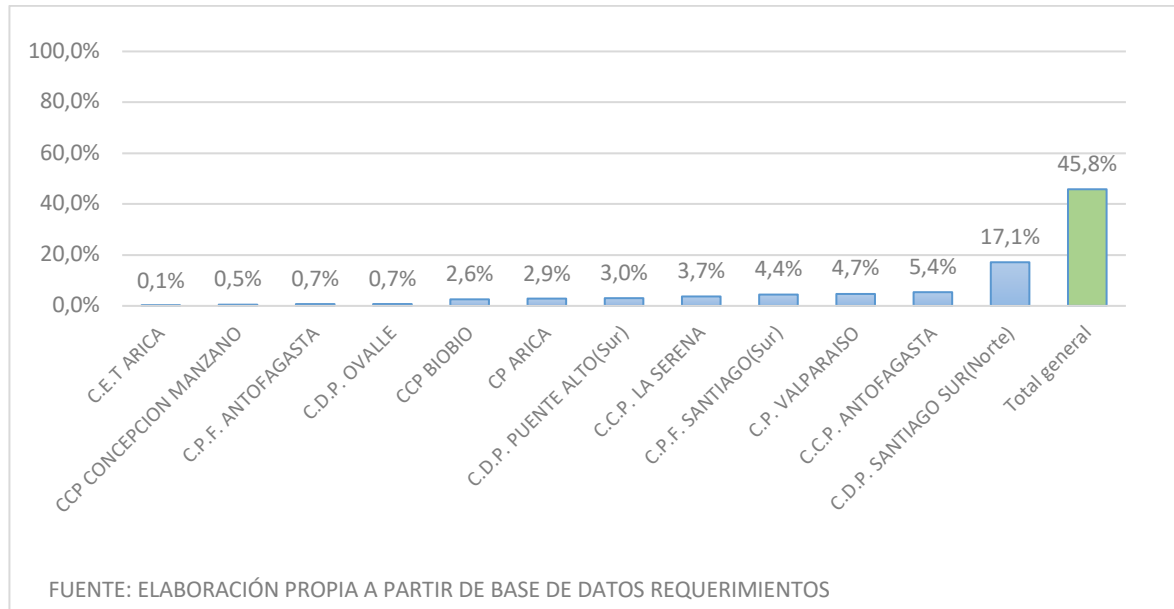
Gráfico 5: % Primeras entrevistas realizadas en el año 2018 según regiones auditadas del país (N= 21.189 a nivel país)



Asimismo, en los penales auditados en el presente estudio se llevaron a cabo el 45,8% del total de primeras entrevistas del país durante el año 2018. El penal con mayor cantidad de primeras

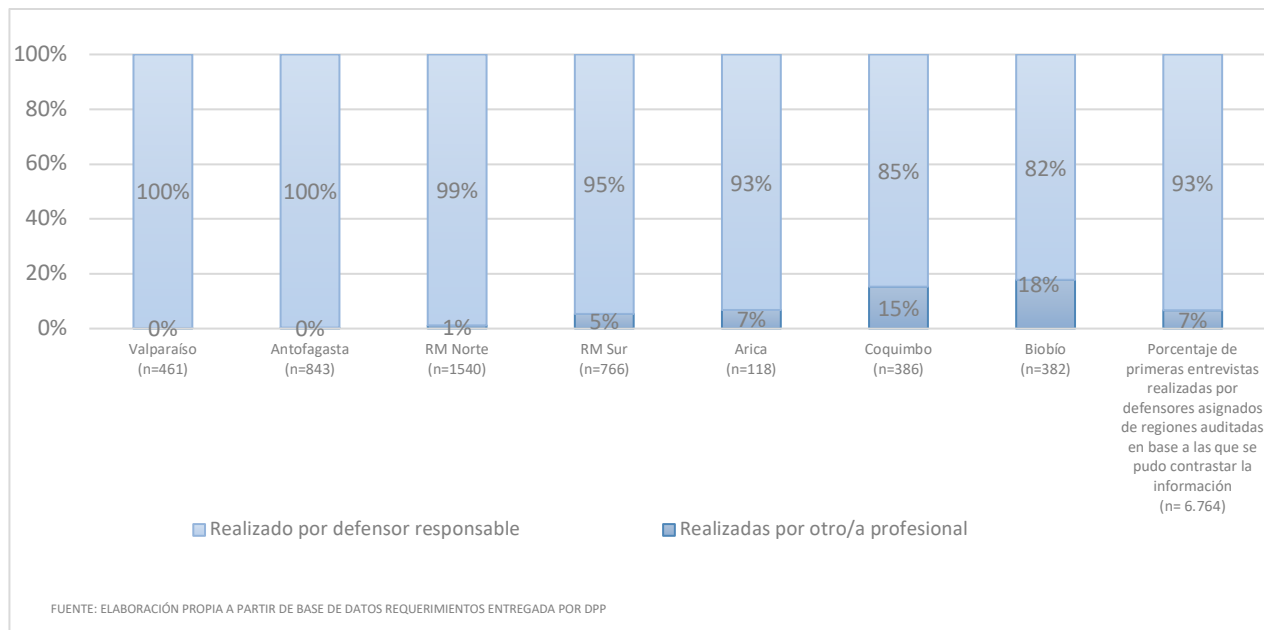
entrevistas entre los auditados se condice con el penal que presenta mayor cantidad de usuarios atendidos (CDP Santiago Sur), seguidos del CCP Antofagasta y CP Valparaíso.

Gráfico 6: Distribución de primeras entrevistas DPP según unidades penales auditadas (n=24.189 a nivel país)



Por otro lado, ante la interrogante acerca de quiénes realizaron dicha entrevista durante el año 2018, la siguiente gráfica da cuenta que a partir de los registros de las primeras entrevistas que tiene la defensoría penal penitenciaria, casi la totalidad de las primeras entrevistas a nivel nacional (el 93% de los 24.189 primeras entrevistas) fueron llevadas a cabo por el o la defensora responsable del caso, mientras que solo en un 7% de los casos esta fue realizada por otro profesional (como el/la trabajador/a social o un/a defensor/a de reemplazo). Es interesante notar que esto varía por región. En efecto, en Biobío y en Coquimbo, un 18% y 15% respectivamente de las primeras entrevistas fueron realizadas por otros profesionales. Se destaca en este sentido que, a pesar de que el MAMP permite que otro profesional asista a la primera entrevista, esta no es necesariamente una práctica generalizada, lo cual, por lo demás, también fue constatado por la auditoría en la observación no participante de las primeras entrevistas, lo cual será mostrado más adelante.

Gráfico 7: % de primeras entrevistas realizadas por defensores/as responsables u otro profesional (trabajador/a social o defensor/a reemplazante), en regiones auditadas y promedio nacional (n=6.764 primeras entrevistas revisadas a nivel nacional, y 4.496 en regiones auditadas)⁷

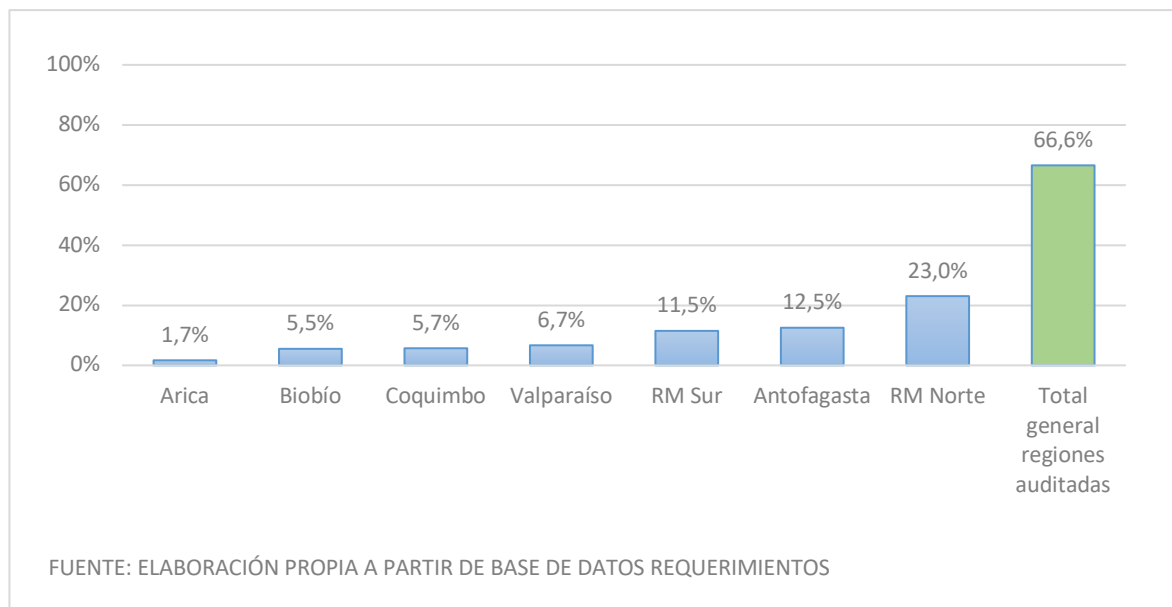


⁷ Para realizar el cálculo de cuántas primeras entrevistas fueron llevadas a cabo efectivamente por el/la defensor/a asignado/a al caso, se recurrió a la comparación de dos unidades de análisis distintas de la base de datos: (1) primeras entrevistas y (2) requerimientos terminados. Por ende, se revisó el nombre del/la profesional que llevó a cabo cada una de las primeras entrevistas realizadas en el 2018 (24.189), y del defensor asignado como responsable del caso al revisar el ID de los requerimientos terminados (7.088). Tal y como ya se ha comentado, hay un gran porcentaje de primeras entrevistas que no se conciben con los datos de los requerimientos terminados, debido a que pudieron haber terminado sin requerimiento alguno, o porque aún no se termina el requerimiento a la fecha, razón por la cual solo se pudo contrastar el nombre de/la defensor/a en 6.764 casos a nivel nacional, y más específicamente, 4.496 de las regiones auditadas.

Caracterización de los requerimientos tramitados y terminados durante el 2018

A partir de las primeras entrevistas, pueden surgir uno o más requerimientos a ser realizados por el equipo de defensa penitenciaria, por los cuales el MAMP establece ciertos lineamientos de cómo llevarlos a cabo para cumplir con lo solicitado por los usuarios. Al respecto, se destaca que, durante el 2018, existieron 7.088 requerimientos terminados a lo largo del país.⁸ Considerando solo las regiones auditadas, se observa una concentración del 66,6% de los requerimientos finalizados a nivel nacional, resaltando la Metropolitana Norte y Antofagasta como las dos regiones con más requerimientos (con el 23% y 12,5% de los requerimientos del país, respectivamente). Por su parte, las regiones auditadas con menor cantidad de requerimientos completados fueron Arica (119, representando el 1,7% del total nacional), seguida de Biobío con 390 (5,5% del total nacional). Ver los detalles en el gráfico y la tabla a continuación.

Gráfico 8: % de requerimientos finalizados por región auditada (n=7.088 nivel país)



⁸ Cabe reiterar que en la base de datos se observan menos cantidad de requerimientos que primeras entrevistas llevadas a cabo durante el 2018, debido a que solo se tuvo acceso a los datos de los requerimientos que fueron considerados como tramitables por la defensa penitenciaria, ingresados al sistema SIGDP, y que por lo demás, se encontraban terminados al momento de tener acceso a la información (diciembre 2018). Asimismo, no necesariamente existe un requerimiento por usuario, debido a que uno de los 5.608 usuarios hayan logrado contar con más de un requerimiento terminado durante este año.

Tabla 2: Cantidad de requerimientos finalizados según regiones auditadas (n= 4718) y nacional (n=7088 a nivel país)

Región	Cantidad de requerimientos finalizados	Porcentaje (%) de requerimientos finalizados
Arica	119	1,7%
Biobío	390	5,5%
Coquimbo	403	5,7%
Valparaíso	473	6,7%
RM Sur	813	11,5%
Antofagasta	887	12,5%
RM Norte	1633	23,0%
Total general regiones auditadas	4718	66,6%
Nacional	7088	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

Por otro lado, a nivel de penales auditados, la cantidad de requerimientos finalizados durante el 2018 es de 3.426, lo que representa el 48,3% del total de requerimientos realizados a nivel nacional. El penal que cuenta con mayor número de requerimientos es el CDP Santiago Sur, con 1.227 requerimientos terminados, representando un 17,3% del total a nivel país, seguido de CCP Antofagasta con el 7%. El detalle se presenta en la tabla a continuación.

Tabla 3: Cantidad de requerimientos finalizados según penales auditados (n=3.426) y nacional (n=7088 a nivel país)

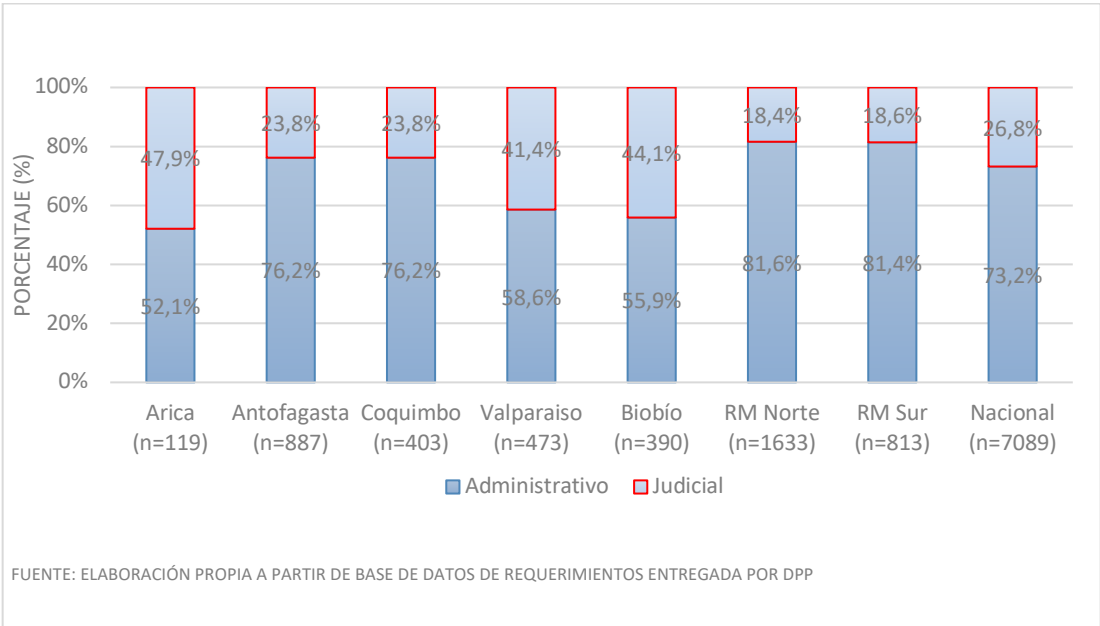
Penal auditado	Cantidad de requerimientos finalizados	Porcentaje (%) de requerimientos finalizados de los penales auditados en base al total nacional (7.088)
C.E.T ARICA	4	0,1%
CCP CONCEPCION MANZANO	25	0,4%
C.D.P. OVALLE	56	0,8%
C.P.F. ANTOFAGASTA	58	0,8%
CP ARICA	115	1,6%
CCP BIOBIO	138	1,9%
C.P. VALPARAISO	236	3,3%
C.C.P. LA SERENA	331	4,7%
C.P.F. SANTIAGO(Sur)	350	4,9%
C.D.P. PUENTE ALTO(Sur)	388	5,5%
C.C.P. ANTOFAGASTA	498	7,0%
C.D.P. SANTIAGO SUR(Norte)	1227	17,3%
Total de requerimientos en penales auditados	3426	48,3%
Nacional	7088	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

Por el otro lado, acorde al MAMP, los requerimientos pueden ser divididos en judiciales y administrativos, dependiendo del tipo de tramitación que deba realizarse. A nivel nacional, el 73,2% de los requerimientos puede clasificarse como administrativos, siendo los restantes de tipo judicial. En términos numéricos, esto implica que 5.187 requerimientos correspondieron al tipo administrativo, en tanto que 1.901 fueron de tipo judicial. En el caso de las regiones de Arica, Valparaíso y Biobío muestran una tendencia ligeramente distinta, puesto que los casos judiciales adquieren mayor relevancia llegando a ser cercanos al 50% de los requerimientos totales. Por el contrario, en la RM Norte y Sur los requerimientos de tipo judicial alcanzan sus menores porcentajes (18,4% y 18,6% respectivamente), siendo mucho más relevantes, por tanto, los administrativos.

Para el caso de los tipos de requerimientos según las unidades penales, destaca el caso del penal Ovalle, donde los requerimientos judiciales son ampliamente mayoritarios a los administrativos, siendo el único recinto de los auditados donde se observa dicha tendencia. Para los demás penales, se mantienen los casos administrativos como los preponderantes, a pesar de que varían en términos de importancia, alcanzando sus mayores niveles en recintos como C.C.P. Antofagasta, La Serena, C.D.P. Puente Alto y los C.P.F. de Antofagasta y Santiago, en los cuales representan más del 80% de los casos atendidos.

Gráfico 9: Tipo de requerimiento según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país, n= 4718 en regiones auditadas)

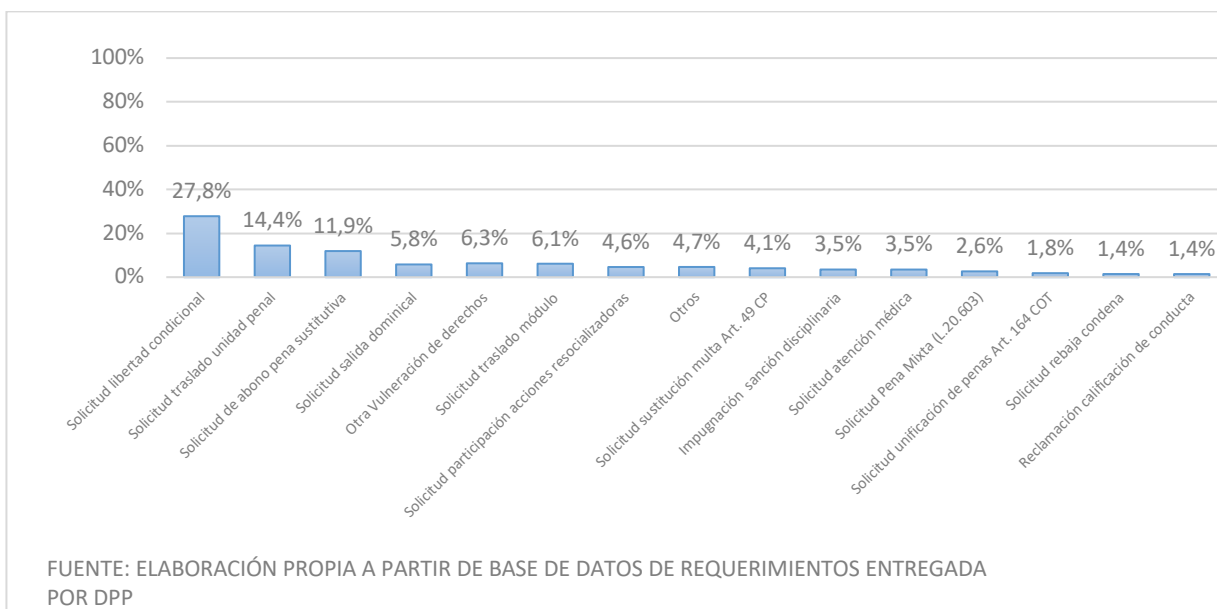


A pesar de que ésta es una clasificación bastante utilizada en la práctica de la institución, la auditoría dio cuenta que no son categorías muy consistentes, debido a que hay algunos requerimientos que pueden ser considerados tanto administrativos como judiciales, dependiendo del momento y de las gestiones vinculadas. Por ejemplo, una solicitud de traslado o de libertad condicional puede ser iniciada como un requerimiento administrativo (al realizar gestiones de recopilación de antecedentes y de otra información) y que luego también se consideran como requerimientos con gestiones judiciales al tener que realizar tramitaciones con las instituciones respectivas. Dado esto, la descripción realizada de los requerimientos según estas categorías puede ser poco clara o explicativa de lo que realmente se está haciendo en la práctica de defensa penitenciaria.

Considerando lo recién expuesto, a continuación, se presentan los diversos requerimientos solicitados, tales como solicitudes de adecuaciones de pena, rebajas de pena, abonos de tiempo cumplido, atenciones médicas, solicitudes de indulto, libertad condicional, salidas semanales, solicitudes de traslado, entre otras. Específicamente, como se observa en el Gráfico 10, el requerimiento más solicitado a nivel país fueron aquellos relacionados a las libertades condicionales representando casi un tercio (el 27,8%) de las solicitudes totales, lo cual se traduce en 1.972 solicitudes a nivel nacional. Analizando este elemento a nivel regional (ver Anexo 2), se puede establecer que este requerimiento es particularmente solicitado en Antofagasta y en RM Sur, en donde representa el 48,3 y 39,7% de los requerimientos en dichas regiones, y bastante más bajo en Arica (11%) y en Coquimbo (13,1%). En segundo lugar, en el gráfico ya citado también se observa que las solicitudes de traslado de unidad penal son de los principales requerimientos solicitados y terminados en el año observado, alcanzando la cifra de 1.023 solicitudes (14,4%). Estos son particularmente significativos en RM Norte (representando el 21,6% de los requerimientos de dicha región) y Coquimbo (17,3%), detalle observado en el Anexo 2.

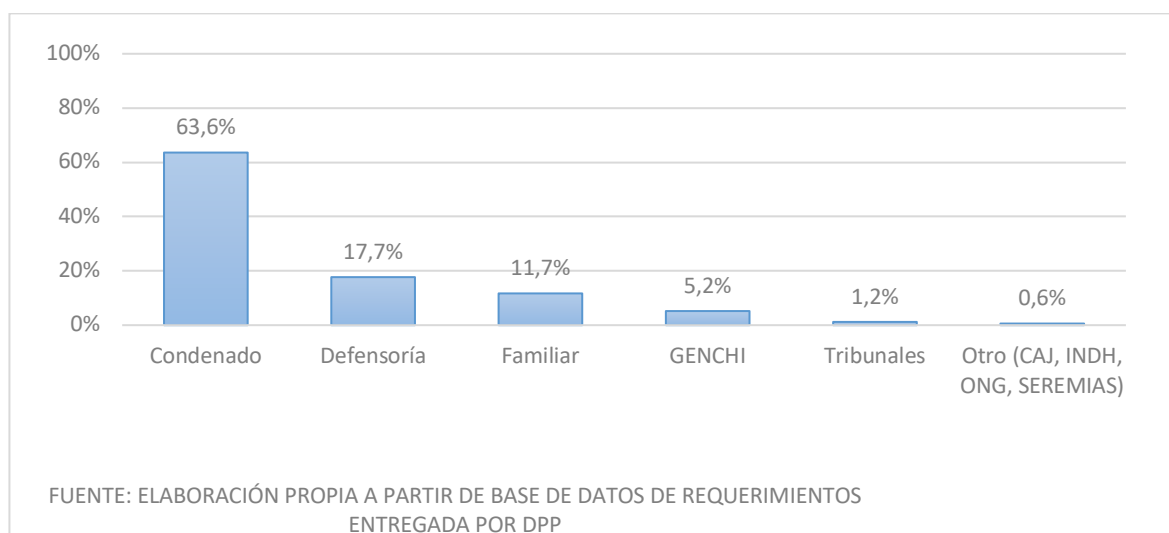
En tercer lugar, las solicitudes de abono (penas sustitutivas) significaron el 11,8% llegando a un total de 844 solicitudes, destacando como un requerimiento solicitado fuertemente dentro de la población penal de la región de Arica, representando el 37,6% de los requerimientos de dicha zona. Por contraparte, dentro de los requerimientos que menores solicitudes registraron se puede contar la solicitud de traslado internacional (3 solicitudes), solicitudes de indulto que llegaron a 5, solicitud de declaración enajenación mental (7 solicitudes), entre otras, las que fueron categorizadas como “otros”, así como solicitud de rebaja condena y reclamación calificación de conducta. Ver detalle a nivel nacional en el siguiente gráfico, y según región auditada en dos tablas incluidas en el Anexo 2.

Gráfico 10: Porcentaje (%) de tipos de requerimientos solicitados en 2018 (n=7088 a nivel país)



Adicionalmente, otro elemento relevante a destacar de los requerimientos es la fuente desde donde emerge la solicitud. Dentro de éstas, se puede nombrar a los propios internos/as, sus familiares, la defensoría, Gendarmería, Tribunales, ONG's, instituciones como el INDH, entre otras. A nivel nacional, se observa que sólo un 17,7% de los casos, el requerimiento es originado desde la misma institución, así como una baja presencia de solicitudes por parte de otras instituciones vinculadas, tales como GENCHI (5,2%), Tribunales (1,2%) u otros. Como se observa en el gráfico a continuación, la principal fuente de solicitudes por parte de los condenados (63,6%), seguido por la Defensoría, y en tercer lugar, por los familiares, quienes representan un importante 11,7% del origen de estas demandas.

Gráfico 11: % nacional de origen de solicitud de requerimientos según tipo de fuente año 2018 (N= 7088)



Tales tendencias nacionales varían significativamente a nivel regional, con algunos elementos interesantes que valen la pena señalar. Tal como se aprecia en la Tabla 4, ordenada según el porcentaje de solicitud de condenados por región, en Biobío, de 390 solicitudes, tan sólo un 19,2%, y en la RM Sur solo un 4,2% de los requerimientos se originaron en fuentes distintas a los propios condenados. Asimismo, RM Norte y la región de Coquimbo destacan como aquellas donde en menor medida se generaron requerimientos por parte de los condenados/as, representando el 47% de los requerimientos de cada región. En esa línea, RM Norte fue la región donde la Defensoría tuvo la mayor presencia en el origen de los requerimientos con el 44,8% de los 1633 registrados en dicha región. También es necesario destacar el rol de los familiares, especialmente en las regiones de Coquimbo (con 403 requerimientos) y Valparaíso (con 473), en las cuales el 23,1% y el 21,8% de los requerimientos fueron levantados por ellos, siendo las zonas donde mayor participación se registró. La cantidad de solicitudes originadas por las familias llama especialmente la atención en el caso de la región de Valparaíso (con 473 requerimientos), pues como se verá y explicará más adelante, es de las regiones con un plazo de reacción más corto desde la solicitud a la realización de primera entrevista. Dicho protagonismo familiar cae por debajo de la media nacional en las zonas correspondientes a la RM Norte y Sur, donde sólo llegaron al 5% y 5,2% respectivamente. En cuanto al rol de Gendarmería, éste adquiere relevancia en las regiones Metropolitana Sur y Arica, en las que los requerimientos levantados por dicho organismo superan ampliamente el porcentaje. Sin embargo, dicha institución nunca supera el 20% de las peticiones solicitadas. Finalmente, se observan bajos niveles por parte de los tribunales, teniendo sus mayores niveles en Coquimbo, al representar el 4% de los requerimientos solicitados.

Tabla 4: Origen de los requerimientos según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)

Región	Condenado	Defensoría	Familiar	GENCHI	Tribunales	Otro (CAJ, INDH, ONG, SEREMIAS)
Coquimbo (n=403)	47,4%	19,9%	23,1%	3,7%	4,0%	2,0%
RM Norte (n=1633)	47,9%	44,8%	5,0%	2,0%	0,1%	0,1%
Arica (n=119)	65,5%	10,1%	10,1%	13,4%	0,8%	0,0%
Valparaíso (n=473)	65,5%	9,1%	21,8%	2,3%	1,3%	0,0%
Antofagasta (n=887)	67,2%	12,2%	17,1%	2,0%	1,5%	0,0%
RM Sur (n=813)	72,4%	4,2%	5,2%	17,8%	0,0%	0,4%
Biobío (n=390)	80,8%	8,5%	8,5%	1,8%	0,5%	0,0%
Promedio Nacional (n=7.088)	63,6%	17,7%	11,7%	5,2%	1,2%	0,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

Por otro lado, a nivel de unidades penales, se observan tendencias similares a las mencionadas en las regiones auditadas. Así, en general, los requerimientos con fuente de origen en los condenados destacan por ser los más importantes porcentualmente, exceptuando tres casos particulares, a saber, C.P. Valparaíso, C.D.P. Santiago Sur y el C.C.P. de La Serena, donde menos de la mitad de los casos son levantados por los propios condenados/as. El porcentaje más alto es alcanzado en el C.C.P de la ciudad de Concepción, donde los condenados originaron el 92% de los requerimientos, similar al 88% del penal femenino de Santiago. Del mismo modo, la Defensoría actúa como uno de los principales actores en gran parte de los penales auditados, llegando incluso a levantar el 42,5% de los requerimientos en C.D.P. Santiago Sur; sin embargo, llega al 0 o 1% en otros casos como C.E.T. de Arica y en Puente Alto. Junto con ello, es de destacar el 43,2% que alcanzan los familiares en la unidad penal de Valparaíso, siendo la participación más alta de los centros auditados. Para el caso de Gendarmería, su mayor porcentaje fue situado en Puente Alto, donde originaron el 31,4% de los requerimientos totales y el 25% en el C.E.T de Arica. Por último, los tribunales cuentan con baja participación moviéndose entre el 0 y el 1% en 9 de los 12 penales auditados, siendo su punto más

alto en Ovalle (16,1%). Lo anterior se puede observar en detalle en el Anexo correspondiente de esta sección (**Anexo 2**).

Considerando los datos presentados, cabe señalar que, en todas las regiones y penales auditados, más del 50% de las solicitudes son realizadas por el usuario privado de libertad o por sus familiares. De alguna manera, esto es un reflejo de que la Defensoría Penal Penitenciaria realiza un trabajo más bien reactivo que preventivo para resguardar y otorgar una defensa penitenciaria de calidad. Este elemento se condice con lo obtenido a partir de la validación de los resultados de la auditoría, en donde gran parte de los defensores y trabajadores sociales de la defensa penitenciaria del país concuerdan con que la defensa penitenciaria es principalmente reactiva.

Cumplimiento de los plazos establecidos en el MAMP para el proceso de la defensa penitenciaria año 2018

Siguiendo las etapas estipuladas en el Manual de Actuaciones Mínimas de Defensa Penitenciaria (MAMP), existen ciertos plazos para distintos tipos de procedimientos y tramitaciones de la defensa penitenciaria. El análisis a continuación se enfoca en el cumplimiento de los plazos establecidos para todo el proceso del MAMP⁹, correspondientes a la realización de la primera entrevista, así como para el resto de las tramitaciones relacionadas al cumplimiento, vale decir, ingresos de datos al SIGDP, etapas de estudio, entrevistas de cierre y duración total de las tramitaciones.

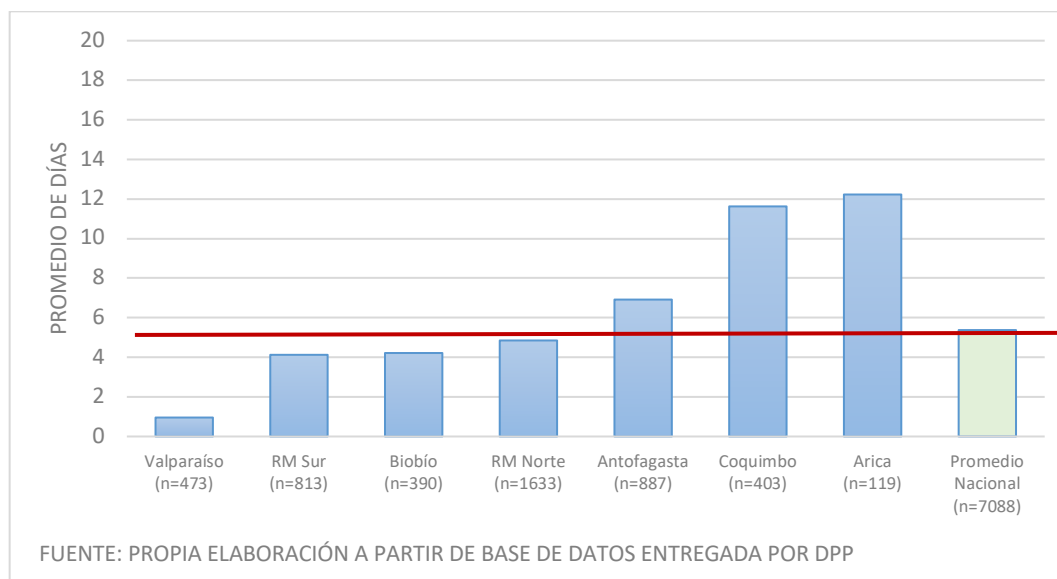
i. Plazos para la realización de la primera entrevista e ingreso de los Requerimientos al SIGDP en 2018

En primer lugar, en relación al plazo para cumplir con la primera entrevista desde que se levanta la solicitud de atención, el MAMP fija un plazo de 20 días para cumplir con esto. Analizando el promedio de días que demora en realizarse dicha instancia en base a los 7.088 requerimientos terminados, se encuentra que en general a lo largo del país -considerando todas las regiones, además de las auditadas- las entrevistas se cumplen con facilidad dicho plazo, demorando en promedio nacional de 5,4 días en llevarse a cabo. No obstante, cabe señalar que el plazo de reacción desde una solicitud de primera entrevista a la visita al penal para llevarla a cabo es levemente distinto a considerar los plazos en los que se ingresa dichos requerimientos al SIGDP, teniendo un par de días de diferencia, lo cual será detallado más adelante.

En primer lugar, considerando los plazos para la realización efectiva de la primera entrevista, al mirar en detalle las regiones auditadas, se observa que en Valparaíso se alcanzan los niveles más bajos de demora, promediando 1 día, junto con Biobío, RM Sur y RM Norte, que se encuentran por debajo de la demora promedio nacional. Por otro lado, Arica posee la mayor cantidad de días de demora, con 12,2 días en promedio seguido por Coquimbo, donde existen 11,6 días en promedio entre la solicitud y la realización de la primera entrevista. Teniendo en consideración los indicadores por región, es posible observar que el plazo estipulado para realizar la primera entrevista es cumplido por la totalidad de las regiones auditadas.

⁹ Todas estas mediciones se basan en aquellos requerimientos finalizados, y toman como parámetros de comparación los plazos estipulados en el MAMP basándose en el promedio de días que demoran en realizar dichas gestiones.

Gráfico 12: Promedio en días de demora cumplimiento primera entrevista, según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)

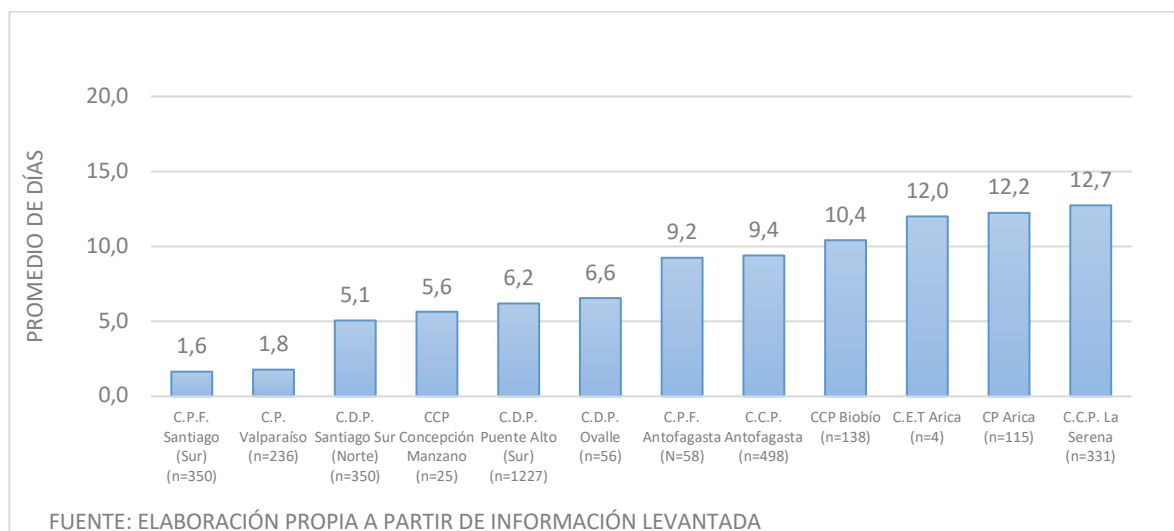


No obstante, en este punto, resulta pertinente detallar en mejor medida la diferencia que existe entre cuándo se realiza la primera entrevista efectivamente y cuando el requerimiento identificado se registra en el sistema posterior a dicha primera entrevista. Esto pues, el registro en el sistema sirve como indicador del tiempo promedio de demora del ingreso del requerimiento de manera más oficial para la institución. A partir de los análisis realizados de todos los requerimientos (7.088), se observa que, en promedio, existe una leve demora entre la entrevista y su registro en el SIGDP. En promedio a nivel nacional, el proceso de ingreso del requerimiento al SIGDP desde que se toma nota de cuál es el requerimiento en la primera entrevista, toma 2,3 días. A nivel de las regiones observadas, Antofagasta y Biobío son aquellas donde más se demora el ingreso, con un promedio de cuatro días. Por el contrario, se puede destacar a Valparaíso con 0,6 días, RM Norte y Sur, las que poseen un día de demora y Arica con menos de dos días. Para ver mayor detalle de estas diferencias de plazos, revisar el Anexo. Lo anterior es relevante puesto que la fecha para cumplir con los otros plazos comienza a ser contabilizados desde su registro, por lo que es interesante de notar estos elementos como un elemento a revisar¹⁰.

¹⁰ Es más, al analizar los días de demora entre la solicitud y el registro del requerimiento al SIGPD, se sitúa un plazo de 7,5 días a nivel país en promedio, mostrando la brecha de tiempo con respecto a cuando efectivamente el/la defensor/a ya tiene conocimiento del requerimiento. Esta diferencia llega a un máximo de 14 días en las regiones auditadas de Arica y Coquimbo y 11 días en Antofagasta. Por debajo de la media se sitúa RM Norte y Sur con 5 días de demora y Valparaíso que llega a los 1,6 días. A nivel de unidades penales, destacan los de La Serena, Biobío, Arica y Antofagasta como aquellos con mayores días de demora (entre 14 y 15 días); contrariamente, C.P. de Valparaíso y el C.P.F de Santiago demoran 2 días en promedio, siendo aquellos con menor cantidad de días. Lo interesante de notar en estas diferencias corresponde a los días

Paralelamente, a nivel de unidad penal se puede acotar que, de los 3426 requerimientos terminados en dichos penales en el 2018 (ver Tabla 3), el CCP La Serena y el C.P. Arica son donde existe más demora para realizar la primera entrevista, promediando 12,7 y 12,2 días de respuesta respectivamente. En tercer lugar, C.E.T. Arica llega a los 12 días, seguido de C.C.P. Biobío con 10,4 días en promedio. Aquellos que presentan menores días en promedio de espera son el C.P.F de Santiago (1,6días) y C.P. de Valparaíso (1,8 días). Ver gráfico a continuación para más detalle.

Gráfico 13: Promedio en días de demora cumplimiento primera entrevista según unidades penales auditadas (n requerimientos=3426)



Como se señaló anteriormente, destaca el caso de la región de Valparaíso en la poca demora de tiempo que se da entre la solicitud de primera entrevista y la realización de ésta, habiendo una reacción prácticamente inmediata por parte del equipo penitenciario para responder a la solicitud. Esto es particularmente interesante debido a que, como se presentó anteriormente, un importante porcentaje de las solicitudes son originadas por las familias, y por ello es extraño que se resuelva de manera tan ágil la visita al no estar incluso en el recinto penitenciario.

Al respecto, en el taller de validación de resultados con los coordinadores regionales¹¹, el coordinador de Valparaíso explicó que el sistema de la región funciona de tal modo que, durante las llamadas “visitas masivas” por parte del equipo de defensa penitenciaria al penal, con días y fechas fijadas de antemano, en esas instancias surgen nuevas solicitudes de los usuarios que son atendidas

de demora de la fecha de solicitud con el cumplimiento de la entrevista, por un lado, y con el ingreso de los datos por el otro, es que permite observar, por tanto, la cantidad de días que demoran en ingresar la información al sistema SIGDP luego de la primera entrevista, haciendo más o menos demoroso el comienzo de las tramitaciones. Así, se encuentra que, e

¹¹ Realizada el 19 de marzo del 2019

inmediatamente como primeras entrevistas, por lo que el plazo de demora es prácticamente nulo. Esto también se condice con una buena relación a nivel de coordinación regional de la defensoría penal penitenciaria y Gendarmería, lo cual permite que se pueda tener una mejor organización entre los dos organismos.

Por otro lado, con respecto a las solicitudes que no vienen directamente por parte de los/as condenados/as, se ha notado que el plazo promedio de respuesta para la primera entrevista es efectivamente distinto cuando ésta se origina con las familias u otras instituciones, siendo esto una tendencia a nivel general. Llama la atención, no obstante, el corto plazo cuando éstas se originan de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), y en el caso de Valparaíso, de Tribunales, y el relativamente largo plazo cuando la solicitud proviene del INDH o de algún familiar.

Todo lo recién expuesto se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 5: Promedio de días en llevar a cabo primera entrevista según origen de los requerimientos y regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)

Región	Condenado/a	Defensoría	Familiar	GENCHI	Tribunales	INDH	ONG	SEREMIAS	CAJ	Total
Antofagasta	5,7	4,9	12,7	10,0	6,9	-	-	-	-	6,9
Arica y Parinacota	11,7	14,9	11,9	12,7	15,0	-	-	-	-	12,2
Coquimbo	6,8	16,0	17,3	16,5	5,1	19,5	-	-	-	11,6
Valparaíso	0,3	1,7	2,8	0,0	0,0	-	-	-	-	1,0
Biobío	1,8	13,9	16,0	10,0	12,5	-	-	-	-	4,2
Metropolitana Norte	1,3	7,9	9,3	12,5	0,0	13,0	-	-	1,0	4,9
Metropolitana Sur	2,1	7,1	9,9	10,1	-	-	-	-	1,7	4,1
Promedio nacional	3,0	8,0	9,9	9,1	5,7	11,8	6,5	4,0	1,5	6,4

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

En síntesis, en general, considerando los requerimientos terminados del año 2018, la defensa penitenciaria cumple el primer plazo estipulado en el MAMP, correspondiente a los primeros 20 días. Esto pareciera ser un plazo cómodo para los profesionales, dado que, en la pauta para validar los resultados, un gran porcentaje estima que es un plazo adecuado para cumplir. No obstante, se hace notar que existe un vacío en el MAMP con respecto al plazo de demora entre realizar la primera entrevista y llevar a cabo el ingreso del requerimiento del SIGDP, lo cual, con todo, mantiene dentro del plazo de 20 días.

ii. Plazos para el estudio y cierre de los Requerimientos en 2018

La duración de la tramitación del requerimiento se entiende como el periodo de tiempo existente entre la realización de la primera entrevista, el ingreso del requerimiento al sistema SIGDP y la fecha en que se realiza la entrevista de cierre (ver Tabla 6). Dicha tabla da cuenta de todo el proceso observado de la defensa penitenciaria en cuanto al cumplimiento de plazos a nivel de regiones auditadas y a nivel nacional ordenado según tiempo de demora total del requerimiento (última columna). Este plazo, basándose en los plazos estipulados en el MAMP, debería tener una extensión máxima entre 60 y 75 días.¹²

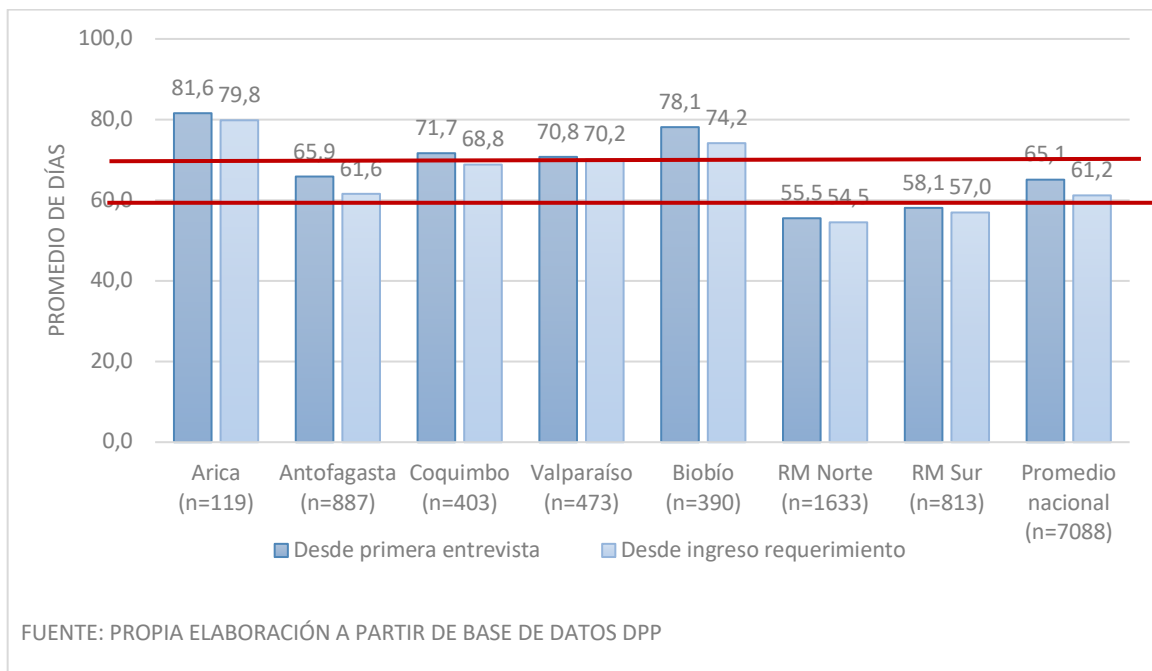
Considerando el plazo total de tramitación considerando como fecha de inicio el ingreso del requerimiento al SIGDP, se tiene que en promedio los requerimientos toman 61,2 días en cerrarse, con niveles de duración máxima en Arica promediando los 79,8 días. En otras palabras, en dicha región la tramitación de los requerimientos puede llegar a demorar 18 días más que el promedio del resto de las regiones. Junto con ello, Biobío marca uno de los puntos altos en el promedio de duración de las tramitaciones, llegando a los 74,2 días. Por otro lado, existe una duración promedio mínima en RM Norte con 54,5 días y en RM Sur de 57 días. Es posible mencionar, por tanto, que las regiones de Arica, Coquimbo, Valparaíso, y Biobío están por sobre el plazo establecido para dar el cierre al requerimiento, así también el promedio nacional. A modo de complemento, también se analiza dicha duración de acuerdo al tipo de requerimiento del que se trata, vale decir, entre los de tipo administrativo y judiciales. Así, se encuentra que la duración promedio de los primeros es de 55,5 días, en tanto que los judiciales promedian 76,6 días.

Vinculado a lo anterior, es relevante notar que hay una leve diferencia en el cálculo de días de tramitación del requerimiento, al considerar como día de inicio la primera entrevista. En efecto, al

¹² Este plazo toma en consideración los 45 días de etapa de estudio, otros 15 (solo en caso de requerirlo por algún tipo de tramitación), y 15 días de plazo para realizar la entrevista de cierre.

realizar la comparación en la duración tomando como punto de partida la primera entrevista, por un lado, y el ingreso de los requerimientos al SIGDP, por otro, se encuentran diferencias de cuatro días en promedio a nivel nacional. Esto último se visualiza en el Gráfico 14, en el cual se encuentra que las regiones de Antofagasta y Biobío son aquellas donde más se nota la brecha entre la duración según el hito en base al cual se analice. Es necesario destacar, por el contrario, los casos de Valparaíso y RM Norte y Sur, donde las demoras no superan el día de diferencia.

Gráfico 14: Comparación promedio en días de duración tramitación desde primera entrevista y desde ingreso requerimiento SIGDP, según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)



iii. Plazos de la tramitación total de los Requerimientos en 2018¹³

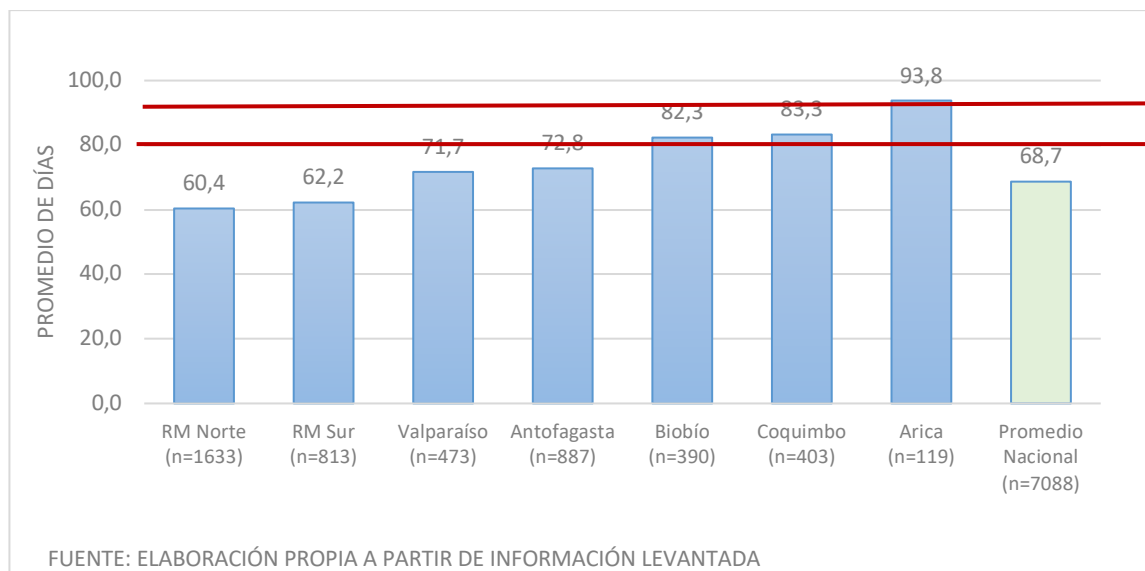
Finalmente, al analizar la cantidad de días de duración de todo el proceso de defensa penitenciaria, vale decir, desde que se eleva la solicitud de atención, hasta que se realiza la entrevista de cierre, se tiene un plazo que alcanza aproximadamente entre 80 y 95 días máximos como duración del proceso

¹³ Cabe señalar no obstante que, al presentar los plazos de “cierre del requerimiento”, esto no significa necesariamente que se haya completado la tramitación administrativa y judicial del mismo, sino que refiere a la respuesta al condenado sobre su solicitud. Esto es relevante a notar, pues lo presentado en este informe y lo registrado en la base de datos de la DPP no da cuenta necesariamente que el requerimiento logró ser completado para el usuario, sino más bien, que se cumplió con cerrar el requerimiento informándole al usuario en la entrevista de cierre. Un ejemplo evidente de este punto es, por ejemplo, en los plazos observados para los requerimientos de indulto, en donde se pueden tomar aproximadamente 2 meses para responderle al usuario que se le tramitará o no su requerimiento, pero que este plazo no se traduce en la tramitación del fondo de la petición necesariamente (que se le haya otorgado o no indulto al usuario).

en su totalidad.¹⁴ De acuerdo a los datos analizados, se observa una duración de 68,7 días en promedio a nivel nacional, vale decir, en general cada proceso dura alrededor de dos meses (ver Gráfico 15 y Tabla 6). En Arica, sin embargo, los procesos pueden llegar a durar incluso hasta 3 meses en promedio (existiendo una diferencia de 25 días entre la media de días de dicha región y de la medición de todo el país). Por otro lado, la región Metropolitana Norte es aquella que menor cantidad de días en promedio registra, con 60,4, ocho días menos en promedio que el resto del país.

Considerando lo anterior, se puede acotar que dicho plazo es cumplido a nivel país, en efecto, existe una diferencia positiva de 12 días. Por el contrario, se registran retrasos en Arica de 13 días en promedio, así como en Coquimbo y Biobío, dicho plazo es sobrepasado en 3 y 2 días respectivamente. En el caso de la RM Norte y Sur, este plazo es cumplido en 20 y 18 días menos de lo estipulado, en Valparaíso 9 días menos y Antofagasta 8.

Gráfico 15: Promedio en días de duración proceso de defensoría penitenciaria, según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)



La siguiente tabla da cuenta de todo el proceso observado de la defensa penitenciaria en cuanto al cumplimiento de plazos a nivel de regiones auditadas y a nivel nacional ordenado según tiempo de demora total del requerimiento (última columna).

¹⁴ Este plazo toma en consideración el plazo máximo de 20 días entre una petición de requerimiento a la realización de la primera entrevista, luego los 45 días de etapa de estudio, los 15 días adicionales en caso de requerirlo por alguna tramitación, y los 15 días de plazo para realizar la entrevista de cierre.

Tabla 6: Comparación de promedio de demora de días en tramitaciones de requerimientos en regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)

Región	Promedio días de demora entre solicitud y primera entrevista	Promedio días de demora entre solicitud e ingreso al SIGDP ¹⁵	Promedio días de demora entre ingreso al SIGDP y entrevista de cierre	Promedio de días de demora total del requerimiento (solicitud y entrevista de cierre)
Metropolitana Norte	4,9	5,9	54,5	60,4
Metropolitana Sur	4,1	5,3	57,0	62,2
Valparaíso	1,0	1,6	70,2	71,7
Antofagasta	6,9	11,2	61,6	72,8
Biobío	4,2	8,2	74,2	82,3
Coquimbo	11,6	14,4	68,8	83,3
Arica	12,2	14,0	79,8	93,8
Nacional	5,4	7,5	61,2	68,7

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

¹⁵ De este dato se deriva el promedio de días en que demora el ingreso de la información al SIGDP posterior a la primera entrevista correspondiendo a: Arica (1,8), Antofagasta (4,3), Coquimbo (2,8), Valparaíso (0,6), Biobío (4), RM Norte (1), RM Sur (1,1), Nacional (2,3)

Gestiones de los requerimientos

Por otro lado, en lo que significa el proceso de tramitación de un requerimiento, existen una serie de acciones destinadas a cumplir con éstos, las cuales son conocidas como gestiones, que pueden ser realizadas tanto por defensores como por el resto del equipo de defensa. Como ejemplos de gestiones realizadas, se puede destacar las visitas a las cárceles o domiciliarias, solicitudes de información a Gendarmería o Tribunales, audiencias, presentaciones de recursos, entre otras. La base de datos de la Defensoría Penal penitenciaria analizada da cuenta de las gestiones registradas por oficina que se llevaron a cabo en el año 2018. Cabe señalar que esto no necesariamente se condice con lo realmente gestionado, debido a que, dentro de los resultados más evidentes de la auditoría durante la revisión del uso de carpeta y SIGDP, es que existe un bajo uso de completitud de los antecedentes y gestiones de los requerimientos en ambas fuentes a nivel país.

Considerando lo anterior, es posible establecer que durante el 2018 se registraron 117.898 gestiones en todas las regiones del país, tramitadas o en trámite aún.¹⁶ De éstas, que el número total de gestiones de requerimientos terminados o tramitados correspondan al 84,8% del total de gestiones (es decir, a 100.003 gestiones), mientras que los que se mantienen en trámite o en estudio corresponden al 15,2% del total de gestiones (17.894). Ver más detalle en el Anexo 2.

En las regiones auditadas, específicamente, se puede destacar la región de Coquimbo, como aquella donde se realizaron (o registraron) menos gestiones, contando un total de 3.510 gestiones, seguida de Arica contabilizando 3.888 gestiones. Contrariamente, en la Región Metropolitana Norte fue donde más gestiones en total se registraron, con un total de 37.957; asimismo, hubo 15.945 en la parte Sur de dicha región.

A pesar de aquello, es necesario considerar que, al analizar la cantidad de gestiones por usuarios solicitantes de requerimientos (terminados en el 2018) se encuentra que en promedio existen 21 gestiones a nivel nacional, y 23 en promedio de las regiones auditadas, siendo Arica la región que presenta más gestiones por usuario DPP con requerimiento terminado (34,7). Similar a estas cifras, la cantidad promedio de gestiones por requerimiento es 16,6 a nivel nacional, y 18,1 en promedio de las regiones auditadas, destacando nuevamente Arica como la región con mayor cantidad de gestiones por requerimientos. Por último, la cantidad de gestiones por cada primera entrevista a realizar, esto es, independiente si surgen requerimientos o si éstos han sido terminados en el año

¹⁶ En este caso, esta cifra considera la totalidad de requerimientos realizados (terminados o no).

analizado, se observa que en promedio hay 4,9 gestiones por cada primera entrevista a nivel país, y 5,4 como promedio de las regiones auditadas. Esto se observa en la tabla subsiguiente.¹⁷

Tabla 7: Cantidad de gestiones 2018 por regiones auditadas y nacional

Región	Cantidad de gestiones registradas	de	Porcentaje (%) de gestiones registradas según el total
Arica	3.888		3%
Antofagasta	6.457		5%
Valparaíso	8.661		7%
Coquimbo	3.510		3%
Biobío	9.068		8%
RM Sur	15.945		14%
RM Norte	37.957		32%
Total Regiones auditadas	85.486		73%
Total Nacional	117.897		100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregadas por DPP

Tabla 8: Tasa de gestiones por regiones auditadas y nacional (n° gestiones= 117.897; n° primeras entrevistas =24.189; n° usuarios=5.089; n° requerimientos= 7.088 nivel país)

Región	Gestiones por primeras entrevistas solicitadas	Gestiones por usuario solicitante (con requerimiento terminado en 2018)	Gestiones por requerimiento (terminado en 2018)
Arica	5,5	34,7	32,7
Antofagasta	3,1	9,1	7,3
Coquimbo	3,7	20,8	18,3
Valparaíso	3,0	11,0	8,7
Biobío	6,9	30,7	23,2
Metropolitana Sur	7,6	27,3	19,6
Metropolitana Norte	4,5	26,1	23,3
Total Regiones auditadas	5,4	23,0	18,1
Total Nacional	4,9	21,0	16,6

¹⁷ Cabe señalar sin embargo que la comparación entre gestiones realizadas por los equipos de defensa penitenciaria según usuarios o requerimientos terminados no es la más idónea, debido a que debiese ser en base a todos los requerimientos y usuarios atendidos, independiente de si su requerimiento terminó o no. Por ende, la cifra presentada está sobre representando la cantidad promedio de gestiones por requerimientos y usuarios.

Respecto a la distribución del trabajo de gestiones al interior de los equipos de defensa, se encuentra en los registros que el 91% de las gestiones son realizadas por los/as defensores/as penitenciarios, quedando sólo un 8,9% en los/as asistentes sociales, correspondiente a 1.261 gestiones. En ese sentido, se destaca que en la distribución de las gestiones realizadas por los/as asistentes sociales destaca principalmente la solicitud de información a Gendarmería (29,8%), seguido de otras diligencias¹⁸, correspondiente al 24,8%. Adicionalmente, las visitas a las cárceles representan un 17,8%, y el 14,9% del total de gestiones implica conversaciones telefónicas con la familia o la red social de apoyo.

Cabe señalar, sin embargo, que estos datos pueden no ser representativos a la realidad de trabajo en la realización de gestiones. Esto pues, en reuniones con la contraparte técnica, se ha señalado que las gestiones asociadas al abogado/a suelen ser registradas correctamente al sistema, mientras que las que son realizadas por las y los trabajadores sociales, no siempre se logran registrar dado que en muchos casos no cuentan con un usuario en la plataforma. De este modo, ingresan las gestiones a nombre del o la defensora. Por ende, a pesar de que la diferencia es bastante marcada, puede que estos resultados sean fruto de una falta de registro de las gestiones de dichos profesionales en el sistema informático.

¹⁸ Sin especificación en base de datos

Gráfico 16: Distribución de las gestiones según profesional del equipo de defensoría (n=117897 a nivel país)¹⁹

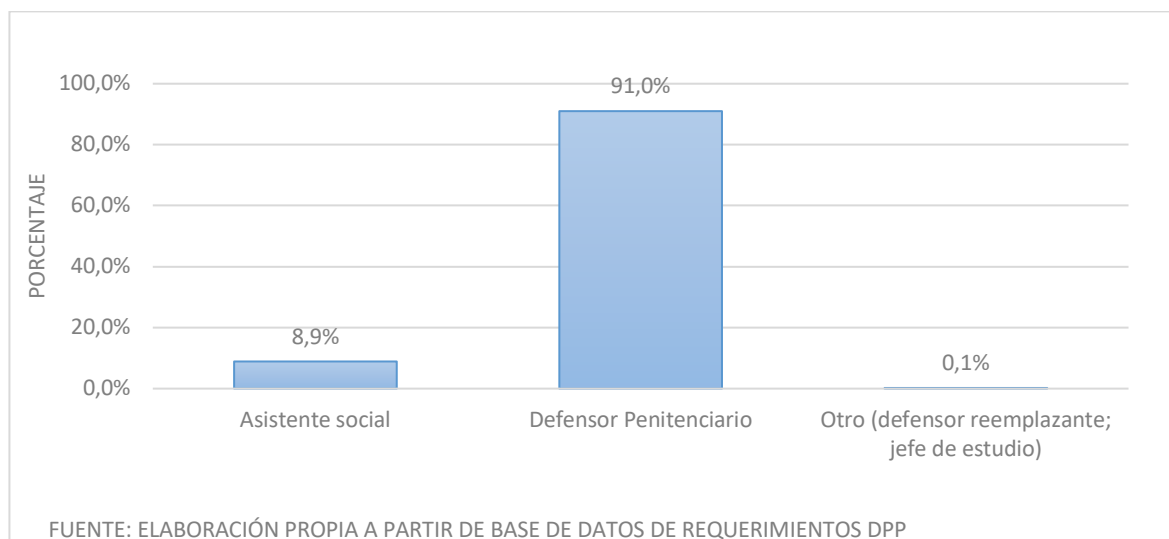
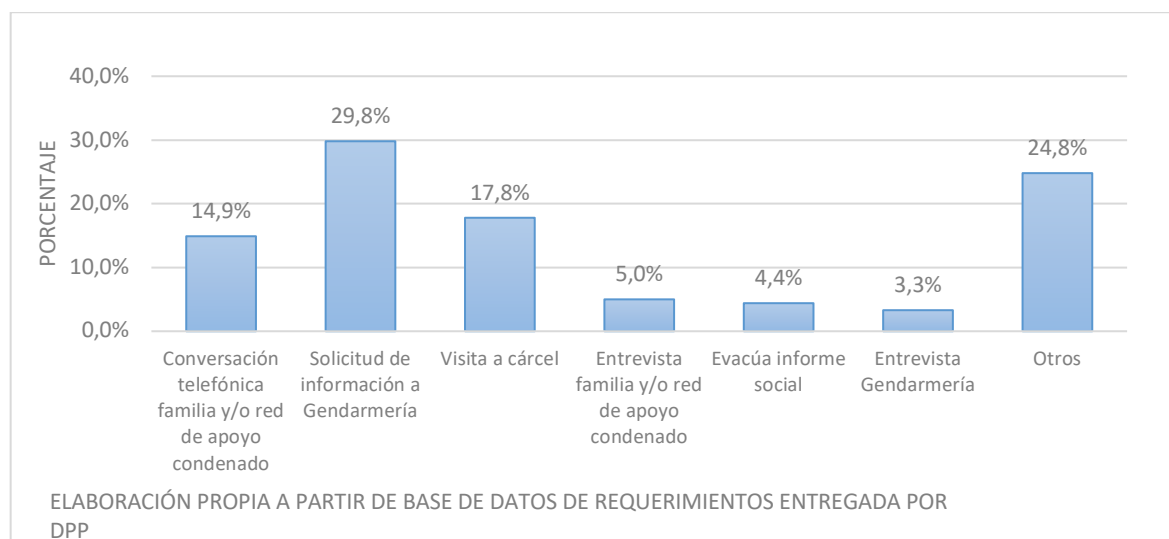


Gráfico 17: Gestiones más realizadas por trabajadores/as sociales (n=1261 a nivel país)



En otra línea, también se analizan los recursos presentados por el equipo de defensa para los casos en que existe una respuesta negativa de la autoridad hacia el requerimiento. Estos recursos, por tanto, representan una solicitud de revisión ante dicha decisión, materializándose en recursos de amparo²⁰, apelación, revisión, protección y reposición. De esta manera, durante el periodo analizado, a nivel nacional se presentaron un total de 3.838 recursos, de los cuales el 70,3% corresponden a

¹⁹ En la base de datos analizada se comprende por asistente social aquellos usuarios que se registran como “Asistente Penitenciario” y “Asistente Social”.

²⁰ Cabe señalar que en esta categoría también se integran las gestiones el recurso de apelación de amparo constitucional como un recurso de Amparo, debido a que su objetivo inicial es el mismo, buscando la protección del derecho de integridad física y seguridad de las y los internos.

amparos, un 24% a apelaciones y el 5,7% son recursos de protección, reposición o revisión. En términos numéricos, siguiendo la Tabla 9 a continuación, hubo 2.699 recursos de amparo presentados y 922 apelaciones, concentrando el 94,3% de los recursos presentados en el país. La tendencia es similar en las regiones auditadas, en las cuales se observa que predomina el recurso de amparo, teniendo a las regiones de Antofagasta y Metropolitana Sur como aquellas donde en mayor porcentaje se interpuso dicho recurso (88,3% y 87,2% respectivamente). Por el contrario, Arica fue la región donde menos se utilizaron los amparos, siendo incluso más bajo que el promedio nacional al llegar sólo al 56,6% de los recursos totales presentados en dicha zona.

Del mismo modo, existen ciertos requerimientos que implicaron una mayor cantidad de recursos de apelación o amparo, lo cual puede dar cuenta de una mayor dificultad al momento de presentar la solicitud ante una autoridad decisiva. En ese sentido, las solicitudes de libertad condicional fueron aquellas que en mayor medida se presentaron dichos elementos, específicamente, existieron 2414 recursos presentados para dicho ítem, con una mayor relevancia de las solicitudes de recurso de amparo (1651), y 750 apelaciones. También es posible mencionar las solicitudes de traslado de unidad penal fueron un tipo de requerimiento altamente solicitado, contando para el año 2018 en 354 ocasiones. De éstas, la gran mayoría se llevó a cabo a través de un recurso de amparo (305), seguido por reposiciones (24).

Gráfico 18: Recursos presentados ante requerimientos (n=3838 a nivel país)

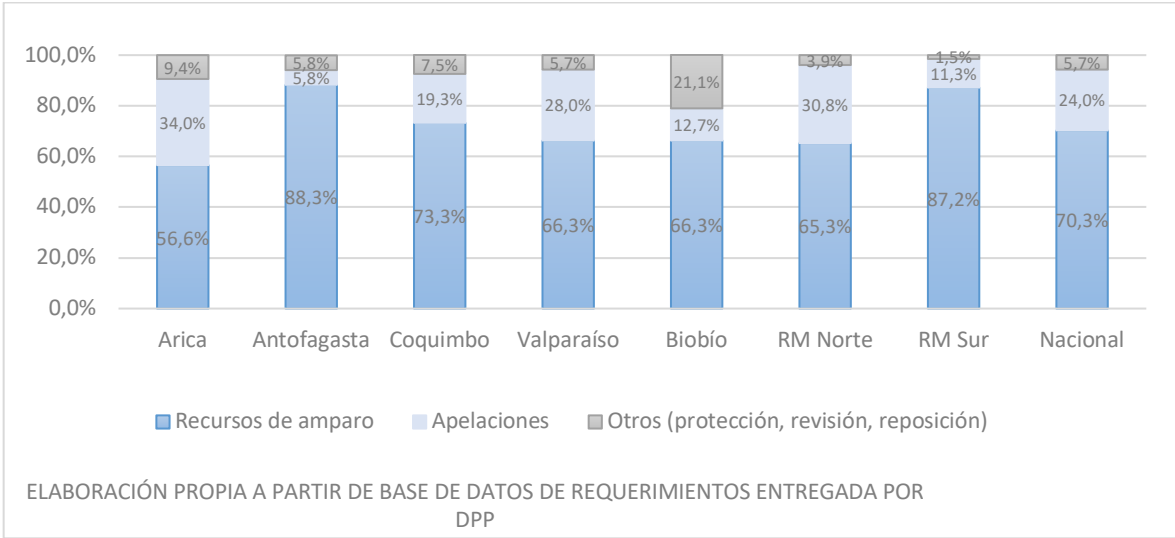


Tabla 9: Cantidad de recursos presentados según requerimiento (n=3838 a nivel país)

Requerimiento	Recursos de amparo	Apelaciones	Protección	Reposición	Revisión	Total
Impugnación sanción disciplinaria	127	28	1	37	0	193
Otra Vulneración de derechos ²¹	259	34	13	15	0	321
Solicitud Abono de Cautelares	54	20	0	35	0	109
Solicitud atención médica	79	1	3	2	0	85
Solicitud libertad condicional	1651	750	0	7	6	2414
Solicitud traslado unidad penal	305	21	4	24	0	354
Otros ²²	224	68	7	63	0	362
Total	2699	922	28	183	6	3838

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

b. Observación no participante de Primeras Entrevistas

En esta sección, se da cuenta de las primeras entrevistas auditadas, en los siguientes ámbitos: (1) Cantidad de visitas efectivas o no efectivas; (2) Identificación de qué profesional se hacía responsable de las primeras entrevistas; (3) Duración promedio de las primeras entrevistas; (4) Recopilación de la información y uso de la ficha de primera entrevista; (5) Percepción de la calidad de la entrevista según dimensiones de la Justicia Procedimental evaluada; y (6) Percepción del Cumplimiento del MAMP en las primeras entrevistas.²³

Visita no efectiva / efectiva

El MAMP define una visita como “efectiva” cuando él o la defensora logra realizar la visita planificada para entrevistar a la persona privada de libertad de manera exitosa, mientras que una visita no efectiva corresponde a cuando la visita es frustrada por razones múltiples, ya sea porque el interno está en visita, taller u oficio (entre otras) o porque rechazó voluntariamente participar de la entrevista, entre otras. En este último caso el defensor debe dejar constancia e incluir la firma del interno y el timbre de Gendarmería.

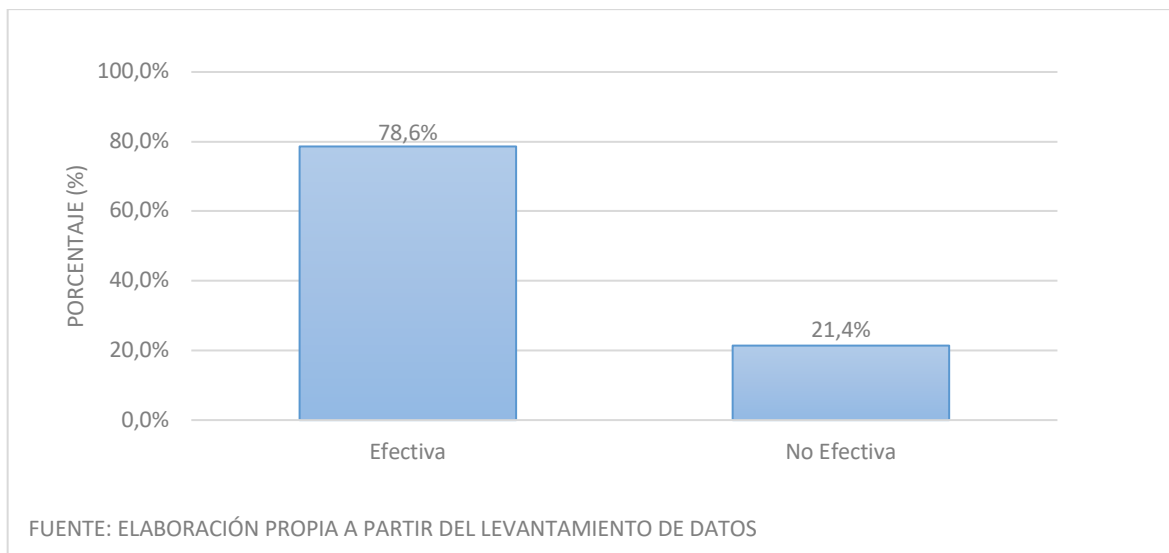
²¹ No se especifican qué requerimientos implica dicha definición

²² Adecuación de pena, impugnación de traslado, prescripción de la pena, calificación de conducta, recuso de revisión, solicitud de abono de pena sustitutiva, solicitud abono de prisión preventiva, solicitud de información administrativa y judicial, solicitud pena mixta, solicitud rebaja de condena,

²³ Cabe señalar que en la presente sección se presentan también los resultados obtenidos de la región de Arica, no obstante, la información presentada para esa región se debe analizar con cautela debido a los problemas durante el terreno. Dado esto, los resultados no son representativos. Ver mayor detalle de los problemas del terreno en el Anexo correspondiente.

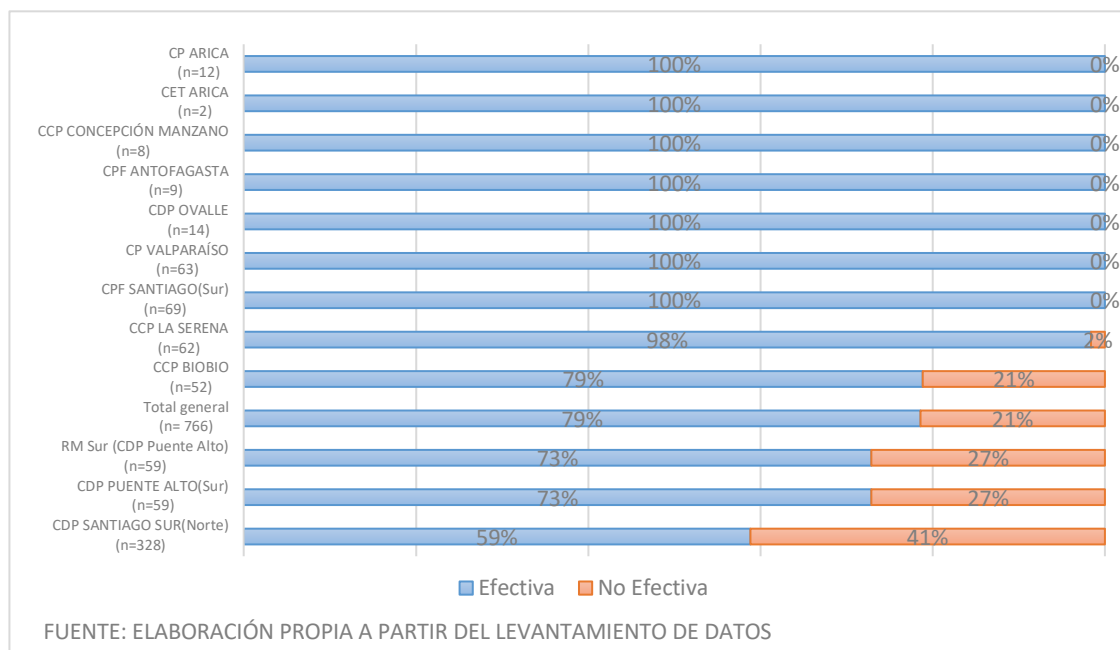
Considerando este primer punto, en la auditoría se pudo constatar la cantidad de visitas efectivas y no efectivas llevadas a cabo durante las primeras entrevistas observadas. En general, se observó que, de las 766 visitas realizadas, la gran mayoría (el 78,6%) fueron visitas efectivas, versus 21,4% de éstas que no lo fueron. En otras palabras, 1 de cada 5 visitas auditadas fallaron al no poder contar con la presencia de la persona privada de libertad en la primera entrevista. Esto se presenta en el gráfico a continuación.

Gráfico 19: % de Primeras entrevistas observadas según Visita efectiva o no efectiva (N=766)



Cabe señalar que las visitas no efectivas no ocurrieron en todos los penales. Los centros penitenciarios que presentaron visitas no efectivas son las siguientes, nombradas en orden por los que presentan mayor cantidad de visitas no efectivas: CDP Santiago Sur (RM Norte); CDP Puente Alto (RM Sur); CCP Biobío; CCP Antofagasta; CCP La Serena. La proporción de visitas efectivas y no efectivas se describen a continuación:

Gráfico 20: Porcentaje (%) de Primeras entrevistas observadas según visita efectiva y no efectiva según centro penitenciario (n= 766)



De estas 164 visitas no efectivas, en la mayoría de los casos no se pudo identificar la razón de por qué no se pudo llevar a cabo la primera entrevista (72%). Esto, a pesar de que los profesionales de defensa penitenciaria que llevaron a cabo las visitas debieran haber profundizado en esto. En segundo lugar, se encuentran otras razones para la no efectividad de la visita (13%). Dentro de estas razones, la principal explicación que más se repitió fue el término del horario de visita. Esto se dio principalmente en el CDP Puente Alto. Otras razones observadas fueron por causa de riñas internas previas a la visita, fallecimiento, enfermedad, o que él o la interna no se encontraba en el penal por estar en tribunal o en salida controlada al medio libre.

Por otra parte, el 9% de las visitas no efectivas se debió a que la persona privada de libertad se encontraba en visita, en escuela o en taller y, por último, un 8% de estas visitas frustradas fue debido a un rechazo voluntario. Cabe señalar que del total de casos por rechazo voluntario observados en la auditoría (9 casos), en solo 2 se observó que él o la defensora dejara constancia de que esto era efectivamente voluntario, con firma de la persona condenada y timbre y/o firma del funcionario de Gendarmería encargado. Esto da cuenta de que es una práctica poco habitual en la defensa penitenciaria, a pesar de estar estipulada en el MAMP. El gráfico a continuación da luces de las principales razones de las visitas no efectivas.

Gráfico 21: % de Primeras entrevistas observadas según Razón de visita no efectivas (frustradas), región y total. (N=164)

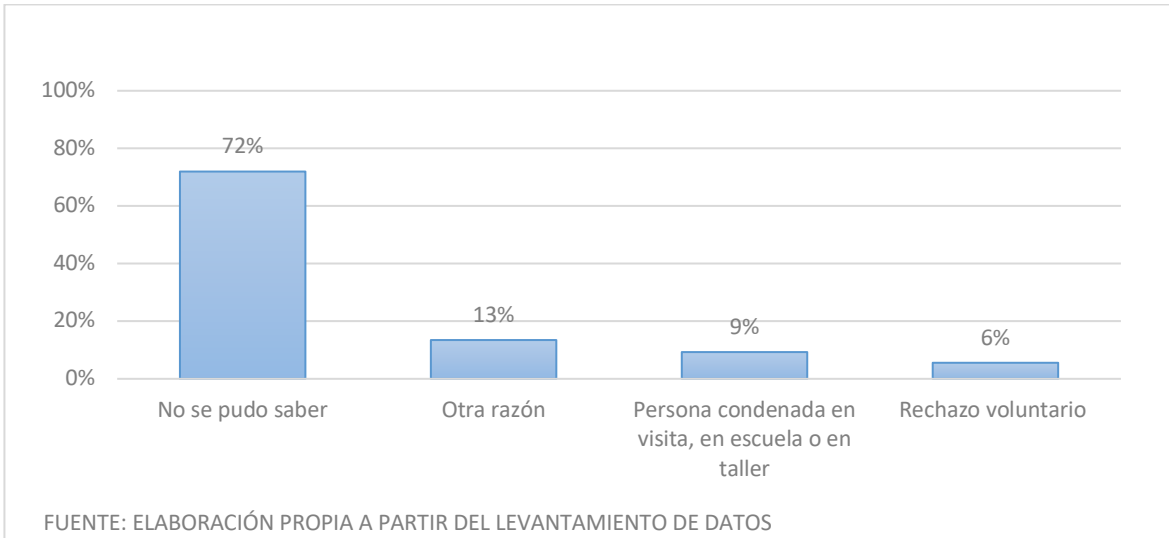
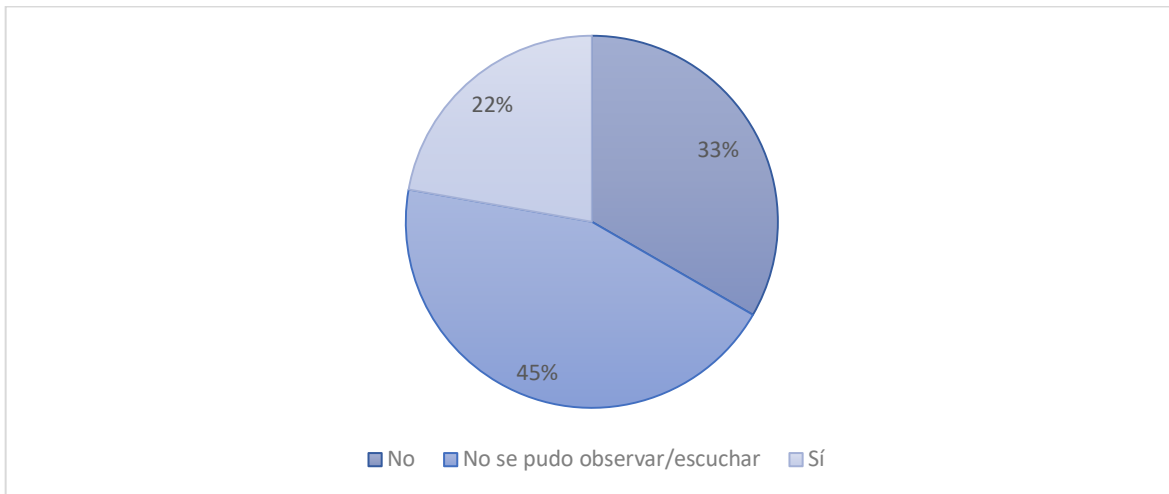


Gráfico 22: En caso de rechazo voluntario, ¿el defensor y/o asistente social deja constancia con firma del privado de libertad, además del timbre y/o firma del funcionario encargado? (N=9)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS

Identificación de quién es responsable de la realización de las primeras entrevistas efectivas

A continuación, se presenta algunos datos descriptivos enfocados en las visitas efectivamente auditadas (597 en total), específicamente, con respecto a quien llevaba a cabo la primera entrevista generalmente. Casi la totalidad de las primeras entrevistas fueron llevadas a cabo por el/la defensor/a responsable del caso (96%), mientras que el restante 4% se realizaron por el otro/a defensor/a delegado/a (2%) o por el defensor/a encargado/a con un/a trabajador/a social (2%).

Cabe señalar, por ende, que no hubo ninguna ocasión en donde se observó que fuera el/la profesional de trabajo social solo/a para realizar dicha visita²⁴. En los penales que se realizaron primeras entrevistas junto a trabajadores/as sociales fueron solo dos: en el CCP Antofagasta y CP Valparaíso; mientras que el/a defensor/a delegado/a se observó en CDP Ovalle, CP Arica y, en mayor medida, en el CDP Santiago Sur.

Lo anterior se condice con lo expuesto anteriormente en el análisis de los requerimientos, donde se observó que el 91% de las primeras entrevistas efectivamente eran realizadas por el/la defensor/a penitenciario/a responsable de la solicitud. Asimismo, se valida el hecho de que haya una subrepresentación de los y las trabajadoras sociales para llevar a cabo la primera entrevista, algo que el MAMP sí se considera como factible, y que se podría llevar a cabo de manera paralela al trabajo del profesional defensor.

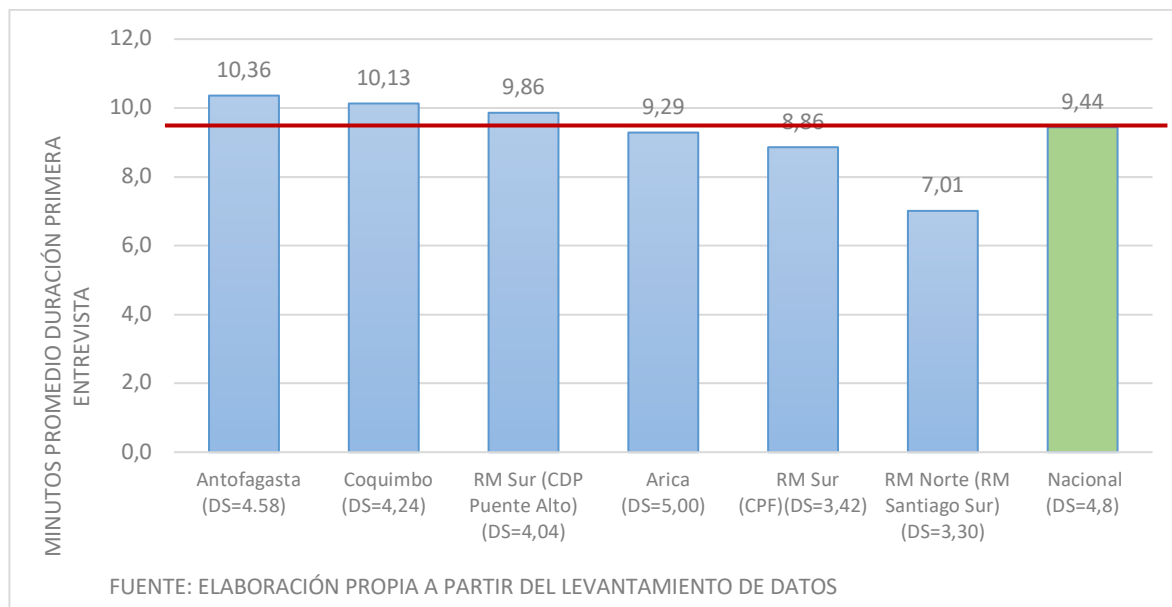
²⁴ Cabe señalar que puede haber un sesgo en la participación de los/as defensores/as en primeras entrevistas durante la auditoría. Esto, debido a que, los/as defensores/as eran conscientes de la auditoría durante el periodo observado, además de que las visitas de primeras entrevistas de los/as auditores/as fueron coordinadas principalmente con ellos/as. Lo anterior a pesar de que al comienzo del terreno se les informó a los/as defensores/as que la auditoría estaría evaluando la visita a primera entrevista como suele realizarse de manera cotidiana. Por lo demás, en el taller de validación con coordinadores/as regionales de la defensa penitenciaria hizo sentido los porcentajes presentados.

Duración promedio de las primeras entrevistas efectivas

Por otro lado, se calculó el tiempo que suelen durar estas primeras entrevistas de las visitas efectivas, como un indicador que otorgue la calidad y profundidad de la entrevista. Al respecto, se observa que el promedio nacional de la duración de las primeras entrevistas fue de 9,44 minutos. Los equipos penitenciarios que presentaron los promedios más altos de duración corresponden a la región de Antofagasta (10 minutos y fracción), en donde se observó, en ciertos casos, una duración máxima de 30 minutos. Mientras que los equipos penitenciarios con duración más corta corresponden a los de la RM Norte, promediando 7,01 minutos. En este último caso, enfocado principalmente en el CDP Santiago Sur (Ex penitenciaría) se observaron algunas entrevistas con una duración mínima de 1 minuto.

La siguiente gráfica muestra el promedio de tiempo de duración de las primeras entrevistas observadas en todas las regiones del país, junto a la media nacional.

Gráfico 23: Promedio de Tiempo de Duración de Primeras Entrevistas observadas según región y Total nacional (N=597)



Recopilación de la información y uso de la ficha de primera entrevista

Por otra parte, otro elemento a observar dice relación con si el equipo penitenciario lleva a cabo la completitud de la ficha de primera entrevista. Esto, pues es durante la primera entrevista cuando el/a defensor/a o trabajador social debe recabar toda la información pertinente para llevar a cabo el requerimiento de los usuarios de la mejor manera, y la ficha corresponde al instrumento utilizado para dichos fines.

La ficha de primera entrevista contiene 3 secciones principales. Una primera corresponde al llenado de los antecedentes personales, laborales y educacionales de la persona privada de libertad que ha solicitado una defensa penitenciaria. En esta sección, se profundiza en antecedentes familiares, laborales, de contacto, entre otros, además de evaluar si las personas tienen requerimientos especiales al ser de algún grupo vulnerable (tales como ser madre con hijo/a lactante, migrante o extranjero/a, de algún pueblo originario, LGBTIQ+ o si tiene alguna discapacidad). Una segunda sección corresponde a recabar la información sobre los antecedentes judiciales y penitenciarios del usuario, esto es, si hace actividades o talleres de reinserción social, familiar o laboral, el tipo de delito cometido, entre otros. La tercera y última sección corresponde a recoger cuál es o son los requerimientos que tiene la persona atendida. Los gráficos a continuación presentan una síntesis del grado en que el equipo penitenciario pregunta y profundiza en estas tres secciones.

i. Recopilación de antecedentes personales, laborales, educacionales²⁵

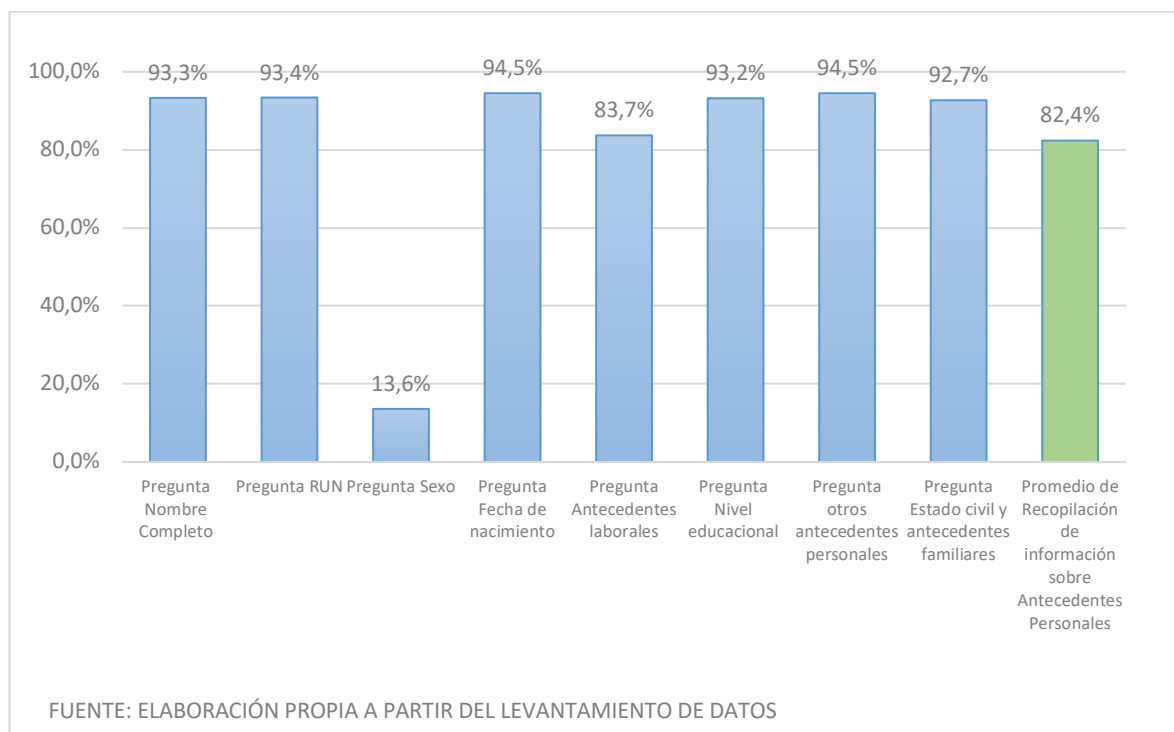
El Gráfico 24 a continuación da cuenta del porcentaje de primeras entrevistas observadas en que los profesionales del equipo penitenciario auditado le preguntaron a la persona privada de libertad sobre sus antecedentes personales que aparecen en la ficha, tales como sus nombres, composición familiar, sus experiencias laborales, y su nivel educativo, entre otros elementos. Como se ilustra, considerando el promedio de esta práctica en todas las regiones auditadas, se puede establecer que esto ocurrió en la gran mayoría de las ocasiones (82,4%). Más específicamente, se observa que casi todas las preguntas fueron consultadas en más del 90% de los casos, a excepción de los antecedentes laborales (83,7%), y, en mucha menor medida, el sexo del usuario (13,6%). Esto es relevante de notar debido

²⁵ En concreto, la pauta de observación por la cual se guiaron los/as auditores/as buscaba confirmar si el/la defensor/a o trabajador/a social pregunta a la persona condenada por cada elemento que aparece en la ficha de primera entrevista. En términos de antecedentes personales, laborales o educacionales, esto corresponde a si le preguntaban por: su nombre completo, RUN, sexo, fecha de nacimiento, estado civil, antecedentes familiares, antecedentes laborales, y nivel educacional de la persona condenada, u otros antecedentes personales.

a que pareciera que el profesional asume el sexo del usuario por su apariencia física, sin dar espacio para profundizar sobre su identidad de género.

La razón por la cual no siempre se preguntan estos elementos fue respondido por algunos/as defensores durante las entrevistas, señalando que en muchos casos ellos/as ya tienen los datos personales de los internos entrevistados, debido a que ya habían solicitado requerimientos anteriormente. Razón por la cual, les parece repetitivo anotar nuevamente sus datos personales. Estos elementos serán más detallados en la sección de causas e incumplimientos. Asimismo, si se quiere ver mayor detalle en el desempeño regional, se pueden revisar los informes regionales sobre estos aspectos.

Gráfico 24: % de primeras entrevistas observadas en que se preguntó por Antecedentes personales, laborales y educacionales según región y total. (n= 597)



ii. Recopilación de antecedentes personales vinculados a vulnerabilidad y necesidades especiales²⁶

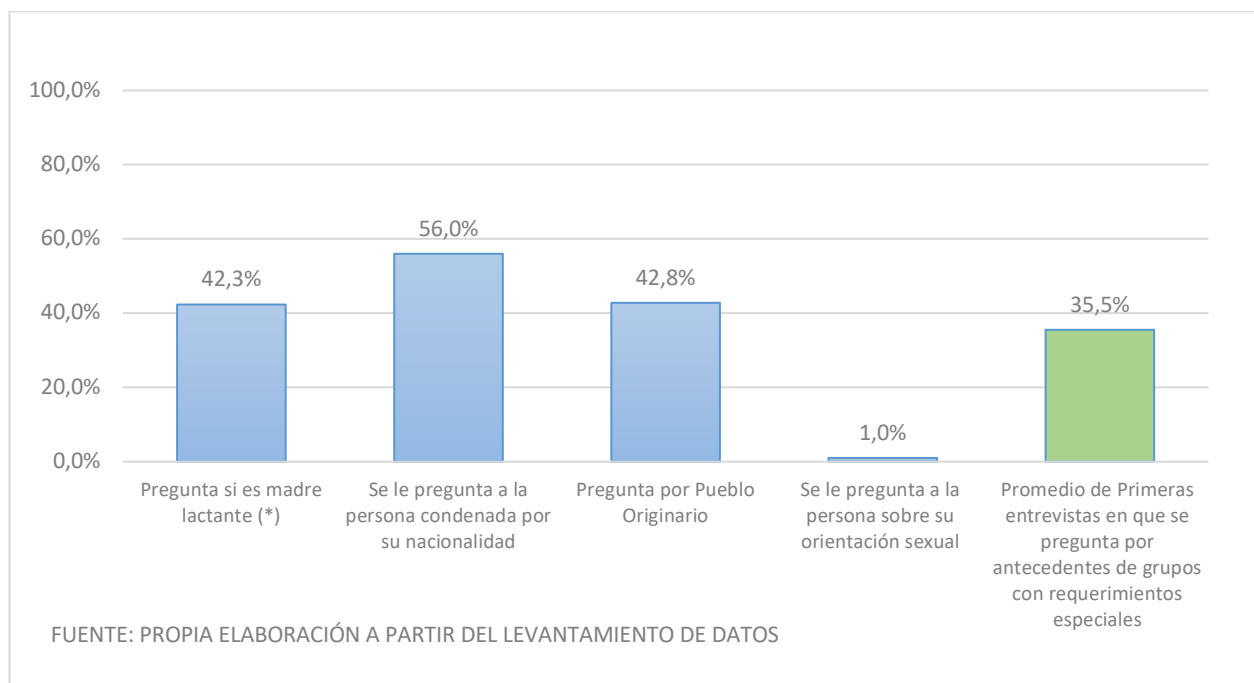
Por el otro lado, el gráfico siguiente da cuenta de la cantidad de veces en que el equipo penitenciario de la región recababa información sobre características de vulnerabilidad de los usuarios atendidos en la primera entrevista. Esto guarda relación con la cantidad de veces en que se les pregunta directamente a las y los condenados si son madre con hijo/a lactante, migrante o extranjero/a, de pueblo originario, LGBTIQ+ entre otros.

Como se observa, los resultados en esta materia son bastante críticos. A nivel nacional, en solo un tercio de las primeras entrevistas (35,5%) se profundiza sobre alguno de estos antecedentes de vulnerabilidad de los usuarios de la defensa penitenciaria. El dato menos levantado corresponde a la orientación sexual, en donde prácticamente no se vio preguntado en casi ninguna entrevista (1%), lo que de alguna forma se relaciona con la falta de pregunta sobre el sexo de la persona condenada. Luego, en menos de la mitad de los casos se pregunta a una mujer si es madre de un/a hijo/a lactante (42,3%) y en una proporción similar de usuarios atendidos (solo en el 42,8% de los y las condenadas) se les pregunta sobre si pertenecen a algún pueblo originario. La característica de vulnerabilidad mayormente levantada en esta instancia pareciera ser la nacionalidad de la persona, aunque esta se preguntó solo en el 56% de los casos observados.

Estos resultados son consistentes con los datos levantados en la encuesta nacional a defensores y trabajadores sociales que buscó validar lo observado en la auditoría. En dicho cuestionario se constata que, a nivel general, los profesionales opinan que existe una falta de preparación para atender a estos grupos, que el MAMP no brinda lineamientos claros para responder a los requerimientos de esta población, y que la Defensoría Penal Pública no cumple con entregar las herramientas adecuadas para ello. Dicha información se presentará más adelante, en la sección de validación de resultados.

²⁶ En concreto, la pauta de observación por la cual se guiaron los/as auditores/as buscaba confirmar si el/la defensor/a o trabajador/a social pregunta a la persona condenada por cada elemento que aparece en la ficha de primera entrevista con lo que se podría identificar alguna necesidad especial o alguna característica de vulnerabilidad mayor. En términos concretos, esto guarda relación con preguntas tales como: su nacionalidad, si pertenece a un pueblo originario, su orientación sexual, entre otros. Asimismo, en caso de ser mujeres, auditores/as observaron y anotaron en la pauta si el/la defensor/a o trabajador/a social pregunta si es madre de hijo/a menor/es de 2 años. En caso de que efectivamente le pregunte, auditores/as verificaban respuesta de condenados/as, y en caso de que fuera positivo (en que la persona sí contara con alguna de estas características), auditores/as verificaban en pauta si el/la defensor/a o trabajador/a social se esfuerza en profundizar o en identificar algún requerimiento debido a las necesidades particulares que presenta la persona condenada.

Gráfico 25: % primeras entrevistas observadas en que se preguntó si persona condenada tenía necesidades particulares (características de vulnerabilidad) (n=597)



A partir de estas preguntas, los profesionales pueden dar cuenta de cuántos usuarios atendidos son identificados como personas migrantes o extranjeros, LGBTIQ+, de pueblo originario, y/o madre con hijo/a lactante, entre otros que pudieran tener algún tipo de requerimiento especial.²⁷ Al respecto, el Manual señala que se debiese profundizar en las necesidades o requerimientos particulares que tienen estas personas al presentar alguna característica de vulnerabilidad. A partir de la observación no participante, se constata que el equipo penitenciario realiza dicha acción en solo 27 de los 63 casos relevados, es decir, en menos de la mitad de los casos (un 42,8%) se cumple esto, bastante por debajo de lo mínimo para poder brindar una correcta defensa penitenciaria.

iii. Recopilación de Antecedentes judiciales y penitenciarios²⁸

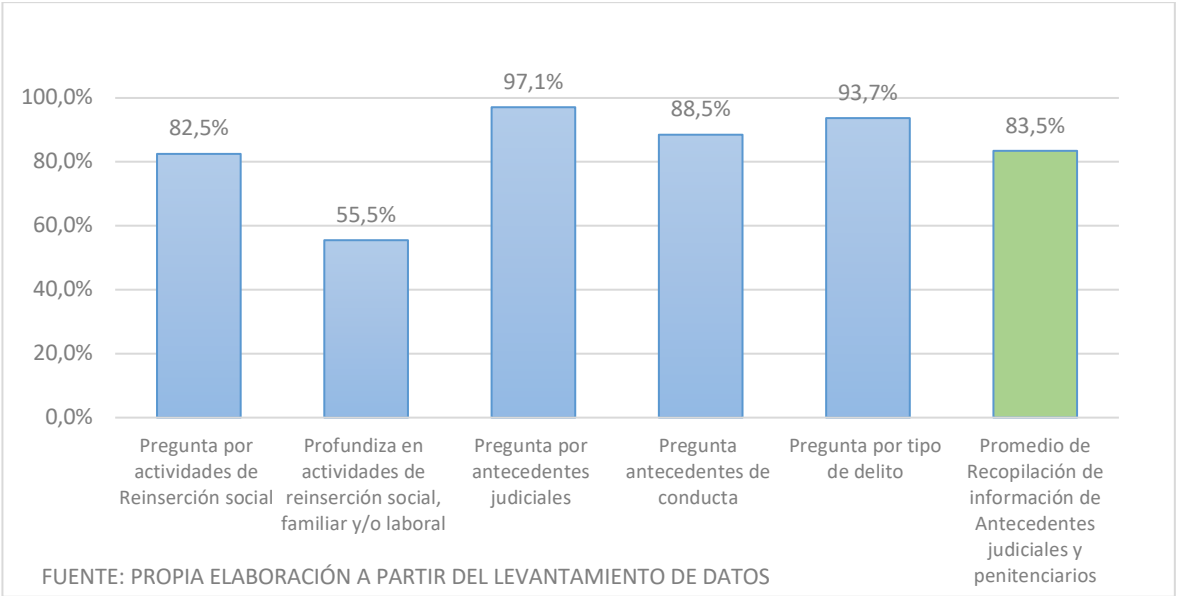
Asimismo, en cuanto a la recopilación de antecedentes judiciales o penitenciarios de los usuarios atendidos durante la primera entrevista, en promedio, en la mayoría de los casos (en el 83,5%) se les

²⁷ En cada informe regional se puede observar la cantidad de casos observados que afirmaban ser de alguno de estos grupos, en las distintas zonas.

²⁸ En concreto, la pauta de observación por la cual se guiaron los/as auditores/as buscaba confirmar si el/la defensor/a o trabajador/a social pregunta a la persona condenada por cada elemento que aparece en la ficha de primera entrevista con respecto a antecedentes judiciales y de conducta. En términos concretos, esto guarda relación con preguntas tales como: si defensor/a o trabajador/a social pregunta por los antecedentes judiciales, si pertenece al antiguo sistema, y de ser afirmativo, si se le evacúa el informe de Asesoría Jurídica. Asimismo, en cuanto a conducta y datos penitenciarios, auditores/as observan si se les pregunta a los usuarios por antecedentes de conducta, si llevan a cabo actividades de

preguntó a los usuarios privados de libertad sobre estos datos, de acuerdo a lo observado en la auditoría. Esto es similar a lo observado con respecto a los datos más personales. No obstante, como se observa en el gráfico a continuación, la interrogación sobre estos antecedentes es más variable según el tipo de dato que debía haber sido recopilado. Por ejemplo, en un 55,5% de los casos observados se les pregunta a las personas privadas de libertad sobre sus actividades en reinserción social, familiar y/o laboral, lo que implica que en casi la mitad de las primeras entrevistas este dato no fue profundizado. Otro antecedente relevante para llevar a cabo la defensa penitenciaria que no siempre fue preguntado fue con respecto a las actividades de reinserción y antecedentes de conducta del usuario, dado que en más del 10% de los casos, esto es, 1 cada 10 entrevistas, esto no se profundizó.

Gráfico 26: % promedio de Primeras entrevistas observadas en que se preguntó por Antecedentes judiciales y penitenciarios según región y total. (n= 597)

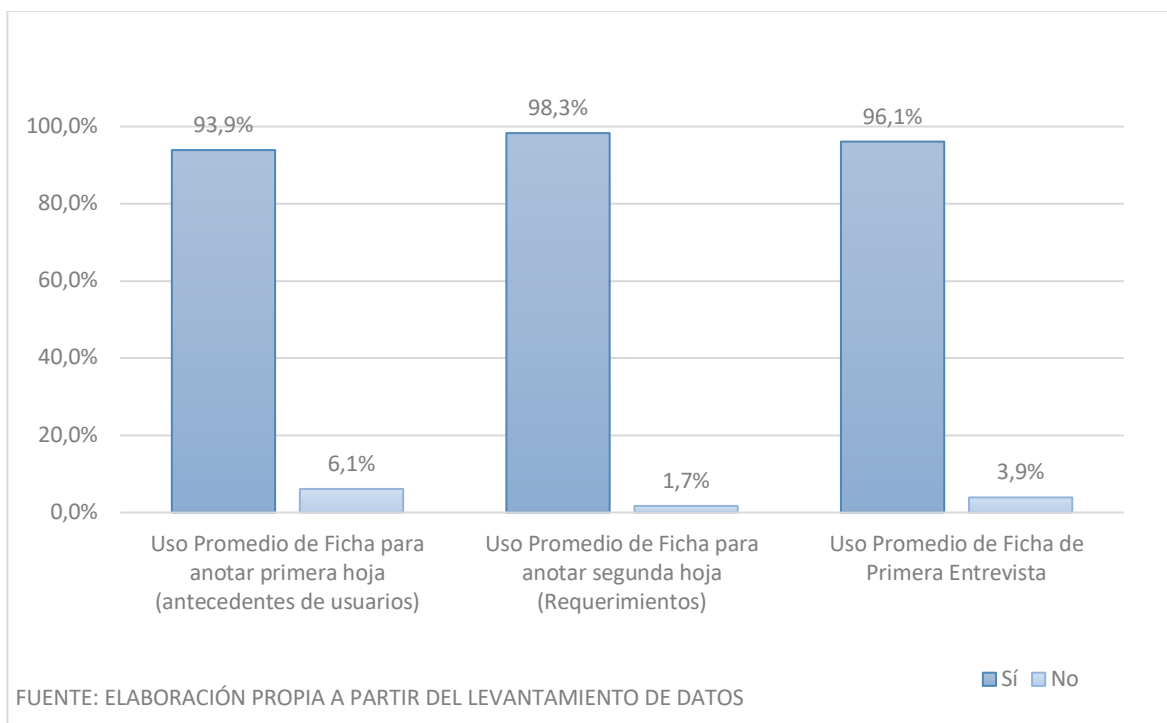


reinserción social, y en caso de que señalen que sí, si profundizan en qué tipos de actividades de reinserción social, familiar o laboral hace el usuario. Por último, si pregunta por el tipo de delito (completando cuál delito es el cometido por esta causa).

iv. *Uso de la Ficha de Primera Entrevista para la recopilación de información de los usuarios (antecedentes y requerimientos)*²⁹

Considerando todo lo anterior, otro elemento auditado corresponde a si en general los profesionales de la defensa penitenciaria usan efectivamente la Ficha para completar los datos que preguntan durante la primera entrevista. Como se ilustra en el siguiente gráfico, se observa que este estándar sí se cumple a cabalidad, pues tanto en la primera hoja de la Ficha (referida al registro de antecedentes personales, judiciales y/o penitenciarios de los usuarios) como la segunda hoja (relacionada al registro de los requerimientos del usuario), suelen ser registrados en la Ficha. No obstante, esto no necesariamente implica que sea completado en su totalidad. Asimismo, consistente con lo descrito en esta sección, pareciera ser que es más utilizada la Ficha para anotar los requerimientos que los antecedentes de los usuarios, debido a que puede haber casos en que ya tienen estos datos registrados.

Gráfico 27: % promedio de Primeras entrevistas en donde se usó y no se usó la Ficha de Primera Entrevista (n=597)



²⁹ En concreto, la pauta de observación por la cual se guiaron los/as auditores/as buscaba confirmar si el/la defensor/a o trabajador/a social pregunta a la persona condenada por los requerimientos específicos, y si en general utilizan la ficha de primera entrevista para llevar a cabo la primera entrevista o no.

Percepción de la calidad de la entrevista según dimensiones de la Justicia Procedimental

En el Manual de Actuaciones Mínimas, se establece la necesidad de otorgar una entrevista de calidad. Una entrevista de calidad es definida en el documento de la siguiente manera: “aquella que le permita obtener la mayor cantidad de antecedentes que sean indispensables para atender su requerimiento utilizando un lenguaje simple y comprensivo para el usuario”. No obstante, con la intención de complementar y aportar al trabajo de la defensa penitenciaria, la presente auditoría buscó extender el concepto de calidad de primera entrevista contenida en el MAMP, apuntando a lograr evaluar una defensa penitenciaria que cumpla los estándares de una justicia procedimental de calidad.

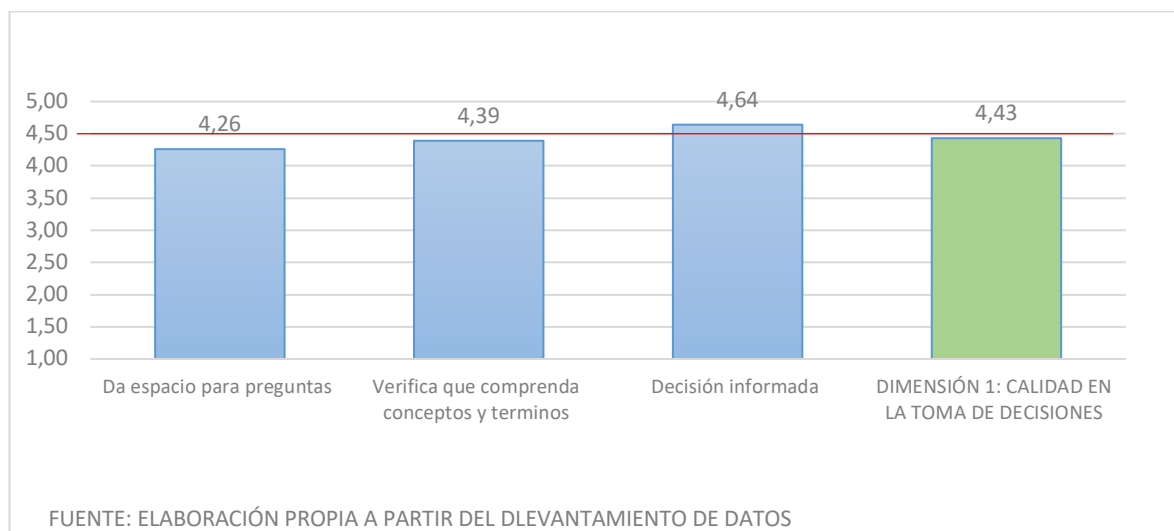
La justicia procedimental es comprendida como la percepción de justicia basada en el proceso de decisión por medio del cual se determina el resultado, en donde la relevancia del proceso es clave para examinar la legitimidad de la autoridad de justicia, la confianza en éstas y la influencia en la percepción de justicia de las personas. Al respecto, se destacan elementos formales del proceso de justicia, vinculados a la calidad de la toma de decisión (en términos de neutralidad, arbitrariedad, e informada, en el sentido que se da espacio “de voz” a las personas para dar su opinión y testimonio); y de aspectos no formales, pero igual de relevantes vinculados a lo relacional del proceso de justicia, tales como la calidad del trato (brindando trato digno, justo y respetuoso a las personas, informándoles también de sus derechos).

Tomando ambas dimensiones en consideración, los siguientes gráficos dan cuenta de la evaluación por parte de los auditores de cómo los defensores cumplieron los estándares de calidad requeridos por una justicia procedimental de calidad durante las primeras entrevistas. En primer lugar, el primer gráfico da cuenta de la nota de calidad en la toma de decisiones considerando 3 dimensiones (si dan espacio para preguntas, si verifican que el usuario comprenda los conceptos y términos usados, y si toman la decisión de cómo proceder con la defensa penitenciaria de manera informada); mientras que el gráfico siguiente presenta la evaluación de la calidad del trato interpersonal de los equipos penitenciarios, en el sentido de si informan los derechos a los/as internos/as, si explican de manera comprensible, si dan un trato digno, respetuoso, y sin discriminación, y por último, si se garantiza un espacio de privacidad para llevar a cabo la primera entrevista con el usuario. Si bien este último punto se escapa de la responsabilidad directa de la defensa penitenciaria propiamente tal, pues guarda relación con la infraestructura de los penales, se considera dentro de la medición, pues es algo que debiese ser tomado en cuenta para brindar un espacio de trato y servicio digno a las personas.

Para evaluar si esto se cumplía, se les solicitó a los/as auditores/as que evaluaran la calidad de las entrevistas observadas al final de cada día de visita, en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy mala calidad y justicia procedimental y 5 muy alta. Se lograron un total de 100 evaluaciones diarias de las primeras entrevistas en total³⁰, en donde se evaluó la calidad general de cada defensor/a o asistente observado en un día de visita.

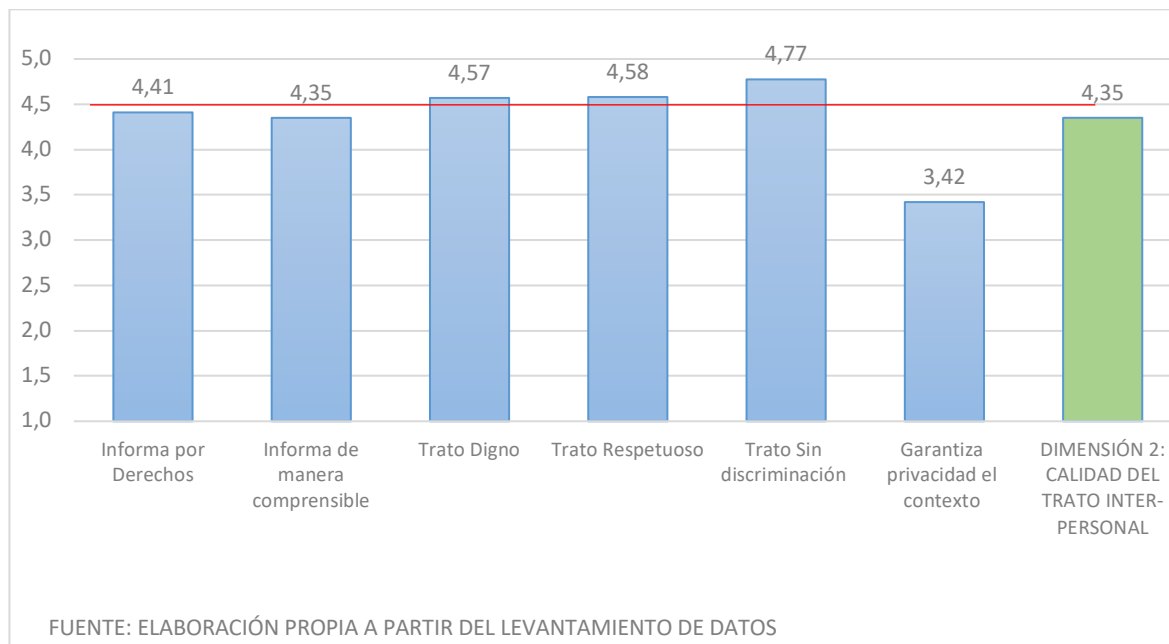
Como se observa, en cuanto a calidad de la toma de decisiones, existe una buena evaluación de ésta, logrando un promedio de 4,43 de 5 a nivel nacional. El ámbito peor evaluado por parte de los auditores corresponde al hecho de dar o no espacio para preguntas (4,26), mientras que se evalúa de manera más positiva el que la decisión que proponen los profesionales para llevar a cabo el caso solicitado por el usuario, es decir, el requerimiento y sus gestiones, parecieran ser basados y planteados de manera informada. Por el otro lado, con respecto a la calidad del trato interpersonal, el promedio también es relativamente alto (4,35), siendo el punto más críticamente evaluado el hecho de que no se garantice la privacidad del contexto de la entrevista (3,42), y una relativa falta de informar al usuario de manera comprensible (4,35). Todos los otros ámbitos considerados de la justicia procedimental están por sobre el promedio, destacando positivamente la existencia de un trato sin discriminación, respetuoso y digno.

Gráfico 28: Promedio de nota evaluada por auditores de Calidad en la toma de decisiones y los indicadores que la componen a nivel nacional (n=100)



³⁰ Esta evaluación se realizaba al final de todo un día de visita a los penales a observar las primeras entrevistas, por lo que la cantidad de calificaciones en este ámbito es siempre menor a la cantidad de primeras entrevistas auditadas.

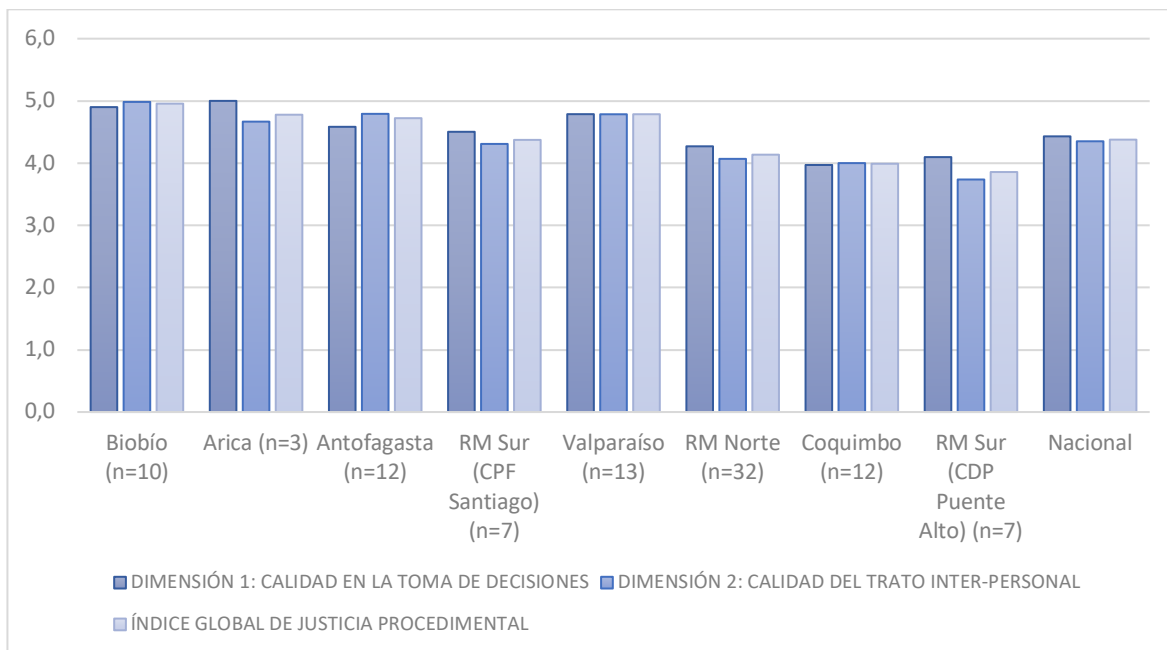
Gráfico 29: Promedio de nota evaluada por auditores de la Calidad del trato interpersonal y los indicadores que la componen a nivel nacional (n=100)



El detalle de estas evaluaciones para cada región está disponible en los informes regionales. A modo de dar luces del desempeño regional en estos ámbitos, a continuación, se dan a conocer las evaluaciones según región en cuanto la calidad de la toma de decisiones, del trato interpersonal, y con un promedio global regional de justicia procedimental de la defensa penitenciaria observada. Como se ilustra, los equipos penitenciarios mejor evaluados en estos ámbitos son los de Biobío, seguidos de los de Arica -datos no representativos para esta región³¹ y Antofagasta. Al otro lado, se observan de manera más crítica la defensa penitenciaria de la RM Sur (bastante castigada en su evaluación por la falta de privacidad de la entrevista), junto con Coquimbo.

³¹ Debido a la complicación que hubo en el terreno con respecto a Arica, que los defensores/as y su equipo fueron suspendidos de sus labores, no se logró obtener una cantidad considerable de evaluaciones de justicia procedimental y de otros ámbitos de la región, por lo que estos resultados son poco representativos de la región.

Gráfico 30: Calidad de toma de decisiones, de trato interpersonal y de justicia procedimental global según percepción Auditores por región (n=100)³²



³² Como ya se ha mencionado antes, los resultados de Arica se deben leer con precaución, al no ser representativas, por la interrupción del terreno.

Percepción de auditores sobre el cumplimiento del MAMP durante las primeras entrevistas

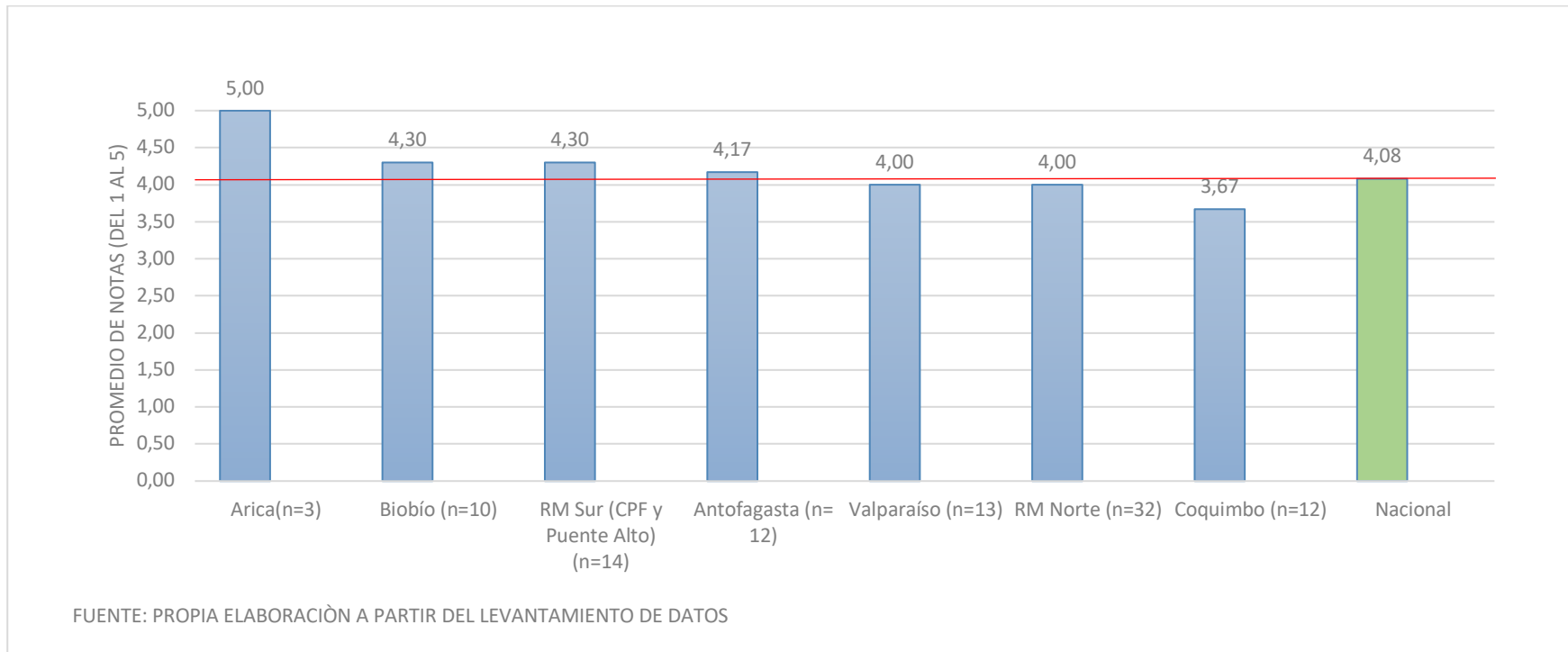
Por último, en el contexto de la auditoría, los equipos penitenciarios también fueron evaluados por los auditores en una escala de nota de 1 a 5 en torno al cumplimiento de los estándares mínimos incluidos en el MAMP. Esta evaluación fue entregada por los/as auditores/as al final de cada día de visita a los penales junto a los equipos penitenciarios, dando cuenta de su percepción con respecto al grado de cumplimiento de los estándares mínimos establecidos en el MAMP luego de lo que han evaluado en la pauta anteriormente.³³

Teniendo dicha información, se elaboró un ranking comparativo de las regiones.

En ese sentido, al evaluar las regiones auditadas (ver los dos gráficos a continuación), se obtuvo una nota de evaluación de 4,08 de 5 como la media de todas las regiones, siendo Coquimbo aquella con peor evaluación al obtener una nota de 3,67. La región Metropolitana Norte y Valparaíso fueron calificadas con nota 4. Por último, como las tres mejores evaluadas se encuentran la Metropolitana Sur con 4,28, (con mejor evaluación el equipo defensor del CPF que quienes van al CDP Puente Alto), Biobío con un 4,3 y Antofagasta logrando un 4,17.

³³ Este no es un índice que promedie todos los componentes evaluados en cada primera entrevista. Es una conclusión general de las y los auditores, quienes fueron capacitados/as en el MAMP han evaluado el cumplimiento de éste en cada visita, que entregan luego de evaluar los cumplimientos de los equipos de defensa penitenciarios en cada visita. Cabe señalar que la cantidad de evaluaciones en este ítem es la misma que las evaluaciones de calidad y justicia procedimental de las primeras entrevistas (100) pues se hicieron al final de cada visita, no para cada primera entrevista.

Gráfico 31: Ranking de regiones DPP según Grado de Cumplimiento de Estándares Mínimos del MAMP (n=100)³⁴



³⁴Debido a la complicación que hubo en el terreno con respecto a Arica, que los defensores/as y su equipo tuvieron un término anticipado del contrato, no se logró obtener una cantidad considerable de evaluaciones de justicia procedimental y de otros ámbitos de la región, por lo que estos resultados son poco representativos de la región.

c. Revisión del uso y veracidad de la información en las Carpetas y del sistema informático SIGDP

En esta sección, se presentan los resultados de la evaluación en cuanto al uso del sistema informático SIGDP a nivel de usuario, y la veracidad de la información ingresada al sistema, consignada en éste a través del análisis comparado de la información recabada en las carpetas y su concordancia con la que el defensor y/o asistente social ingresó al sistema. En particular, en base a las carpetas revisadas en estas oficinas, se analiza el estado de las carpetas y el uso del SIGDP considerando 3 elementos: (1) Cumplimiento en la completitud de las carpetas y del SIGDP; (2) Consistencia de la información en las carpetas con la que se encuentra en el SIGDP; y (3) nivel de “traspasabilidad” de las carpetas, esto es, grado en que las carpetas son autoexplicativas para cualquier otra persona que tome el caso al revisar las carpetas. La principal fuente de información de esto es lo levantado por los auditores aplicando la pauta de revisión de carpetas y su consistencia con el SIGDP. Todo esto centrado en el contexto de los primeros requerimientos.³⁵

Completitud de carpetas y SIGDP

A continuación, se presenta el grado en que tanto en la carpeta como en SIGDP se presentan escritos o documentos concretos que, de acuerdo los actuares mínimos del MAMP, al formato de carpeta y SIGDP, y al Oficio N°658, debiese ser el contenido mínimo de las carpetas de caso de la defensa penitenciaria. Estos guardan relación con los antecedentes personales del caso y personas responsables, así como con los requerimientos y gestiones para llevar a cabo dichos requerimientos. Con respecto a los antecedentes personales, se observa qué tan completos estaban los antecedentes personales de los casos privados de libertad y de los defensores a cargo, en base a la observación de datos escritos³⁶ y de documentos adjuntos³⁷. A su vez, con respecto a los datos de los requerimientos, se observa qué tan completos estaban los datos escritos en las carpetas y SIGDP sobre las

³⁵ Cabe señalar que en la presente sección se presentan también los resultados obtenidos de la región de Arica, no obstante, la información presentada para esa región se debe analizar con cautela debido a los problemas durante el terreno. Dado esto, los resultados no son representativos. Ver mayor detalle de los problemas del terreno en el Anexo correspondiente.

³⁶ Referido a si está escrito el nombre del defensor responsable, el nombre completo de la persona privada de libertad, el RUT, el sistema de condena actual (reforma o antiguo), y la fecha de primera entrevista.

³⁷ Estos corresponden a: el comprobante de petición; ficha de primera entrevista, copia de la o las sentencias condenatorias; ficha única del condenado; informe de conducta, hoja de vida; certificado de estudios; certificado de cómputos de tiempo de privación de libertad; y otros documentos de antecedentes personales que sirvan de respaldo.

características del requerimiento³⁸ y las gestiones para este requerimiento del caso³⁹, así como también se revisa la disponibilidad de documentos adjuntos⁴⁰ en ambas fuentes, que guardan relación con el primer requerimiento y sus gestiones.

Como se observa en los dos gráficos presentes, el desempeño regional y nacional varía significativamente de acuerdo a si el dato es escrito o es un documento adjunto, y si es en carpeta o en SIGDP.

Al revisar la completitud de antecedentes personales de los casos a nivel nacional, se observa en el Gráfico 32 que los documentos que debiesen estar adjuntados en las carpetas y en SIGDP tienden a no estar guardados, aunque hay una práctica más común de archivarlos en las carpetas que en SIGDP, en un 51% y 15,7% respectivamente. Al respecto, se destaca que el documento menos presente en la carpeta es la Hoja de Vida y el Certificado de Estudios del usuario (presentes solo en el 5,5 y 15,0% de las carpetas revisadas respectivamente), mientras que en SIGDP no se encontraron casi ningún documento, a excepción de la ficha de primera entrevista (en un 58,1%). Por el otro lado, al revisar los datos escritos en ambas fuentes, es posible notar que estos datos sí suelen registrarse en mayor medida que los documentos, estando en más del 85% de los casos revisados tanto en las carpetas (87,2%) como en el SIGDP (99,5%). En general, se observa que, en promedio, la información de antecedentes personales -documentos y escritos- suelen estar más en las carpetas (en un 69,1%) que en SIGDP (57,6%) estando éste último porcentaje bastante afectado por la falta de documentos adjuntados en la plataforma.

Por el otro lado, el mismo gráfico da cuenta de que los datos de los requerimientos y sus gestiones están en promedio menos presentes en las carpetas (30,1%) que en el SIGDP (59,7%), mostrando que la plataforma digital suele ser un mejor mecanismo para hacer el seguimiento de los avances del requerimiento. En cuanto a documentos, la carpeta sigue siendo un mejor sistema de archivo que el

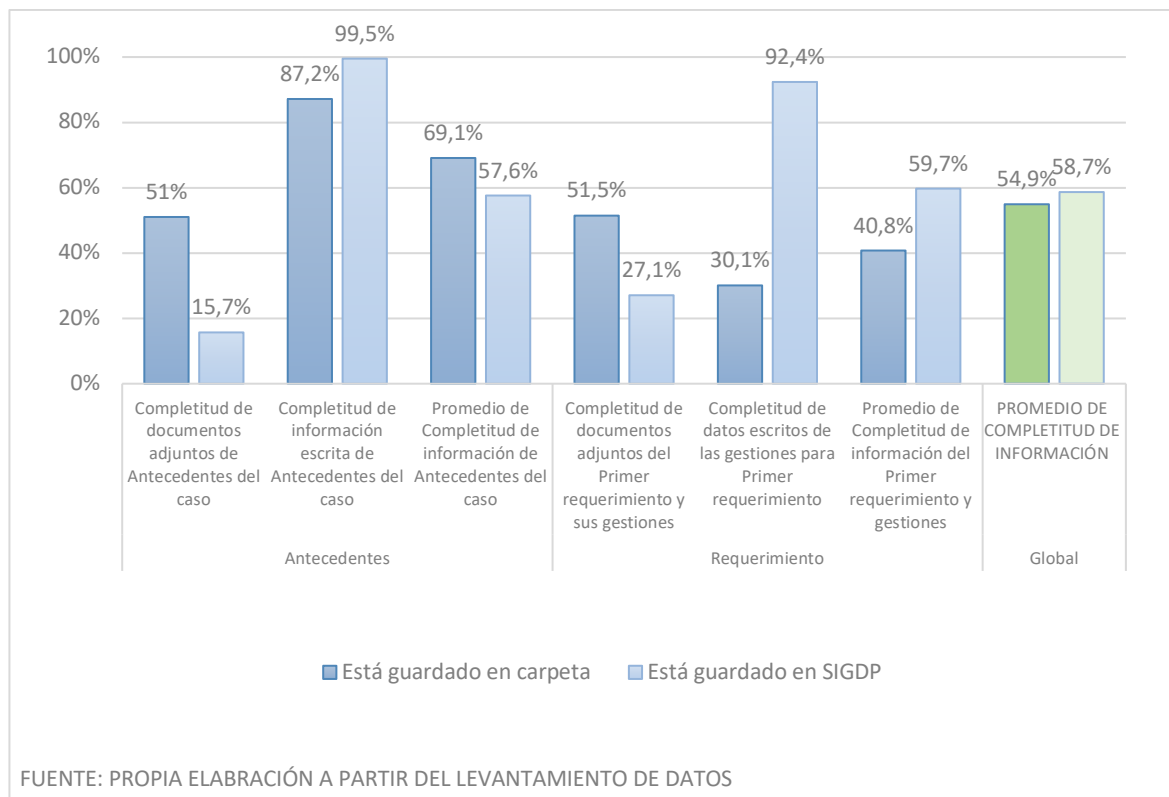
³⁸ En este informe se presentan solo los resultados del primer requerimiento, debido a que, del total de ID de petición revisados, la mayoría (73,1%) de los casos presentaban solo 1 requerimiento, 17,9% de los otros casos presentaban 2 requerimientos, y solo 8,9% presentaron 3 requerimientos o más del mismo caso. Dado lo anterior, para realizar un análisis más limpio y claro, se resolvió de presentar la completitud de los datos de solo los 1eros requerimientos de todas las carpetas revisadas durante el terreno.

³⁹ Que guardan relación con si registran el nombre del requerimiento; si se aplica o no los requisitos del requerimiento; si se registra la fecha del término del requerimiento; la forma de término del requerimiento; si se acoge o rechaza el requerimiento al término; o si se registran las gestiones para el requerimiento.

⁴⁰ Tales como: el acta en que consta la entrevista de cierre con el condenado; la solicitud de Audiencia; el Acta de Audiencia; la Solicitud ante autoridad administrativa judicial; Escrito timbrado de Gendarmería; si se adjuntan otros documentos que guarden relación con las gestiones para ESTE requerimiento; Respuesta de la autoridad; u otros documentos de gestión.

SIGDP, pero en cuanto a los datos escritos, el SIGDP es más amigable y más habitualmente usado por los equipos de defensa penitenciaria para completar estos datos.

Gráfico 32: Porcentaje de Completitud de la información en las Carpetas y el SIGD nivel nacional (N=620)

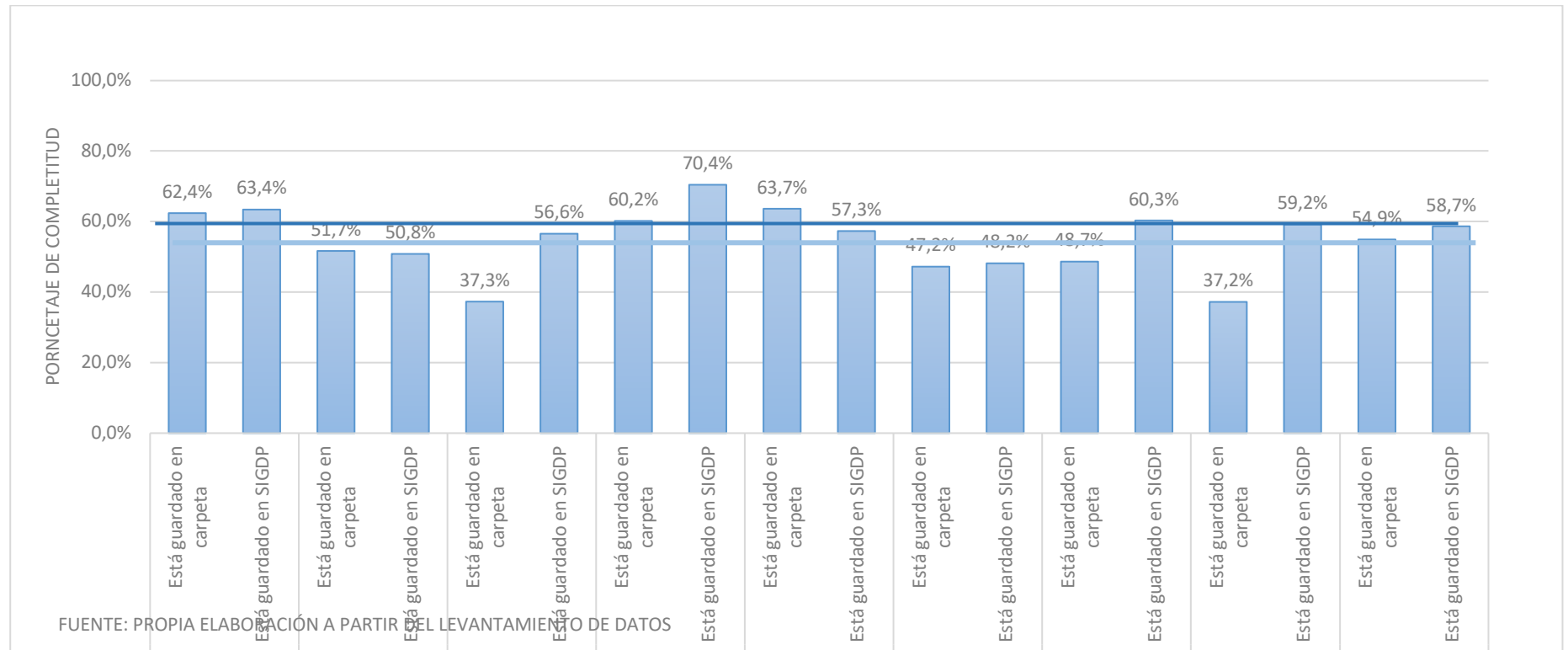


Por último, el Gráfico 33 a continuación da cuenta de las tendencias regionales de cómo se completan los datos tanto en las carpetas como en el SIGDP. Como se observa, existe un bajo cumplimiento generalizado de la completitud de los datos tanto en las carpetas como en el SIGDP, habiendo algunas regiones con mejor hábito de registrar estos datos que otras. A modo de ejemplo, se nota que Valparaíso presenta un alto registro de los datos en SIGDP, y RM Norte en las carpetas. Por otro lado, Coquimbo y Biobío presentan una muy baja tasa de completitud de los datos en las carpetas, debido principalmente a que los auditores se encontraron con carpetas recicladas, desordenadas, y que no correspondían al formato oficial de la DPP.

En parte, esta falta de completitud notado por la auditoría se relaciona con que hay equipos de defensa penitenciaria que no utilizan las carpetas en su formato oficial, o no les acomoda ir registrando todos los avances del caso, especialmente con respecto a las gestiones y los requerimientos en las carátulas. Asimismo, también se observó un desorden de los documentos, en donde es difícil de encontrar los papeles y no cumplen tampoco con un formato oficial a nivel

nacional. Por último, se pudo ver también que en el SIGDP la plataforma no da espacio para el archivo de más documentos que no sean la solicitud de petición, la ficha de primera entrevista, y el listado de usuarios visitados al ir al penal. Todos estos elementos se verán en mayor detalle en la sección de causas de incumplimientos, dando a conocer también la opinión y percepción de los profesionales de la defensa penitenciaria con respecto al uso de la carpeta y SIGDP.

Gráfico 33: Porcentaje de Completitud de la información en las Carpetas y el SIGD según regiones auditadas y nacional (N=620)⁴¹



⁴¹ Como ya se ha mencionado antes, los resultados de Arica se deben leer con precaución, al no ser representativas, por la interrupción del terreno.

Grado de veracidad y consistencia entre la información en las carpetas y SIGDP

A continuación, se lleva a cabo un análisis de la veracidad de los datos, esto es, si lo encontrado de información en el SIGDP es la misma información encontrada en la carpeta, de acuerdo con lo revisado por la auditoría. Esto corresponde al promedio de los porcentajes de consistencia presentados en los gráficos anteriores, considerando todos los escritos y documentos de antecedentes personales, y datos y gestiones del primer requerimiento.

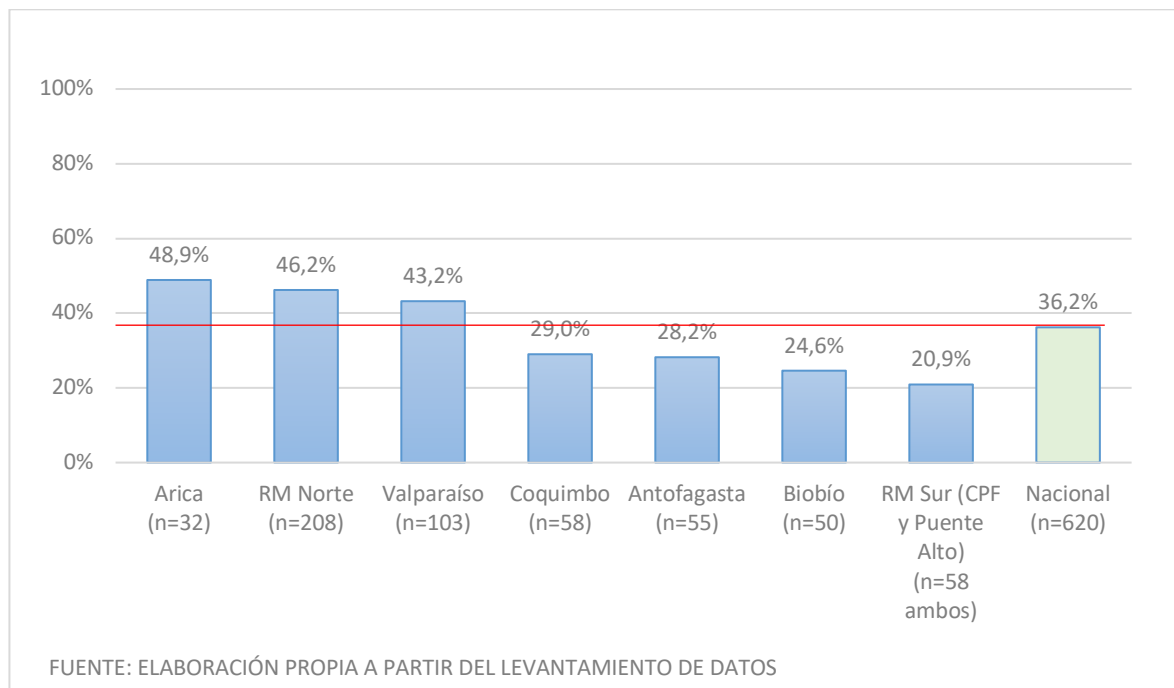
El gráfico a continuación presenta los grados de veracidad y consistencia de ambas fuentes de la información buscada y encontrada por los auditores en cuanto a los antecedentes personales, así como de los datos del Primer requerimiento, y el promedio total en los distintos ámbitos evaluados.

Siguiendo un índice de porcentaje global de consistencia de la información se elaboró un ranking entre las regiones tomando como parámetros una escala del 0% al 100% (ver Gráfico 34). En ese sentido, el promedio nacional -esto es, de las regiones auditadas- se ubica en un 36,2%, vale decir, que se puede apreciar una consistencia de dicho porcentaje en cuanto a la información exigida en carpeta y SIGDP. En detalle, respecto a las regiones, en la Metropolitana Norte y Arica⁴² es donde en mayor medida se encuentra consistencia en la información, alcanzando un 46,2% y 48,2% respectivamente en dicha escala, la cual junto con Valparaíso (43,2% de consistencia) superan el promedio nacional. Por debajo del promedio se ubican las oficinas de Coquimbo, Antofagasta, Biobío y Metropolitana Sur, con niveles de consistencia por debajo del 30%.

En síntesis, para lo que concierne a la consistencia respecto a la información contenida en carpetas y SIGDP, se encuentra que éstos son relativamente bajos, de hecho, ninguna oficina -y, por tanto, ninguna región- supera el 50% de la información exigida e incluso algunas no sobrepasan el 20% o 30% de la información solicitada. Esto es preocupante sobre todo considerando que los datos y documentos que aquí son exigidos guardan directa relación con la entrega de un servicio óptimo, transparente, eficiente y que sea lo más beneficioso posible para los internos/as.

⁴² Como ya se ha mencionado antes, los resultados de Arica se deben leer con precaución, al no ser representativas, por la interrupción del terreno.

Gráfico 34: Ranking de Regiones DPP según Porcentaje Global de Consistencia de la información entre las Carpetas y el SIGDP (N=620)



Percepción de la Traspasabilidad de las carpetas

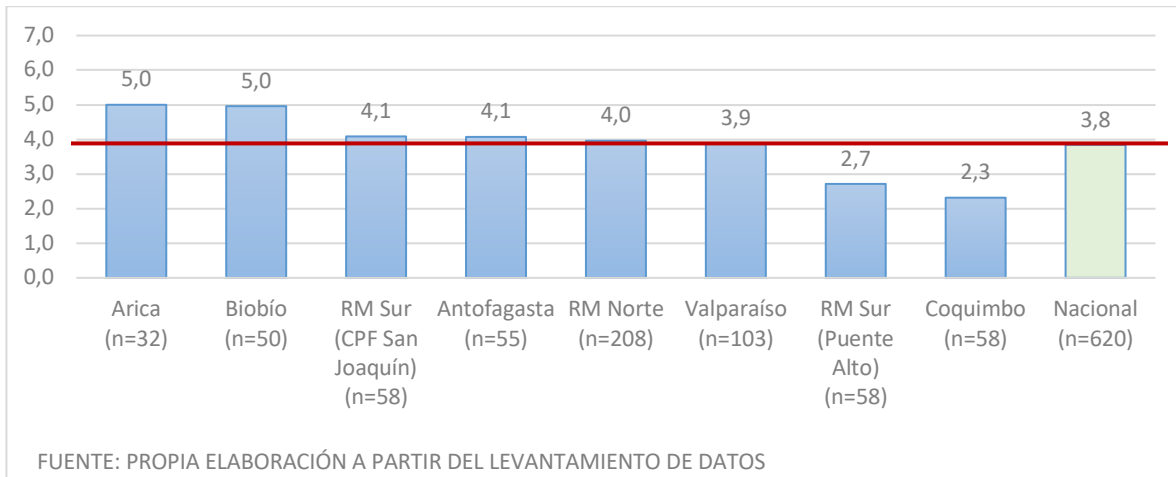
Por último, un elemento que se buscó evaluar en esta auditoría fue con respecto a analizar si las carpetas utilizadas en las distintas regiones respondían a ser traspasables fácilmente a otras personas sin mayores problemas. Esto significa que la carpeta debe ser auto explicativa, y contener todos los documentos y escritos necesarios para que esta otra persona tome el cargo, de manera ordenada y clara.

Por ello, se les solicitó a los auditores que evaluaran del 1 al 7 el grado de traspasabilidad de cada una de las carpetas revisadas. A continuación, se presenta el resultado de un ranking establecido a regional, y comparado esto con el promedio obtenido a nivel nacional, para poder realizar comparaciones.

Como se observa en el Gráfico 35, en general existe una baja nota de traspasabilidad de las carpetas, logrando un 3,8 de 7 a nivel nacional. Las regiones auditadas con peor desempeño son Coquimbo y RM Sur, específicamente quienes trabajan con los usuarios del CDP Puente Alto, mientras que las regiones con mejor nota destacan Biobío y Arica. No obstante, como ya se ha señalado

anteriormente, el caso de Arica no es generalizable, debido a que el terreno fue interrumpido y por ende se alcanzaron a revisar las carpetas necesarias para que los resultados obtenidos fueran representativos. El gráfico a continuación da cuenta de lo calificado por los auditores con respecto a las carpetas:

Gráfico 35: Ranking de Regiones DPP según Nota de Traspasabilidad del caso con ver la carpeta del 1 al 7 (N=620)



Estos bajos resultados se condicen con observaciones de las y los auditores. En algunas regiones, las carpetas ni contenían nada escrito, sino que más bien era archivadores de documento. En otras, se encontraron carpetas de casos recicladas, en donde había registros de más de un condenado, por lo cual dificultaba la calidad y velocidad de la revisión. Por último, el hecho de que se solicita la revisión de diversos documentos que no necesariamente contaban con un mismo formato entre oficinas o regiones, hizo bastante compleja la revisión para los auditores. Estos elementos incidieron en la mala evaluación e las carpetas tanto en la completitud, como en la veracidad y en la percepción de traspasabilidad.

V. Validación de resultados

A continuación, se presentan algunos resultados obtenidos de la encuesta web realizada a los defensores penitenciarios y trabajadores sociales de todo el país. Esta encuesta, junto con algunos elementos relevados en el taller de validación con coordinadores regionales de la defensa penitenciaria, buscó validar los resultados obtenidos en la auditoría. En el **Anexo 1** es posible ver en mayor detalle sobre estos mecanismos de levantamiento de información.

a. Plazos de los requerimientos del MAMP

Un primer aspecto importante de la defensa penitenciaria corresponde al cumplimiento de los plazos indicados en el Manual de Actuaciones Mínimas. Como se vio en el análisis de la base de datos de los requerimientos, éstos fueron en su mayoría logrados durante el 2018, a excepción del periodo de tramitación y estudio. No obstante, también surgieron ciertas críticas de los plazos por parte de los defensores, por ser considerados poco adecuados para el desarrollo de la tramitación de los requerimientos, dado que éstas se ven afectadas por diversos factores que contribuyen en retrasar o hacer más complejo el cumplimiento de las fechas estipuladas.

Así, en primer lugar, respecto al plazo de 20 días destinado a realizar la primera entrevista desde que se levanta la solicitud se encontró que un 47.3% de los encuestados lo considera como adecuado o muy adecuado, siendo esta opinión principalmente marcada en defensores/as, grupo en el que dicha opinión alcanza un 56.7% de respaldo; contrariamente, entre los trabajadores/as sociales, un 36% percibe dicho periodo como adecuado, vale decir, 20 puntos porcentuales menos que los defensores, y 11 puntos menos que el promedio general. Asimismo, cabe señalar que estos plazos son los mejor evaluados por parte de los profesionales.

En segundo lugar, con relación a los 45 días destinados para la etapa de estudio del requerimiento, se tiene que el 23.9% de los encuestados opina que es un tiempo adecuado, vale decir, aproximadamente 2 de cada 10 profesionales de los equipos de defensa lo considera adecuado. Llama la atención, nuevamente, las diferencias de percepción entre defensores/as y trabajadores/as sociales, puesto que entre los primeros un 17.5% opina que éste es adecuado, mientras que en los segundos dicha opinión llega al 33%, superando incluso el promedio.

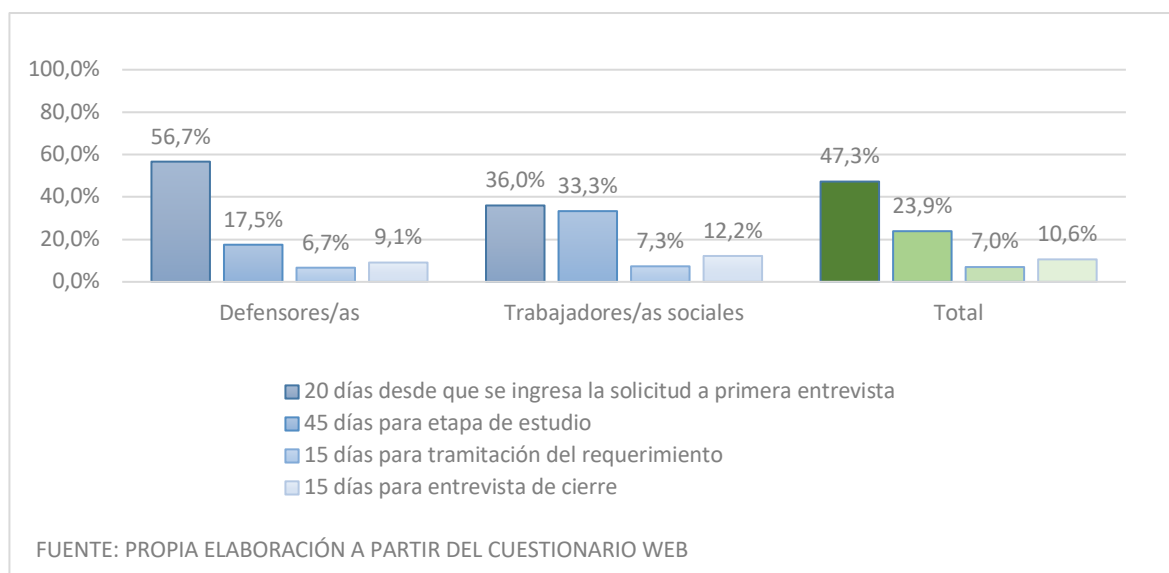
En tercer lugar, en cuanto a los 15 días estipulados para realizar gestiones de tramitación –en caso de ser requeridas-, se alcanza un 7% de acuerdo con que es un periodo adecuado para el óptimo

desarrollo de sus labores de defensa. De este modo, este plazo se convierte en el más criticado de los cuatro considerados.

Finalmente, respecto al plazo de 15 días para realizar la entrevista de cierre y finalizar el requerimiento, sólo un 10.6% de los encuestados manifiesta una percepción de acuerdo con que éste sea adecuado, sin mayores diferencias entre trabajadores/as sociales y defensores/as.

De esta manera, se establecen estos datos como coincidentes con lo que se observó en la base de datos de los requerimientos con lo que los profesionales perciben como cuáles son los plazos más adecuados y menos adecuados establecidos en el MAMP.

Gráfico 36: % de acuerdo y muy acuerdo con que los plazos estipulados en el MAMP son adecuados para las etapas del proceso de defensa penitenciaria, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)



Junto a esto, se consultó para qué tipo de requerimientos resultaban más inadecuados los plazos establecidos. Al respecto, los traslados resultaron ser aquellos que se identifican con mayor cantidad de problemas prácticos, alcanzando las 50 menciones. Luego, las libertades condicionales fueron mencionadas por 30 encuestados, y la unificación de penas por 24. Adicionalmente, se mencionaron los casos de abonos, atenciones de salud, impugnaciones de condenas, solicitudes de pena mixta, entre otros.

Por último, como complemento de esto último, también se consultó respecto a qué requerimientos se consideraba que no debería ser necesario realizar la entrevista de cierre, resultando que 34 encuestados creen que, para los casos de libertad condicional, 31 para casos de traslados y 11 para unificación de penas. También se puede destacar la inclusión de casos como requerimientos de

atención médica, requerimientos judiciales resueltos en audiencias previas, salidas dominicales, abonos, entre otros.

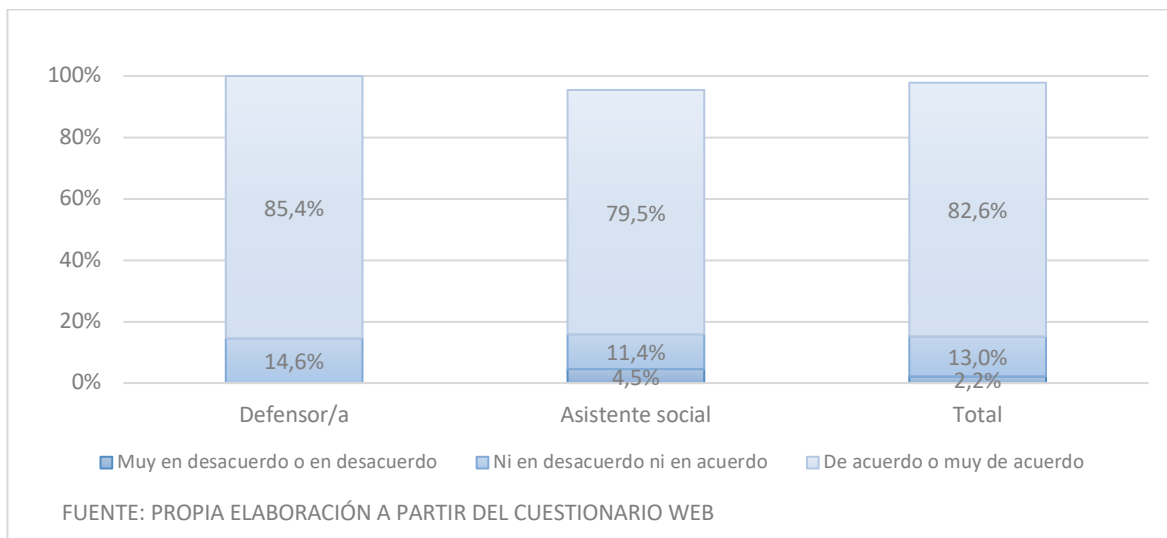
Cabe señalar que, en esta auditoría, no se profundiza en las razones de por qué estos requerimientos son más complejos de llevar a cabo para cumplir los plazos o para realizar la entrevista de cierre, debido a que no fue objeto de este estudio. Dado esto, se recomienda la realización de una investigación que profundice con respecto a los requerimientos y sus complicaciones. No obstante, en el caso de las solicitudes de audiencia, sí se relevó que existe una particular dificultad de concretizar la entrevista de cierre, debido a que el usuario se encuentra en la audiencia junto a él o la defensora cuando los tribunales entregan la resolución y se da por informado en esa instancia.

b. Primeras Entrevistas

A partir de la observación no participante, los resultados obtenidos con respecto a las primeras entrevistas mostraron en general un buen cumplimiento de los estándares del Manual para esta práctica penitenciaria. En general, se llevan a cabo en los plazos estipulados, se recopila la información necesaria en casi todos los elementos – a excepción del caso de grupos con necesidades particulares -se utiliza bastante la Ficha, y en general se observa una buena calidad de toma de decisión y de trato inter-personal.

Lo anterior resulta coincidente con la percepción de defensores y trabajadores sociales, en el sentido de que, en general, encuentran que esta es una instancia útil para llevar a cabo su labor. Como se observa a continuación, un 82.6% de los encuestados a nivel nacional están de acuerdo con que la información recabada en la primera entrevista es efectivamente útil para su trabajo. Esta percepción varía según si se analiza por defensores/as o trabajadores/as sociales, puesto que un 85.4% de los defensores cree que fue útil, en tanto que el 79.5% de los trabajadores/as sociales opina lo mismo. Estas diferencias pueden deberse al distinto enfoque que cada profesional otorga al desarrollo e información de las entrevistas, pudiendo criticar de distinta forma la ficha de entrevista.

Gráfico 37: Grado de acuerdo o en desacuerdo que la información obtenida en primeras entrevistas es útil

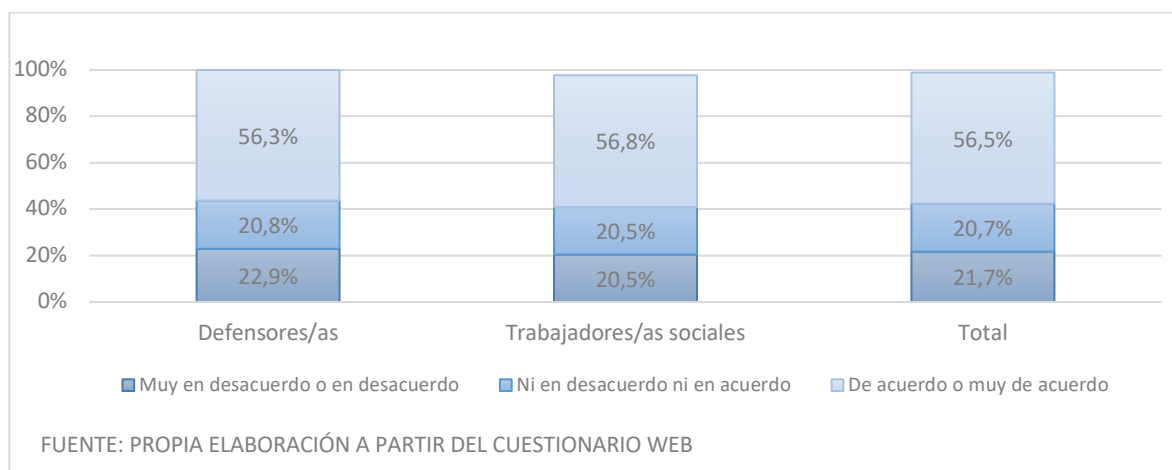


A continuación, se presentan algunos elementos de validación de los resultados de la instancia de primera entrevista más específicos.

Con respecto a la organización con Gendarmería para llevar a cabo las visitas de primeras entrevistas

En primer lugar, es importante considerar que al ser la cárcel el escenario en el cual se realizan las entrevistas, Gendarmería adquiere un rol fundamental para hacer de éstas una instancia con mayor o menor grado de utilidad para el proceso de defensa. En ese sentido, un primer aspecto consultado respecto al rol de dicha institución fue la percepción respecto a que la coordinación es adecuada para cumplir con los horarios previstos para llevar a cabo las entrevistas y tener una visita efectiva, dado que, como se mostró en los datos, hubo 21,4% de visitas que no se lograron efectuar. Al respecto, se observa que un 56.5% está de acuerdo con que la coordinación con la institución es adecuada, en tanto que un 21.7% se encuentra en desacuerdo. Adicionalmente, y considerando que las relaciones con Gendarmería suelen desarrollarse de distinta manera dependiendo de las dinámicas propias de cada región, es necesario observar cómo cambia la percepción entre los profesionales de las distintas zonas.

Gráfico 38: Percepción respecto a la adecuada coordinación con Gendarmería para cumplir con los horarios previstos para la realización de la primera entrevista (n=92)



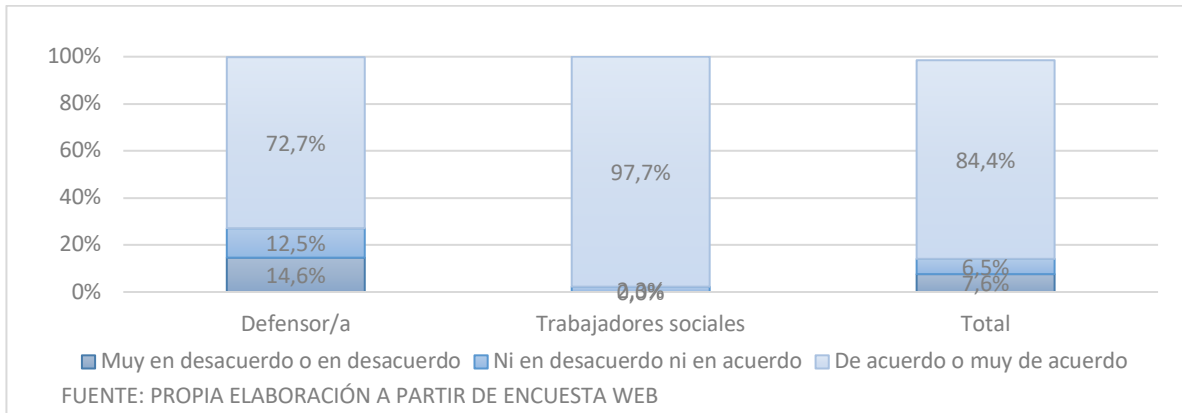
Con respecto a la poca presencia de trabajadores sociales en las primeras entrevistas

Un elemento a notar es con respecto a la baja presencia de los trabajadores sociales para la realización de las primeras entrevistas, observado tanto en el análisis de la base de datos de la DPP como en las observaciones no participantes de dichas instancias.

Al respecto, tanto el cuestionario web como el taller de validación de los coordinadores regionales dieron cuenta que efectivamente existe cierta percepción por parte de los profesionales de que los

y las trabajadoras sociales no están suficientemente consideradas como parte relevante del Modelo de la Defensoría Penal Penitenciaria.

Gráfico 39: Grado de acuerdo o desacuerdo con que el Modelo DPP debiese considerar más a los/as trabajadores/as sociales (n=92)



Más concretamente, se les consultó a los profesionales de defensa penitenciaria de todo el país si les parecía adecuado que los trabajadores/as sociales pudiesen realizar la primera entrevista sin permiso de los coordinadores regionales. Esta respuesta obtuvo un 63% de encuestados que se mostraron de acuerdo con la medida, mientras que un 20,7% opinó que se encontraba en desacuerdo con aquello. Es necesario destacar que dicha propuesta obtuvo mayor respaldo entre los defensores/as que entre trabajadores/as sociales, con 12 puntos más.

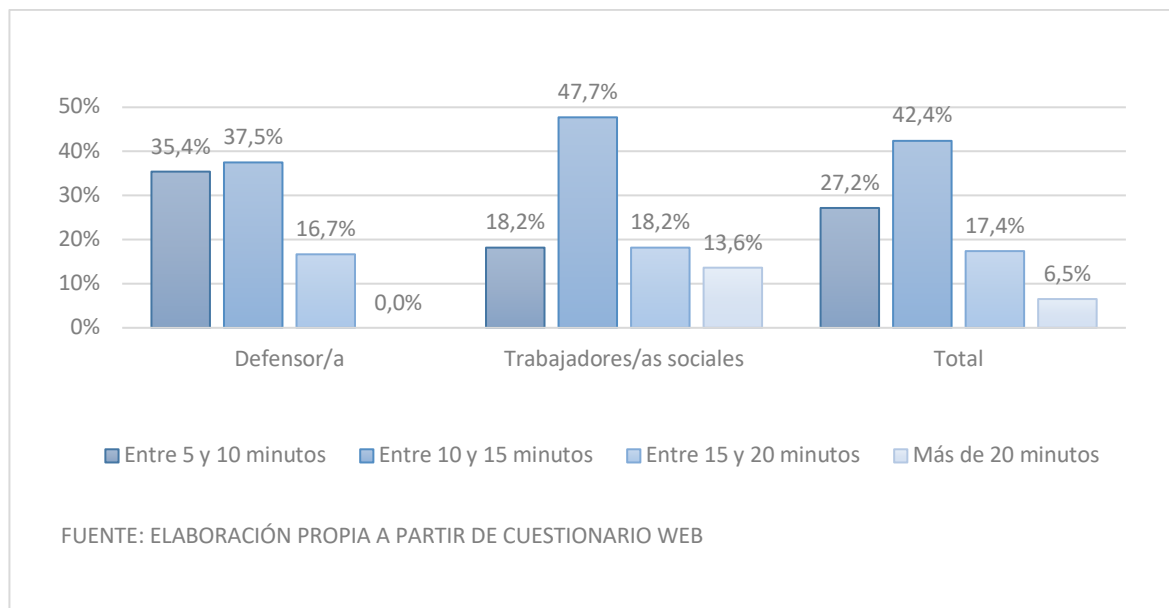
Con respecto a la duración de la primera entrevista

Un aspecto importante es aquel relativo a la duración de las entrevistas y su capacidad para lograr una comprensión adecuada de las necesidades de la persona y del requerimiento solicitado. Como se observó en la auditoría, el tiempo promedio fue de 9 minutos, siendo más corta en promedio en penales como el CDP Santiago Sur, y más larga en otros penales como en Antofagasta. Al respecto, es posible de notar que un 82.6% de los encuestados está de acuerdo con que la duración de las primeras entrevistas que realizan es adecuada, y sólo un 3.3% opina que ésta no lo es.

En la línea de lo anterior, se consultó respecto a la duración ideal de la primera entrevista en términos de lograr una buena comprensión del requerimiento. De este modo, un 42.4% de los encuestados estima que la primera entrevista debería durar idealmente entre 10 y 15 minutos, un 27.2% lo sitúa entre 5 y 10 minutos, el 17.4% entre 15 y 20 minutos, finalmente, un 6.5% piensa que éstas deberían superar los 20 minutos. Estas tendencias se mantienen al desagregar los datos según si se trata de la opinión de defensores/as o trabajadores/as sociales, sin embargo, se observa que un 47.7% de estos

últimos sitúa las entrevistas entre 10 y 15 minutos y un 18.2% entre 5 y 10; en tanto que para el caso de los defensores/as existe un mayor porcentaje que sitúa la duración entre 5 y 10 minutos (35.4%), mientras que un 37.5% cree que debería durar entre 10 y 15, vale decir, casi 10 puntos porcentuales menos que el apoyo que recibe entre los trabajadores/as sociales. A continuación, se presenta el gráfico que refleja este punto señalado:

Gráfico 40: Grado de acuerdo o en desacuerdo con respecto a cuánto debiese ser la duración ideal en minutos de la primera entrevista, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)



A modo de complemento, se destaca que en los grupos focales algunos internos señalaban como crítica que en varios casos los/as defensores/as iban a verlos en un periodo de tiempo muy breve para “obtener la firma” y nada más, aunque esta percepción guarda relación con las otras visitas periódicas más que con las primeras entrevistas. Sin embargo, en este sentido, se releva que para ellos/as sí es relevante el tiempo que demora el o la profesional para atender a sus consultas y requerimientos. Por el otro lado, en el panel de expertos llevado a cabo en la auditoría (detallado en los anexos), surgió la opinión de que en 15 minutos era poco probable contar con una entrevista de calidad. Esto particularmente si es que en esa misma instancia se busca conocer al usuario, levantar datos personales, profundizar en el o los requerimientos que pueda presentar, y responder a sus consultas.

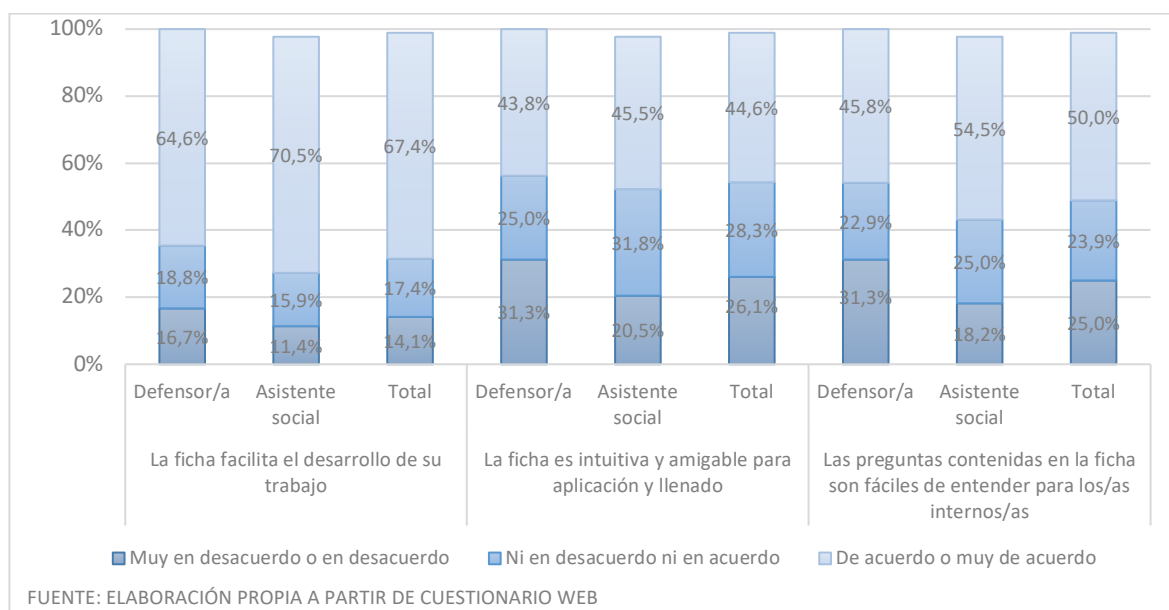
Considerando estos elementos, y lo surgido como principales problemas de la defensa penitenciaria descritos en la siguiente sección, la auditoría da a conocer ciertas recomendaciones al respecto para mejorar la calidad de la primera entrevista.

Con respecto al uso de la Ficha de Primera Entrevista

Como se observa en el Gráfico 41 a continuación, hay algunos elementos de la ficha de primera entrevista que se evalúan de manera más negativa y otras más positivas. Por ejemplo, en el cuestionario web se evaluó el nivel en que la ficha facilita el trabajo, es intuitiva y amigable, y si es fácil de entender para los usuarios privados de libertad. Con respecto al primer ítem, un 67.4% está de acuerdo y un 14% se manifiesta en desacuerdo con que la ficha facilita el desarrollo del trabajo de la defensa penitenciaria. Por otro lado, respecto a si la ficha es intuitiva y amigable para su aplicación, un 44.6% de los encuestados se muestra en acuerdo con esto, y un 26.1% está en desacuerdo, siendo la función con menor nivel de aprobación. Por último, se evaluó si las preguntas contenidas en la ficha son fáciles de entender para los internos/as, ante lo cual un 50% se manifiesta de acuerdo con esto y un 25% en desacuerdo.

En síntesis, se puede establecer que la ficha es percibida como un instrumento útil para el trabajo de la defensa penitenciaria, resultado que se condice con el habitual uso de ésta observado en la auditoría, tanto en las primeras entrevistas como en su almacenamiento en carpeta y SIGDP. No obstante, tiene elementos a mejorar para facilitar su aplicación y comprensión, elementos que serán descritos en mayor detalle en la sección de recomendaciones.

Gráfico 41: Percepción respecto a ciertas funciones de la Ficha de Primera Entrevista, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)

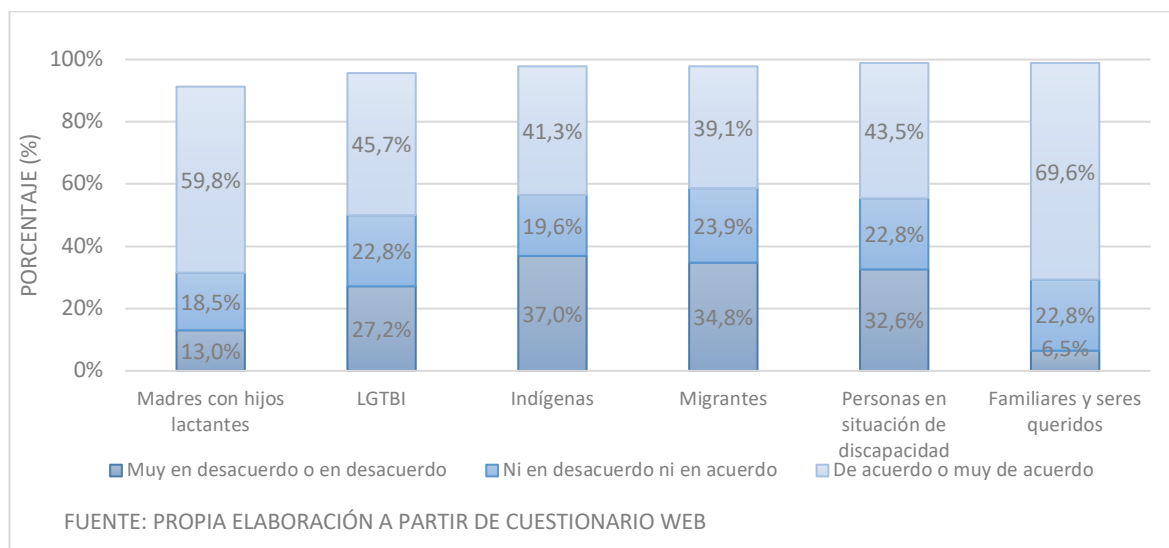


Con respecto a la poca profundización con grupos minoritarios con necesidades particulares en las primeras entrevistas

Por el otro lado, como ya se ha planteado, el MAMP contiene ciertos estándares mínimos para trabajar con grupos que mantienen necesidades específicas y minoritarias al interior del sistema carcelario. Dentro de estos grupos el dicho manual considera el trabajo con madres que tienen hijos lactantes, población LGTBIQ, población indígena, migrantes y personas en situación de discapacidad.

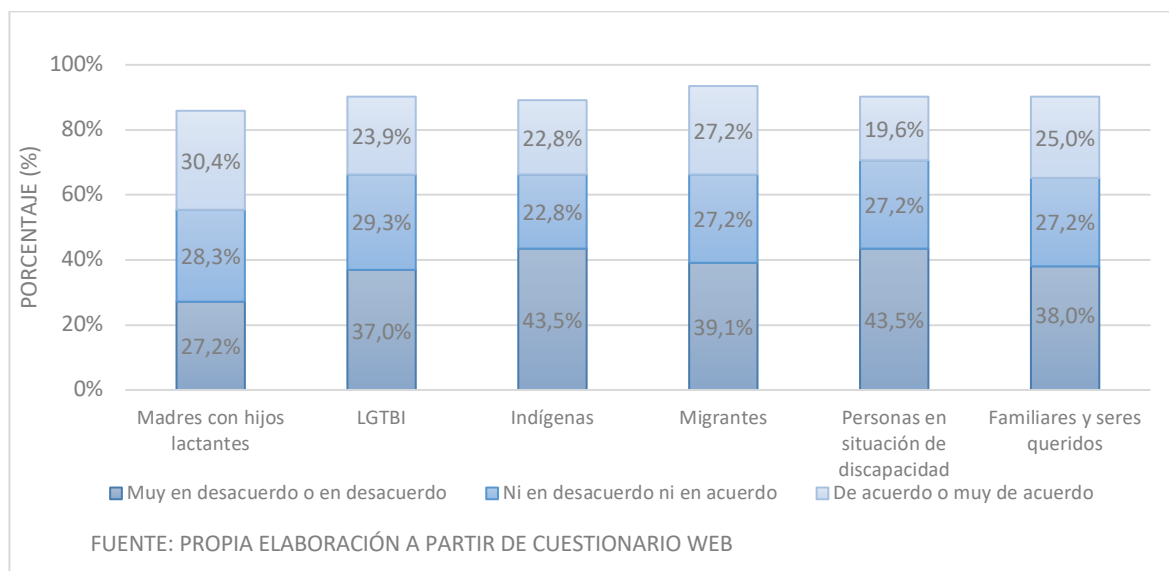
No obstante, estos elementos no son suficientemente relevados en las primeras entrevistas auditadas, como fue presentado en las secciones anteriores. A partir de sus propias percepciones, los profesionales consideran que se sienten mejor preparados con algunos grupos más que con otros. Por ejemplo, un 59.8% está de acuerdo con que poseen una preparación adecuada para manejar los requerimientos de madres con hijos lactantes. Por otro lado, en relación a los requerimientos provenientes de grupos LGTBI, indígenas, migrantes y personas con discapacidades, menos de la mitad de los encuestados se manifiesta de acuerdo con tener una capacidad adecuada para abordar dichos casos, específicamente un 45.7%, 41.3%, 39.1% y 43.4% respectivamente, aumentando consecuentemente aquellos que dicen estar en desacuerdo con tener la preparación adecuada como equipo. Por último, como antecedente adicional, y vinculado a lo observado en la auditoría de la importancia del trabajo de defensa penitenciaria hacia las familias de los y las condenadas, también se consultó con respecto al grado de preparación que perciben tener para atender a familiares o seres queridos de los usuarios de la defensa penitenciaria. Al respecto, de manera bastante positiva la mayoría de los profesionales (un 69,8%) se mostró de acuerdo o muy de acuerdo con afirmar que estaban preparados/as para atender a estas personas. Ver Gráfico 42 que ilustra los resultados, y para ver mayor detalle de las respuestas según profesionales (defensor/a o trabajador/a social), ir al Anexo 3.

Gráfico 42: Grado de acuerdo o desacuerdo de las y los profesionales de la defensa penitenciaria con respecto a si están preparados para atender necesidades particulares de grupos vulnerables (n=92)



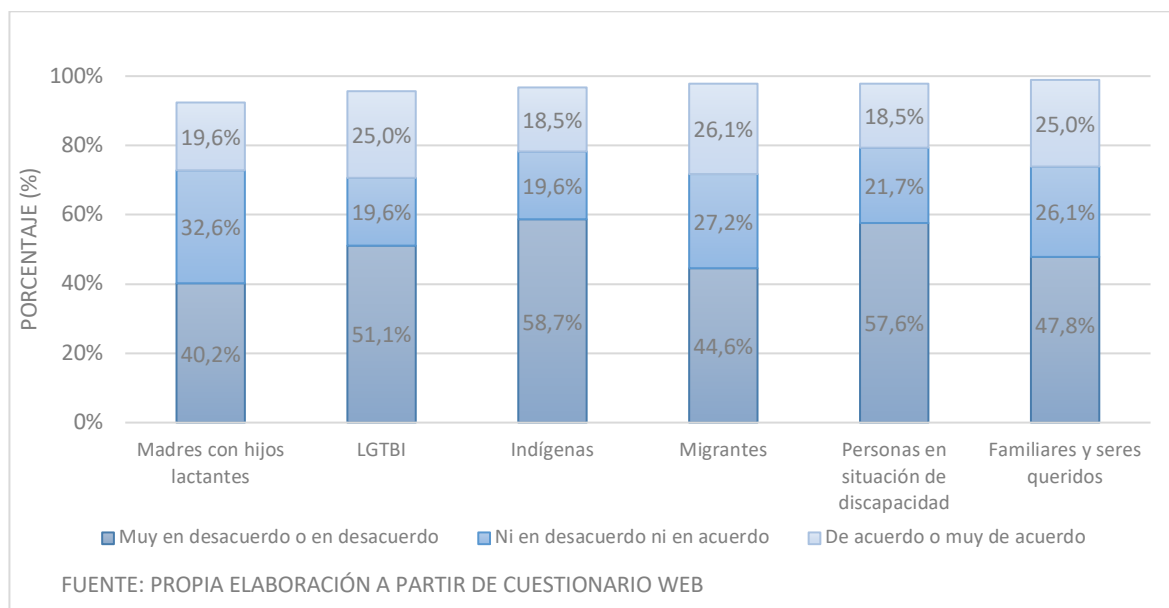
En la línea de lo anterior, los estándares mínimos contenidos en el MAMP se consideran un apoyo fundamental para que los equipos de defensa puedan desplegar un trabajo en base a criterios básicos y comprendidos por todos, los cuales puedan guiar su trabajo. En ese sentido, se consideró evaluar el grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para afrontar los requerimientos y necesidades de dichas poblaciones. Así, en general en este ítem las evaluaciones fueron más críticas con los criterios contenidos en el manual, por ejemplo, sólo un 19.6% está de acuerdo con que se contienen principios claros para trabajar con población discapacitada, siendo el grupo con peor evaluación. En segundo lugar, un 22.8% está de acuerdo con que el MAMP mantiene principios claros para trabajar con población indígena, un 23.9% con población LGTBI, 27% de población migrante y 30.4% de madres con hijos lactantes. De esto se desprende que en general se aprecia una mala percepción respecto a la preparación del manual de actuaciones mínimas para trabajar con necesidades especiales de grupos minoritarios. Por último, también se profundiza en la opinión de los profesionales con respecto a los lineamientos del MAMP para atender necesidades particulares de la familia de los y las condenadas, elementos relevados en los resultados más cualitativos del estudio. Como se observa, solo un 25% está de acuerdo o muy de acuerdo con esta aseveración. En síntesis, existe una alta crítica a la poca claridad y orientación que entrega el Manual para afrontar las necesidades de estos grupos, elemento que puede vincularse a la poca atención en las primeras entrevistas auditadas. El gráfico a continuación da cuenta de estos resultados, y en el Anexo 3 se ilustra mayor detalle de estas respuestas según tipo de profesional (trabajador social o defensor).

Gráfico 43: Grado de acuerdo o desacuerdo de las y los profesionales de la defensa penitenciaria con respecto a si el MAMP posee principios claros para trabajar con población con necesidades particulares (n=92)



Finalmente, también se analizan los grados de acuerdo con que la Defensoría Penal Pública entrega herramientas adecuadas para afrontar los requerimientos y necesidades de los grupos minoritarios. En ese sentido, aquellos grupos en los que menor acuerdo existe con que el rol de apoyo de la Defensoría son la población indígena y personas en situación de discapacidad, existiendo un 18.5% de encuestados que manifiestan aquello para ambos grupos. En ese mismo sentido, un 19.6% cree que las herramientas son adecuadas para trabajar con madres de hijos lactantes, un 25% para caso de la población LGBTI, y un 26.1% con población migrante. Con respecto a atender a las familias, solo un cuarto de los profesionales del país está de acuerdo con esta aseveración, mientras que casi la mitad de los encuestados (47,8%) está muy en desacuerdo o en desacuerdo con que la DPP los prepara para atender a estas personas, lo cual se condice con lo relvado en la auditoría. A nivel agregado se observa una baja evaluación del rol de apoyo que tiene la Defensoría Pública entregando herramientas adecuadas para generar un trabajo efectivo con las necesidades de dichos grupos. El gráfico a continuación da cuenta de estos resultados, y en el Anexo 3 se ilustra mayor detalle de estas respuestas según tipo de profesional (trabajador social o defensor).

Gráfico 44: Grado de acuerdo o desacuerdo de las y los profesionales de la defensa penitenciaria con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población con necesidades particulares (n=92)

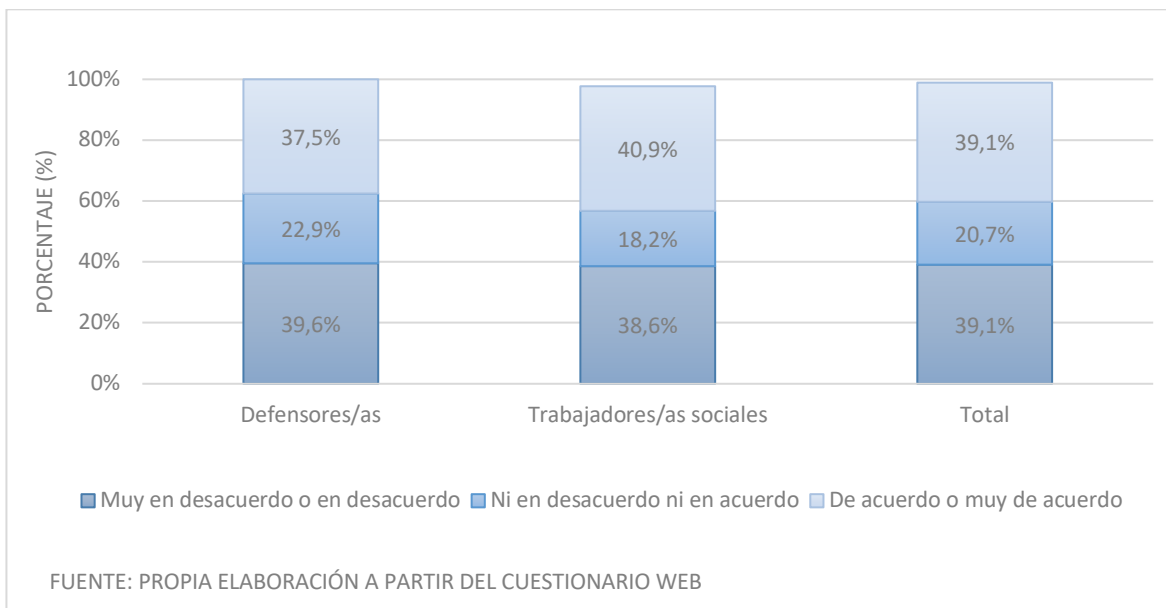


En conclusión, en lo que respecta a la preparación y herramientas que existen para trabajar con las necesidades y demandas de los grupos analizados se puede apreciar una percepción negativa, sobre todo a las garantías y condiciones entregadas por la institucionalidad, vale decir, los criterios contenidos en el manual de actuaciones mínimas y las herramientas aportadas por la Defensoría Pública. Contrariamente, al evaluar a sus propios equipos de trabajo esta percepción se ve mejorada en relación a los elementos anteriores, sin embargo, de igual forma no es posible aseverar que exista una percepción positiva respecto a su preparación.

Con respecto a la poca privacidad de la infraestructura en cárceles

Otro aspecto relacionado al actuar de Gendarmería en el marco de las entrevistas, consultado en el cuestionario web y a los coordinadores en el taller de validación, es con respecto a la percepción de la privacidad y comodidad de los espacios otorgados por Gendarmería para realizar las entrevistas, haciendo énfasis en si éstas fueron adecuadas o no. Cabe señalar que este aspecto fue de los peores evaluados por parte de los auditores durante la realización de las primeras entrevistas, lo que incide en la calidad de ésta. Al respecto, cabe señalar que un 39,1% de los encuestados se manifiesta de acuerdo con aquello, mismo porcentaje de quienes están en desacuerdo.

Gráfico 45: Percepción respecto a la privacidad y comodidad adecuada de los espacios otorgados por Gendarmería para realizar las primeras entrevistas (n=92)



En síntesis, se observa que lo relevado en los resultados de la auditoría se condicen con la percepción a nivel nacional de cómo se lleva a cabo la práctica de defensa penitenciaria en el país. Estos elementos dan luces de ciertas causas de incumplimiento, así como de posibles recomendaciones de mejoras, que serán detalladas en las siguientes secciones.

c. Uso de las Carpetas y del sistema informático SIGDP

El uso de las carpetas y del SIGDP se presentó como uno de los más críticos y con peor cumplimiento dentro de la defensa penal penitenciaria. Tanto el uso de las carpetas como del SIGDP son elementos clave a mejorar, debido a su baja tasa de completitud de los datos, de consistencia de la información entre ambas fuentes, y su baja capacidad de ser traspasables para que otra persona pueda tomar el caso. Como se observó también, hubo un mayor uso de las carpetas para archivar documentos, mientras que el SIGDP se usaba más habitualmente para el registro escrito de los avances de los requerimientos y las gestiones. A continuación, se presentan los datos de la encuesta de validación que muestran estos datos como efectivos y coincidentes con la percepción a nivel nacional.

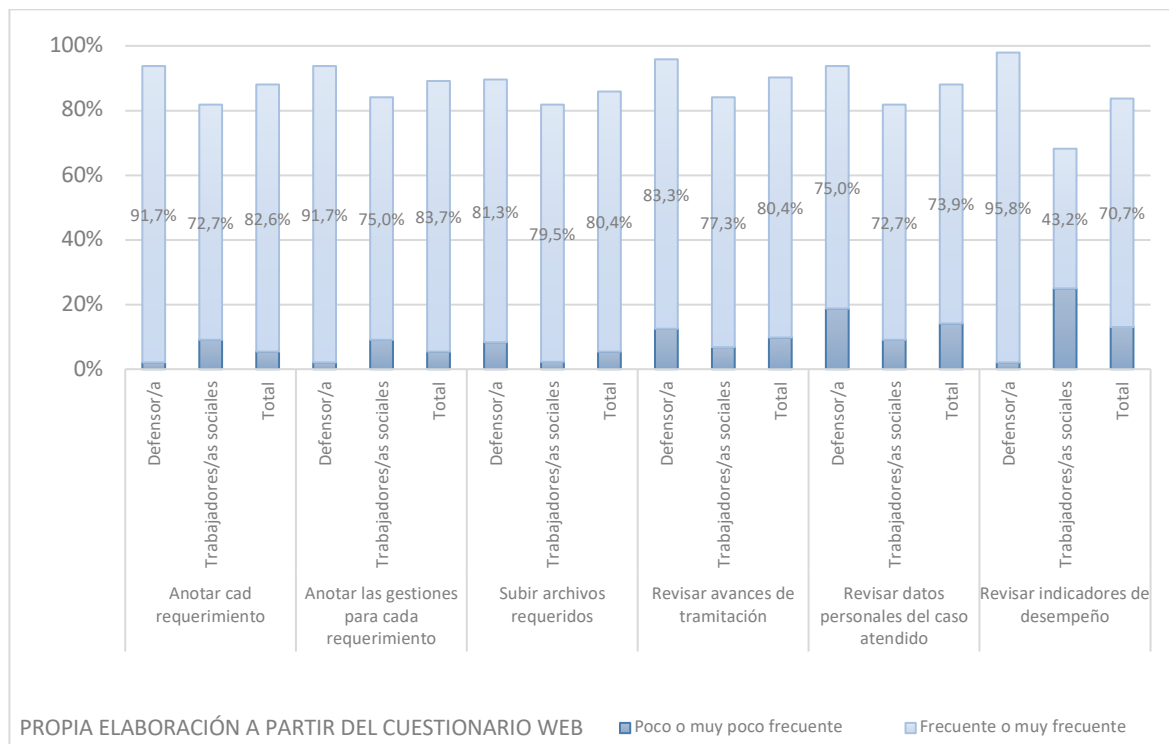
Percepción del SIGDP

Frecuencia de uso del SIGDP

El primer aspecto consultado respecto al SIGDP fue la frecuencia con que los profesionales de los equipos de defensa utilizan alguna de sus funciones principales. De este modo, se puede destacar que, en general, las funciones del SIGDP son usadas frecuentemente, en efecto, aquella en que se observa una menor declaración de alta frecuencia de uso es la revisión de indicadores de desempeño, dimensión que llega a un 70.7%, seguida de la frecuencia en la revisión de datos personales que alcanzan un 73.3%. Para el resto de las acciones consultadas éstas rondan el 80% de personas que manifiestan un uso frecuente, siendo la anotación de gestiones para cada requerimiento aquella con mayor reporte de uso frecuente. Un aspecto que no resulta coincidente de la revisión de carpetas y su contraste con el SIGDP es que, a partir de la auditoría, no se observó el uso de la plataforma para subir los documentos necesarios para los casos; mientras que la respuesta de los profesionales a nivel nacional indica lo contrario.

Es relevante destacar las diferencias existentes en la frecuencia de uso de cada aspecto entre defensores/as y trabajadores/as sociales, llegando a existir diferencias de hasta casi 20 puntos porcentuales. Ante esto último, se podría deducir que las gestiones pueden ser realizadas en mayor medida por defensores, cabiendo la interrogante respecto a la distribución de las cargas laborales al interior de los equipos.

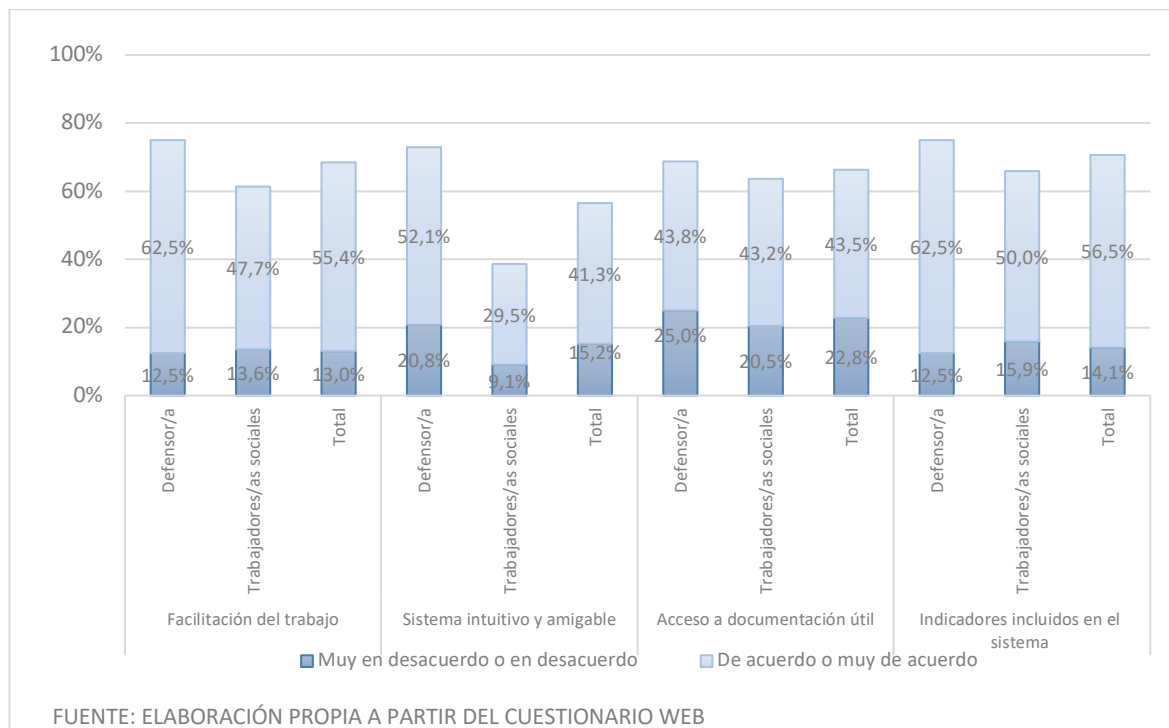
Gráfico 46: Porcentaje de la frecuencia de uso del SIGDP según defensores/as y trabajadores/as sociales de defensa penitenciaria (n=92)



Evaluación de funciones del SIGDP

Por otro lado, se solicitó la evaluación de alguna de las funciones del SIGDP, en específico respecto a cómo éstas interactúan con el trabajo realizado. En ese sentido, el aspecto peor evaluado resultó ser el grado de acuerdo respecto a que el sistema es intuitivo y amigable para el trabajo, existiendo sólo un 41.3% de encuestados de acuerdo con aquello. A pesar de esto, el porcentaje de personas en desacuerdo representa un 15.2%. Paralelamente, un 43.5% se muestra en acuerdo con que la plataforma permite un acceso a documentación útil y un 22.8% está en desacuerdo. En cuanto a las funciones mejor evaluadas por los encuestados se destaca la facilitación del trabajo que permite el SIGDP y la inclusión de indicadores de desempeño, no obstante, esto es sustentado por el 55% y 56% de la muestra respectivamente, existiendo un 29.3% y 26.1% de personas que no la perciben como buena o mala, y sólo un 13 y 14% que manifiesta evaluarla de manera negativa.

Gráfico 47: Grado de acuerdo o en desacuerdo con la utilidad de algunas funciones del SIGDP según defensores/as y trabajadores/as sociales de defensa penitenciaria (n=92)

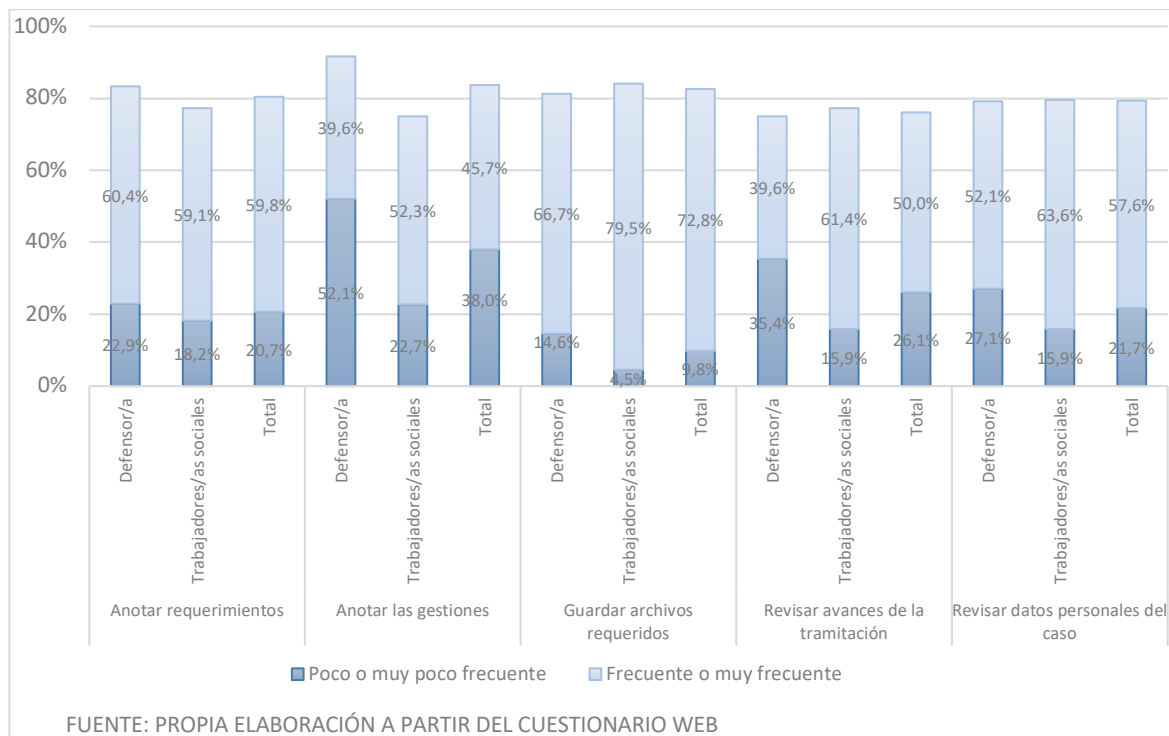


Percepciones respecto a las carpetas físicas

Frecuencia de uso

En relación con la frecuencia con que los profesionales de la defensoría utilizan las funciones de las carpetas, se reitera el hecho de que la anotación de gestiones de cada requerimiento es aquella que menos frecuentemente declaran utilizar, con un 45% los encuestado declarando una frecuencia alta y un 38% que declara utilizarla con baja frecuencia. Continuamente, un 50% utiliza las carpetas frecuentemente para revisar avances correspondientes a las tramitaciones, un 57% para revisar los datos personales de quien levanta el caso y un 59.8% para anotar cada requerimiento. Por último, la función que se utiliza con mayor frecuencia es la de guardar los archivos requeridos, donde un 72.8% declara utilizar la carpeta frecuentemente para este fin, tal y como se observó en la auditoría.

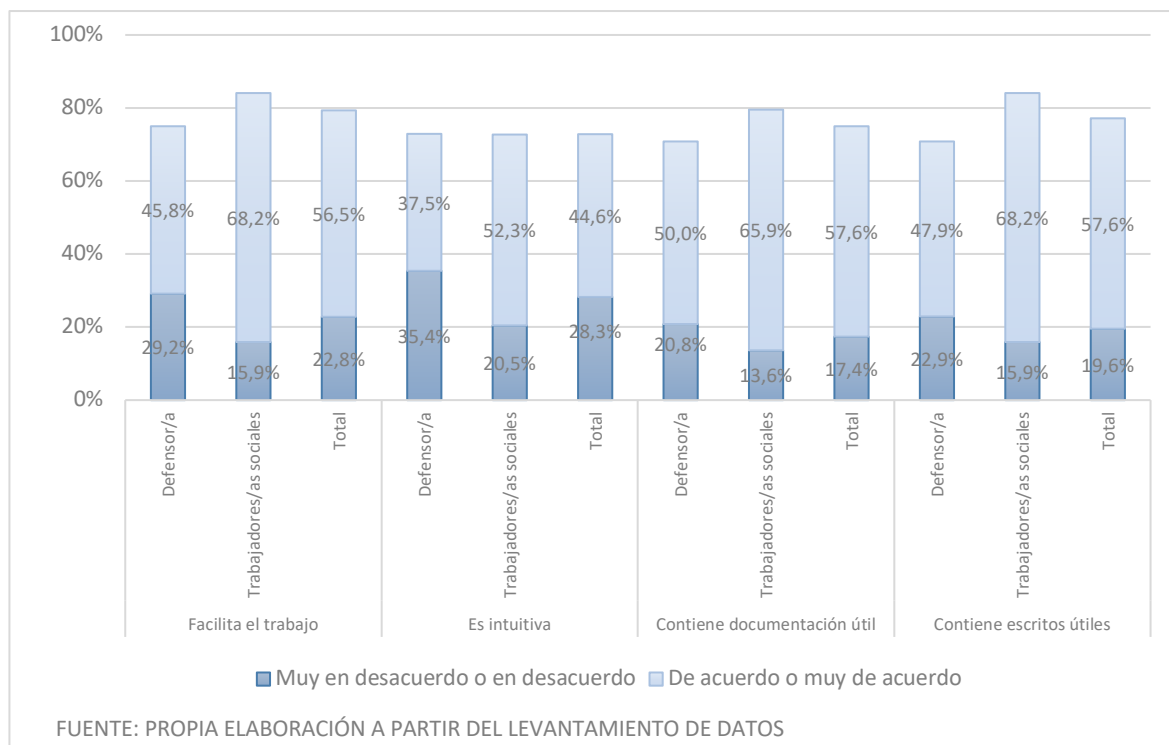
Gráfico 48: Porcentaje de la frecuencia de uso de la carpeta según defensores/as y trabajadores/as sociales de defensa penitenciaria (n=92)



Evaluación de algunas funciones de la carpeta

Por otro lado, respecto de la utilidad percibida de las carpetas, se evaluaron alguna de las funciones que cumplen actualmente aquellas, observando que, consistentemente con la información obtenida en las etapas anteriores de la auditoría, éstas son un instrumento con baja evaluación positiva por parte de los profesionales. Así, la función con mejor evaluación de las consultadas resultó ser el acuerdo con que las carpetas contienen documentación y escritos útiles para trabajar el caso, ambas con un 57.6% de los encuestados manifestando aquello, a pesar de aquello, un 17.4% y 19.6% se encuentra en desacuerdo con que esto sea útil para el trabajo. Continuamente, respecto a si las carpetas facilitan el desarrollo del trabajo de defensa, un 56.5% está de acuerdo junto con un 22.8% en desacuerdo. Finalmente, respecto a si la carpeta es intuitiva y amigable para el uso, el porcentaje de encuestados que se manifiesta en acuerdo disminuye a un 44.6%, así como quienes están en desacuerdo aumenta a un 28.3%.

Gráfico 49: Grado de acuerdo o en desacuerdo con la utilidad de algunas funciones de la carpeta según defensores/as y trabajadores/as sociales de defensa penitenciaria (n=92)



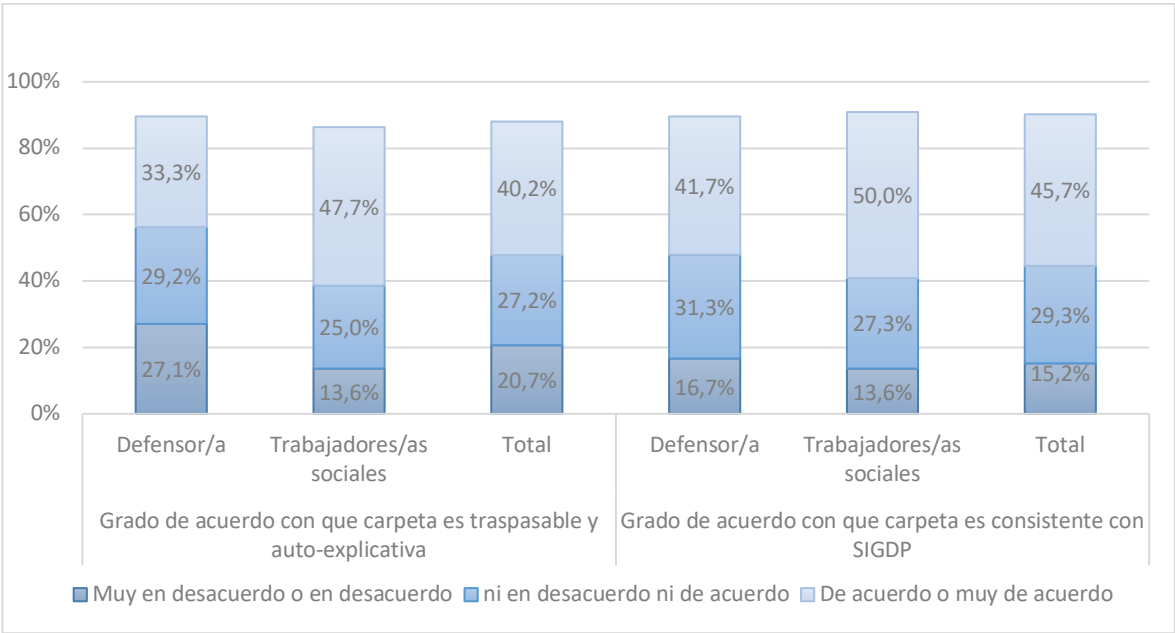
Traspaso de la información en las carpetas y consistencia y veracidad de la información entre ambas fuentes

Otro punto importante analizado respecto a las carpetas físicas consiste en que sea auto explicativa, vale decir, en el grado en que otro profesional –fuera de aquellos que componen el equipo de defensa- pueda comprender todo lo realizado en un caso sólo al ver la carpeta y su documentación contenida.

Como ya se presentó, la auditoría le otorgó una evaluación bastante negativa en estos ámbitos a la carpeta, donde la nota obtenida a partir de la evaluación de los auditores fue de un 3,8 de 7. No obstante, en el caso de los mismos profesionales que las manejan, la percepción de las carpetas no es tan crítica: sólo un 40% de los encuestados percibe que sería fácil o muy fácil entender los antecedentes del caso al revisar la carpeta, un 20.7% lo percibe como muy difícil o difícil y un 27% encuentra que no sería ni fácil ni difícil. Del mismo modo, llama la atención que un 12% de los encuestados optaron por no responder dicha pregunta.

Por último, otro punto esencial para las carpetas y el SIGDP consiste en el grado de consistencia entre la información contenida en las carpetas y aquella que se traspasa al SIGDP. Como se señaló previamente, uno de los puntos que observaban los profesionales de los equipos de defensa, era el bajo uso que le daban a las carpetas, privilegiando el traspaso de la información inmediata a la plataforma SIGDP, a pesar de que, en estricto rigor, deberían depositar la misma información en ambas fuentes. En ese sentido, y consistentemente con lo planteado anteriormente, sólo un 45.7% de la muestra cree que la información es consistente entre carpetas y SIGDP y un 15.2% lo percibe como poco consistente, asimismo, un 29.3% estima que no es ni poco ni muy consistente el traspaso de la información.

Gráfico 50: Grado de acuerdo sobre Traspasabilidad y Consistencia de Carpeta de casos según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)



d. Evaluación de los instrumentos de la Defensoría Penal Penitenciaria

Como cierre, a continuación, se presentan los grados de percepción de la utilidad y satisfacción de los instrumentos recién planteados, a partir de lo levantado en el cuestionario web. De esta manera, es posible notar qué instrumentos son generalmente más criticados y problemáticos para la práctica de la defensa penitenciaria que otros.

La primera dimensión analizada es la percepción respecto a la utilidad de los instrumentos en el marco del proceso de defensoría penitenciaria. Así, como se aprecia en el Gráfico 51, las carpetas físicas son aquellas con mayores porcentajes de percepción de nada o poco útil, alcanzando un 34.8% de encuestados que las evalúan de aquella forma, alcanzando su punto más alto entre los defensores/as, quienes un 43.8% cree que no son útiles, y un 25% de los trabajadores/as sociales también lo ve así. Por otro lado, el SIGDP es el instrumento en el que mayor utilidad se percibe, alcanzando el 78.3% de las respuestas y sólo un 4.3% de afirmaciones relacionadas a la poca o nula utilidad. Finalmente, en cuanto a la ficha de primera entrevista y el MAMP, se destaca que un 70.7% y un 45.7% los percibe como útiles para la defensa. Finalmente, es necesario destacar que se registraron altos niveles de opiniones intermedias, vale decir, que se catalogaban en la mitad entre “nada útil” y “muy útil”, siendo el MAMP el instrumento donde más respuestas de ese tipo se registran, representando el 38% del total.

Respecto a la satisfacción con los instrumentos utilizados se observa que en el caso de las carpetas físicas se registran los niveles más bajos de satisfacción, en efecto, sólo un 28.3% de la muestra se siente satisfecho con la utilización de éstas, siendo más alto entre los trabajadores/as sociales con un 34.1% y, a la vez, siendo más bajo entre los defensores/as con un 22.9% que se siente satisfecho. Contrariamente, la ficha de primera entrevista es el instrumento con mayor nivel de satisfacción con 51.1% de satisfacción declara. En el caso de la plataforma SIGDP, ésta registra un 42.4% de satisfacción, con un nivel más alto de aprobación entre los defensores/as, con un 54.2%, en cambio que entre los trabajadores/as sociales éste sólo logra un 29.5% de satisfacción, es decir, existe una diferencia de 24,7 puntos de diferencia entre quienes se declaran satisfechos.

Gráfico 51: Grado de percepción de la Utilidad de los instrumentos contenidos en el MAMP, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)

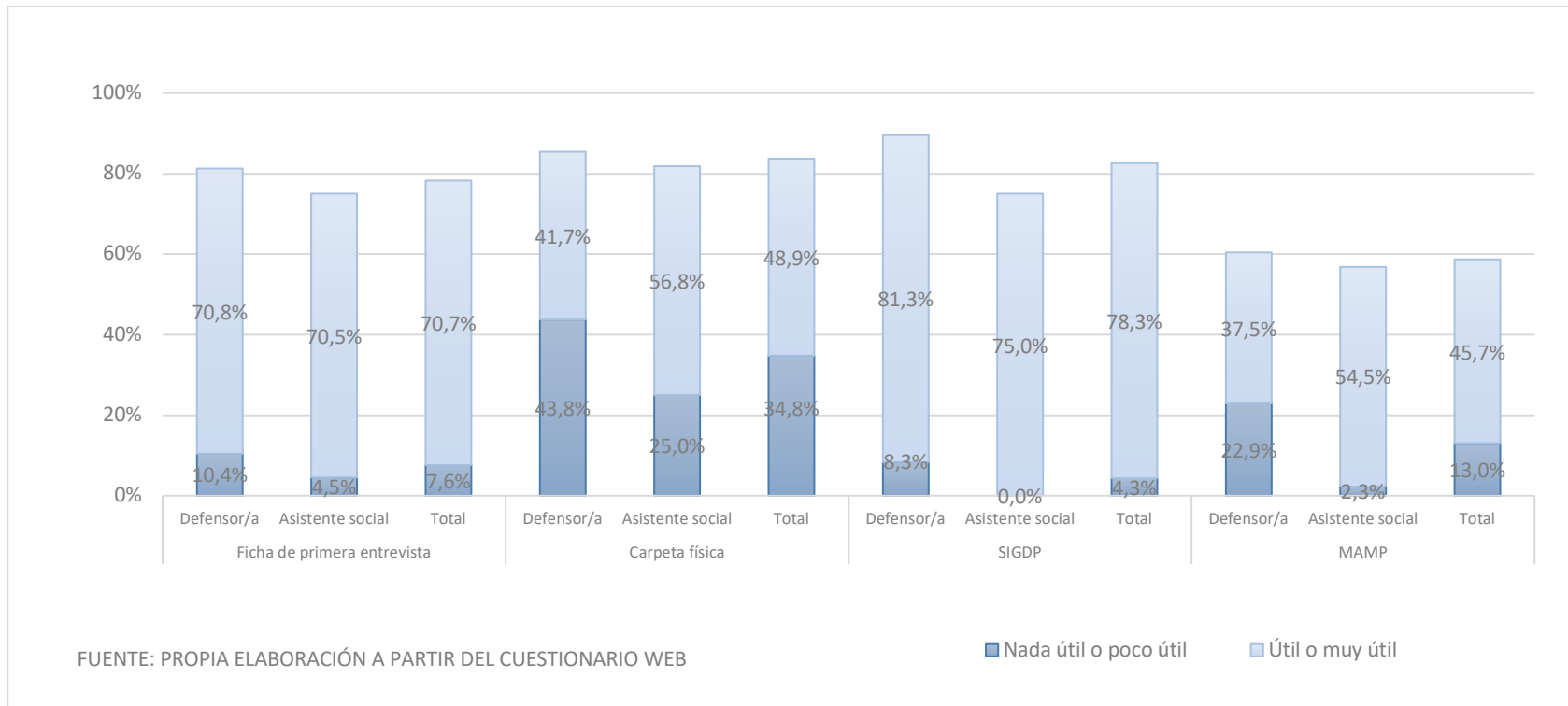
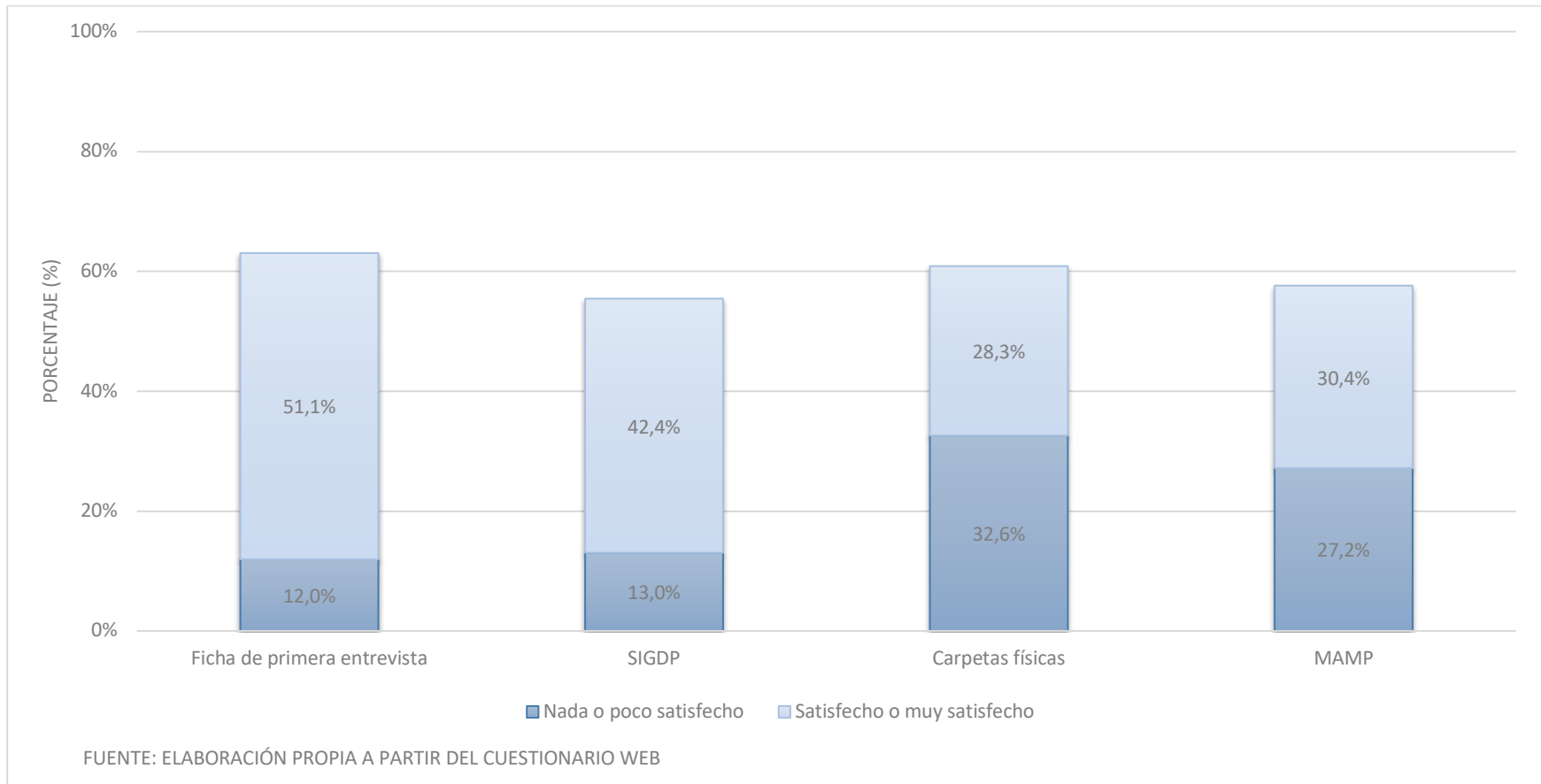


Gráfico 52: Grado de percepción de la Satisfacción de los instrumentos contenidos en el MAMP, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)



VI. Principales causas de incumplimientos y problemas para prestar defensa penitenciaria en recintos penitenciarios

A continuación, se darán a conocer algunos elementos que permiten responder al Objetivo N°3 y N°4 de la presente auditoría, a saber: “indagar respecto de las principales causas de los eventuales incumplimientos...” y “efectuar un levantamiento de los principales problemas de la prestación de defensa penitenciaria en los recintos de cumplimiento de condena”.

A continuación, se darán a conocer los resultados obtenidos en la auditoría, principalmente por los levantamientos cualitativos de las entrevistas y los grupos focales, así como también del cuestionario web a defensores/as y trabajadores/as sociales de la defensa penitenciaria del país, a fin de identificar las principales causas de los eventuales incumplimientos y a los principales problemas de la prestación de defensa penitenciaria en los recintos de cumplimiento de condena.

De acuerdo con lo levantado en el terreno, se pudo constatar que existen ciertos elementos relevantes a nivel estructural y que, por tanto, no dependen necesariamente de la DPP o implican recursos o reformas mayores, así como otros más detallados sobre los instrumentos y procesos del MAMP que si depende de la DPP, que actúan como principales causas de incumplimientos y problemas para la prestación de la defensa penitenciaria. Este apartado se presenta de la siguiente manera: (1) Problemas estructurales con la prestación de la defensa penitenciaria; (2) Causas de los incumplimientos del MAMP.

a. Problemas con la prestación de la defensa penitenciaria: nivel estructural

Dificultades con Gendarmería

Tal como se mencionó previamente, uno de los factores clave para el correcto desempeño de los defensores penitenciarios con respecto a las primeras entrevistas, es la relación que mantienen con Gendarmería de Chile dada la autoridad y el control que dicha institución ejerce dentro de los contextos penitenciarios. En dicho sentido, tal como se aprecia en el relato de los defensores/as entrevistados en las distintas regiones del país, las relaciones entre ambos actores no se encuentran exentas de problemáticas que dificultan la realización del trabajo al interior de los recintos penitenciarios. En ese sentido, dentro de los aspectos problemáticos mencionados están:

i. Complejización y obstaculización de las labores de defensa penitenciaria en general

En primer lugar, cabe señalar la tendencia a nivel general de que los/as defensores/as y trabajadores/as sociales de todo el país perciben que los funcionarios de Gendarmería obstaculizan

la labor de la defensa penitenciaria. A partir de los datos de la encuesta web, es posible notar que un 41.3% de todos/as los profesionales están de acuerdo con que Gendarmería supone complejidades para las labores de defensa, siendo esta opinión mucho más marcada en defensores/as, grupo en el que llega a un 52.1%. Ver gráfico en Anexo 4, correspondiente a esta sección.

No obstante, a pesar de las problemáticas mencionadas anteriormente, se destaca que las relaciones entre Gendarmería y los equipos de la Defensoría, han ido mejorando en gran parte de las regiones auditadas, permitiendo que junto con ello el trabajo comience a profesionalizarse y, en consecuencia, a elevar los estándares bajo los cuales funciona la defensa penitenciaria, así como también ha permitido dar cumplimiento a diversos aspectos contenidos en el MAMP. Esto último se ha materializado en convenios firmados entre ambas partes, como ocurrió, por ejemplo, en la región de Antofagasta o Coquimbo. Del mismo modo, es necesario destacar que esta consolidación de las relaciones ha dado pie a la modernización de Gendarmería en materia de derechos humanos. Estos aspectos son evaluados de forma positiva, puesto que aparte de facilitar el trabajo realizado por defensores/as y sus equipos, también ha beneficiado y mejorado directamente las condiciones de los internos/as. No obstante, son identificados como nodos críticos en los casos de que esto no ocurre, habiendo además otros elementos y barreras por parte de la institución que permean el trabajo de la defensa penitenciaria, detallados a continuación.

ii. [Concepciones distintas respecto a los derechos de los/as internos/as](#)

En general, los funcionarios de Gendarmería dan cuenta de un apoyo e interés por la defensa penitenciaria, como un servicio necesario, especialmente para los internos más vulnerables que no tienen los recursos necesarios para poder tener una defensa una vez que estén condenados. Sin embargo, esta opinión positiva desde Gendarmería hacia la defensa penitenciaria no sería compartida por todos los funcionarios, específicamente por dos elementos principales que generan molestias entre los funcionarios de la institución, a saber: la percepción de que existe un abuso de la defensa penitenciaria por parte de los internos/as y la intromisión de los defensores en las labores de los gendarmes. En ese sentido, algunos funcionarios se muestran reacios a cooperar con los procesos de defensa, puesto que consideran que alguno de los internos/as solicitantes no merecen dicha atención dada su mala conducta. De esto último, se desprende también la percepción de intromisión al trabajo que los gendarmes realizan cotidianamente, incomodando la solicitud de documentos y antecedentes frecuentemente.

« (...) lo otro es que están pidiendo siempre antecedentes (...) todo el rato mucho antecedente y, y eso encuentro que, que es malo (...) Porque deberían ver de quién se trata, de qué usuario se trata. Porque los perfiles, como te digo, dentro del extracto de filiación sabemos qué persona es (...). La reincidencia que tienen, no porque estén en un CET semi-abierto, que hayan llegado acá son... son santas palomas porque están acá» (Entrevista funcionario Gendarmería, CET Arica)

« (...) a mí me parece que son muchos los derechos que tienen los internos al haber Defensoría Penitenciaria. Porque está la Defensoría Penal Pública y en el fondo siento que (...) como que se entromete mucho en el trabajo de nosotros (...) los internos abusan de eso.» (Entrevista funcionario Gendarmería, CET Arica)

Desde la mirada de los defensores penitenciarios, existen molestias por la percepción que funcionarios de Gendarmería tienen respecto a los derechos de los internos/as. Sobre ello, se señala que en muchas ocasiones los internos han sido menoscabados en ciertos actos de abuso de poder por parte de gendarmes. En ese sentido, alegan que a la institución le ha costado dejar atrás el paradigma antiguo bajo el cual se sienten “dueños de los internos”, descansando en una tradición de control total sobre los recintos penitenciarios. De ahí que, junto con dichos abusos, también existan dificultades para realizar tramitaciones, así como una cantidad importante de visitas frustradas dado que los funcionarios no dan aviso a los internos.

«Según su política los presos son de ellos y están acostumbrados a trabajar más solos y les sigue costando entender que hay una institución que ahora les está pidiendo cuentas, como el INDH, como somos nosotros, como los tribunales están más activos gracias a la pega del instituto y a la nuestra» (Entrevista Defensor Penitenciario, Valparaíso)

iii. Obstáculos administrativos

Otra crítica emergente al desempeño de Gendarmería, y que influenciaría negativamente el trabajo de los defensores, tiene relación con la organización administrativa y burocrática de la institución, la cual es calificada negativamente por defensores entrevistados, apuntando a la poca experiencia, conocimiento y capacitación especializada y técnica por parte de los funcionarios de Gendarmería que ocupan algunos cargos de importancia. Por otro lado, también se critican los largos plazos que dicha administración se toma para responder a ciertos requerimientos o entregar documentos e información de los internos. Finalmente, se apunta a la descoordinación que existe entre los

miembros de Gendarmería en el manejo de las informaciones provocando un entorpecimiento del trabajo de los defensores.

Estos últimos dos puntos son de suma importancia para los defensores, sobre todo al considerar que muchos de los plazos que deben cumplir dependen, justamente, del actuar de Gendarmería y de su disposición a entregar la información requerida a tiempo. Dado esto, no tan sólo existe una demora importante en el traspaso de la información desde Gendarmería, sino que también los defensores/as aprecian la desinformación y descoordinación con los internos/as respecto a sus visitas y elementos esenciales a saber durante el proceso de defensa. Aún más, al no existir personal técnico o con capacitaciones adecuadas en temas administrativos, se generan problemáticas y tensiones en la entrega de información. Ante este escenario, en ciertas ocasiones los defensores/as deben solicitar dichos documentos por Transparencia, haciendo que el cumplimiento de los plazos estipulados sea aún más complejo.

«El nivel de amateurismo administrativo de gendarmería es monstruoso, hasta el día de hoy no puedo entender que los funcionarios de seguridad administren gendarmería. No los estoy mirando a huevo, pero ellos son funcionarios de seguridad, deberían estar cuidando que los pajarones de mis clientes se porten bien y ojalá se reinserten, que tengan la posibilidad. Necesitas personal técnico, no puede ser que sean funcionarios de seguridad en temas administrativos, a nivel general de Gendarmería. Esto provoca roces en la entrega de información.» (Entrevista Defensor Penitenciario, Valparaíso)

iv. Obstáculos para la realización de las entrevistas

Como cuarto y último elemento apuntado en las relaciones entre Gendarmería y defensores/as tiene relación con las dificultades impuestas por la primera institución para realizar las entrevistas con los internos/as. Esto, los defensores lo atribuyen a problemáticas relacionadas con la poca coordinación de Gendarmería con los equipos de defensa, el incumplimiento de los horarios por parte de dicha institución y, como último punto, la no concurrencia de los internos/as a la visita, lo cual sospechan los defensores/as que puede ocurrir a castigos y abusos por parte de Gendarmería.

Dificultades por las condiciones carcelarias

i. Condiciones de infraestructura

La falta de infraestructura de las cárceles para una realización óptima del trabajo de los equipos de defensa al interior de las cárceles es un gran obstaculizados. Lo anterior, no solo atenta contra la

privacidad del interno para dar cuenta de sus peticiones al defensor penitenciario; sino que también atenta con el acceso a este servicio, así como con el tiempo de atención dedicado a cada interno. La infraestructura se define como incómoda, poco privada, e incluso en muchas ocasiones no existen las condiciones para realizar las entrevistas sentadas, teniendo que desarrollarlas a pie y con tiempos escasos. Además, se releva las aglomeraciones que se generan por la falta de espacios adecuados, generando un caos en el espacio otorgado por Gendarmería lo cual lleva inevitablemente al retraso en la atención de internos/as e, incluso, a que muchos de ellos/as queden sin su atención debido a la falta de tiempo.

Por último, destaca la particularidad del funcionamiento en algunos penales, como es el caso de la Ex penitenciaría en la región Metropolitana Norte, donde son los mismos internos denominados “mozos” quienes realizan la citación de los usuarios a ser visitados durante las entrevistas, lo cual no solo entorpece el proceso de atención, sino que también da espacio para que no se logre concretizar en algunos casos, cuando hay ciertos roces o conflictos internos entre los presos. Lo recién planteado se expresa en la siguiente cita:

«El tema es que ahí ya perdemos aproximadamente 20 minutos-media hora si es que no más, porque a veces la cuenta no sale a las 10 y sale a las 10:30-10:45 entonces tenemos muy poco tiempo para poder realizar visitas porque el horario es de 10 a 12 y de 2 a 4, en cambio en otras unidades penales es un horario de corrido. Entonces es complicado y al mozo se le tiene que pagar, esto no está a cargo de funcionarios de Gendarmería de Chile, entonces de repente cuando necesitamos ver a los internos de manera urgente y si el mozo le tiene mala al interno, derechamente el interno no es llamado a la visita de cárcel, y también se generan a raíz de eso muchos reclamos porque el defensor no va a ver al interno, pero en el fondo eso escapa ya de nuestras manos la visita efectiva.» (Entrevista Defensora Penitenciaria, RM Norte)

Junto con las aglomeraciones recién comentadas, también los defensores destacan que en muchas ocasiones han tenido que realizar entrevistas en condiciones de infraestructura poco dignas, encontrándose con fuertes y desagradables olores. Sumado a esto, también han tenido que desarrollar las entrevistas con los internos en paupérrimas condiciones, destacando los golpes, heridas, amenazas de muerte, entre otras.

Todas estas condiciones, finalmente, repercuten en que el servicio no pueda ser entregado de la mejor manera posible, debiéndose en muchas ocasiones a factores internos que los defensores deben saber mitigar en el momento.

«Si, porque si un interno me dice que se le está cayendo la orina en la cabeza, uno va a decir no, como tanto si eso no pasa. Yo he estado en la cárcel donde me ha caído la orina en la cabeza. Es la empatía con las situaciones en que están. Nosotros tenemos que ser personas súper especiales, sentir empatía con ellos, no obstante, la cuestión que hayan hecho y tratar de apoyarlos como sea. Independiente del dolor que hayan cometido o hayan hecho sufrir, esta privado de libertad, le han sacado la cresta. Si está cumpliendo estar privado de libertad para que le voy a sacar la cresta, para que tenerlos en esas condiciones infrahumanas, sin comida, 16 horas encerrado. Un interno me dice: me van a matar, y le han sacado la cresta todas estas veces, como no voy a empatizar si lo he visto todas estas veces. Si yo he entrado a la cárcel y lo han amenazado al lado mío. Decirle a un juez que estuve adentro y escuche como lo amenazan y estuve pisando las fecas en el baño, en un baño que estaba tapado hace 5 años con caca, sentir el olor, estar ahí, creo que todos deberían hacerlo.» (Entrevista Defensor Penitenciario, Biobío)

ii. Condiciones en cárceles concesionadas

En el caso de las regiones del Biobío y Antofagasta, se observa otro elemento importante relacionado con la infraestructura, específicamente, la condición de cárceles concesionadas, las que son muy mal evaluadas por los defensores/as entrevistados. En concreto, se describe la dificultad agregada que implica el llevar a cabo una defensa penitenciaria en las cárceles concesionadas, pues no solo exige que los/as defensores/as tengan que lidiar con la institución que custodia a los/as internos/as, sino que también con aquellos que administran los centros, en este caso particular, SODEXO. Esto es particularmente gravoso para el ejercicio de su trabajo cuando esto le implican tareas de obtención de información para poder gestionar mejor los requerimientos, específicamente en lo que refiere a capacitaciones, talleres o informes psicosociales.

«En la cárcel de hombres, ha sido súper complicado [estar al día con la oferta psicosocial] porque como es concesionada, Sodexo no entrega la información, no la entrega (...) yo no sé cuanta cantidad de talleres están impartiendo, o cuantos internos pueden participar en esos talleres. Uno maneja más o menos por la información que va recopilando a través de otros profesionales que intervienen en el área pero

directamente o la información concreta no. A veces tenemos los planes de intervención individual por interno que lo van a llevar a un curso de capacitación y no sabemos cuándo. No sabemos qué tipo de curso, entonces la información es así a medias. La cárcel concesionada es muy problemática, muy.» (Entrevista defensora penitenciaria, Antofagasta)

En esa misma línea, se acota que el modelo de concesión genera una serie de problemáticas burocráticas que impiden un despliegue óptimo de las facultades de los defensores como, por ejemplo, que los contratos de concesión sea de acceso restringido impidiendo (o dificultando) la obtención de información relevante para los casos tratados. Otro factor problemático de dicho modelo es la externalización de otros servicios intrapenitenciarios, especialmente en los servicios de salud, los cuales son subcontratados a la Asociación Chilena de Seguridad, haciendo más difícil aún el acceso a información de ese tipo. Finalmente, se afirma que no existe buena coordinación con las jefaturas de las cárceles, haciendo que las tramitaciones sean aún más lentas.

«Nadie quiere estar en la cárcel, hay mala relación con los funcionarios, no hay reinserción, hay poco permiso de salida, no hay nada de hecho. De 900 internos, hay un permiso de salida. Los internos no quieren estar en esta cárcel. Y para eso justifican que tiene problema con todos los internos, entonces nosotros para no mediar la credibilidad del tribunal tiene que haber un antecedente que concretice ese riesgo, que podamos decir que es real, y no un invento del interno.» (Entrevista Defensor Penitenciario, Biobío).

Dificultades del sistema de licitación de la defensa penitenciaria

i. Falta de seguridad y derechos laborales

El sistema de licitación bajo el cual funciona la Defensoría Penitenciaria es duramente criticado por los defensores/as entrevistados, e incluso esto es reafirmado en la encuesta web de validación de resultados, instrumento en el cual un 78.3% de los encuestado se mostró en desacuerdo con que la defensa penitenciaria siga bajo el modelo de licitación. Así, en primer lugar, se señala que el sistema no supone seguridad laboral para sus trabajadores/as, e incluso genera condiciones laborales precarias: no existen contratos, no hay beneficios laborales, horarios plenamente definidos. Incluso, acota una de las entrevistadas, existen empresas que no pagan los sueldos a tiempo, ni tampoco las cotizaciones, no existe una instancia definida para reclamar las condiciones laborales. Por otro lado, dicho modelo supone una baja estabilidad laboral, puesto que cuando comienzan los procesos de

licitación es complejo saber de antemano quien las obtendrá. Además, los sueldos se perciben como más bajos que los recibidos por defensores de planta, o aquellos que son contratados directamente por el Estado, generándose así una suerte de jerarquización.

«El sistema de licitaciones es súper complejo y creo que para mí es un sistema que no te da ninguna estabilidad laboral. O sea... yo puede ser que el día de mañana pierda una licitación y me quedo sin pega y por muy buena que sea, por mucha especialización que tenga, etc., me quedo sin pega y nada. Para qué hablar en temas de ciertas planificaciones monetarias, familiares, o sea alguien... hay defensoras, por ejemplo... de que han estado embarazadas y se han acabado las licitaciones y... se quedan sin trabajo y no hay derechos, nosotros no tenemos una carrera funcionaria ni derechos como los derechos de planta, ¿ya? Entonces es complicado, ¿ya? Y como te digo, jeso es una inestabilidad súper, súper grande y es desgastante! Es súper desgastante, permite poca proyección, ¿ya? Y eso. En general la vida del licitado es bien complicada... los sueldos tampoco son... los de un defensor, por ejemplo, de planta... con las comodidades» (Entrevista Defensora Penitenciaria, RM Norte)

Por otro lado, existe una crítica hacia el sistema de licitación apuntada sobre la calidad del servicio, puesto que dicho sistema no asegura necesariamente que la calidad de los profesionales que obtengan la licitación sea la óptima. Al contrario, dicho sistema suele priorizar otras variables, haciendo caso omiso de las capacitaciones y especialización que tengan los profesionales postulantes.

«En específico en cuanto a las bases de licitación penitenciaria, en ninguna parte se solicita alguna especialización o en defensa penitenciara. Entonces podría llegar el día de mañana un defensor de procesos que tenga mil audiencias en el cuerpo, pero que no sepa nada de penitenciario y me saca del puesto, ¿me entiendes? Y yo he trabajado acá y no... Entonces... es complejo.» (Entrevista Defensora Penitenciaria, RM Norte)

ii. Necesidad de mayor reconocimiento de la defensa penitenciaria como un servicio público

Además de la diferencia de sueldos percibidos entre los funcionarios de la defensa penitenciaria y aquellos de carácter público -ya mencionado anteriormente- lo cual genera bajos incentivos económicos a mejorar el servicio, también se encuentra que, en comparación a aquellos defensores/as públicos, diferencias sustanciales que a la larga genera desigualdad en el trato por parte del Estado entre trabajadores que realizan roles similares. Al ponderar las diferencias del

trabajo de Defensa Penitenciaria con el trabajo de Defensa Pública General, la defensora de Antofagasta resalta las importantes diferencias que existen en la carga laboral, el apoyo que reciben, los niveles de profesionalización y reconocimiento del cargo, e incluso en el trato que sienten en los tribunales por ser defensores penitenciarios licitados a diferencia de los defensores públicos.

«Nosotros nos trasladamos en nuestros vehículos particulares a la cárcel por lo lejos que está. Un funcionario público va en el vehículo público y con chofer así que si estás cansado no importa. Pero cuando hay semanas en que hemos tenido que ir todos los días, estás agotado. Entonces hay diferencias, son perversas y se sienten (...)» (Entrevista defensora penitenciaria, Antofagasta).

Por otro lado, el sistema de licitación sería contrario a la búsqueda de la calidad en la entrega del servicio, puesto que el sistema de puntajes para otorgar la entrega del servicio premia otros elementos antes que el nivel de especialización o capacitación que tengan los abogados postulantes, además de no remunerar acorde al profesional del que se trata. En dicho sentido, el defensor entrevistado en Valparaíso opina que este sistema podría suponer una pérdida de profesionales especializados al no entregar las garantías para retener a dichos especialistas.

«Nosotros realizamos un trabajo especializado. Hemos dedicado parte de nuestra vida a especializarnos en algo muy de nicho. Si económicamente hablando la licitación no es favorable para nosotros, y considerando las notas que podamos tener y lo competitivos que podamos ser, no voy a ir a la defensa general [...] Y si eso sucede, lo que en verdad es valioso diría yo sobre el otro colega que estuvo compitiendo contra mí, quizás le gano yo porque tengo más estudios (tuve 3 puntos más que él), le voy a ganar no porque sea el mejor defensor, sino por mayor puntaje. Pero lo realmente valioso que yo podría tener en relación a ese colega era que yo sabía derecho penitenciario, y se va a perder por una cuestión económica como la licitación. Tengo que pagar sueldos, porque tengo que ganar, ¿para qué voy a tener el boliche sino? Mejor busco pega en otro lado. Si al final uno hace esto porque le gusta y porque además es conveniente. Si no estandarizas, si no equilibras el tema, vas a terminar perdiendo a los gallos que sí valen la pena. Tratando de ser lo más objetivo posible, creo que es un punto importante.» (Entrevista Defensor Penitenciario, Valparaíso)

Por otro lado, los indicadores de evaluación también son criticados, dado que acorde a su opinión éstos no conllevan a una mayor calidad del servicio necesariamente, puesto que se está más

enfocado en cumplir con los números que entregar una atención realmente buena. En esa misma línea, bajo la mirada de aquellos, la fiscalización real a la labor cumplida por las oficinas es muy baja, lo cual repercute en la entrega de un servicio de escasa calidad. De esta forma, el sistema de licitación y de evaluación basado únicamente en indicadores de desempeño estandarizados, permite que los equipos pueden realizar un “maquillaje” del trabajo realizado con el objetivo de cumplir con estos indicadores, y justificar únicamente lo mínimo exigido.

Condiciones de trabajo y empleo del equipo penitenciario

i. Cargas laborales excesivas

Existe un acuerdo entre los defensores/as entrevistadas respecto a que la carga de casos suele ser bastante alta, sin embargo, esto puede variar de acuerdo a la época del año, siendo los periodos de solicitudes de libertad condicional, realizados en abril y octubre, aquellos donde la carga laboral aumenta en mayor medida. Además, es de considerar que en muchas ocasiones existen contingencias inesperadas que conllevan a alargar ciertos procesos como, por ejemplo, que por alguna razón no se alcance a cumplir con las cuotas definidas de primeras entrevistas, obligando a tener que volver a asistir al centro penitenciario en otra oportunidad no planificada previamente. Junto con ello, se considera también que gran parte del trabajo de los defensores/as se realiza en terreno, específicamente, en una gran diversidad de lugares, lo cual implica un movimiento constante, el cual quita tiempo, y el que también exige que se tengan que cubrir los costos. Así, los defensores/as apuntan a la importancia de mantener una correcta organización con su equipo de defensoría, turnándose en la asistencia a los penales. Paralelamente al trabajo judicial, también existen una serie de tramitaciones y deberes de carácter administrativo y de asistencia a audiencias con las que deben cumplir, causando que la carga laboral aumente aún más. De todos modos, es de destacar que algunos defensores/as creen que la carga laboral es llevadera, sobre todo si se cuenta con dos defensores en el equipo.

En la línea de lo anterior, los defensores/as entrevistados comentan la existencia de casos que deben ir dejando en rezago puesto que deben ocuparse de solicitudes que son más urgentes o que acaparan mayor cantidad de tiempo. De ahí que el trabajo de los equipos sea una constante lucha contra los plazos estipulados por la defensoría, sobre todo si se considera que las labores sobrepasan lo meramente judicial, teniendo que asumir labores de visitas, audiencias, administrativas, burocráticas, entre otras. En dicho sentido, algunos defensores apuntan al rol del coordinador regional al momento de explicar las razones por las que se acumula mucho trabajo.

«En el fondo siempre uno va luchando contra los plazos en términos generales, o sea, hay siempre como una carrera por estar dentro de los tiempos que nos impone dentro de la defensoría. Y en cumplir todas las obligaciones, ya que hay buena parte en el interior de la defensoría que son meramente administrativas como por ejemplo, el registro de información en el sistema, entonces por eso digo que cada uno sabe cómo funciona en el día a día, tiene que preparar la visita, mientras tanto tengo una audiencia que debo preparar en tres días más, las solicitudes, los recursos, que se yo, pero además tengo que estar registrando la información que me llega, las notificaciones del tribunal, las gestiones que yo hice, etc.» (Entrevista Defensor Penitenciario, Valparaíso)

Por otro lado, se hace mención a la carga emocional que implica trabajar con la población en privación de libertad, especialmente con mujeres, puesto que suelen ser casos más sensibles. En ese sentido, los defensores/as acotan que en las entrevistas también deben ayudar a contener emocionalmente a la persona que atienden, lo cual implica un desgaste importante para su desempeño al verse afectados en mayor medida que con la población masculina.

Junto con el estrés laboral que esta carga supone para la vida de los defensores e integrantes del equipo, también surge un punto importante que afecta aún más las condiciones bajo las cuales trabajan los defensores, el cual consta de los niveles de ansiedad que los plazos y retrasos suponen para los internos/as, quienes a raíz de aquello comienzan a presionar y exigir aún más la labor de los defensores. Esto incluso lleva a ciertos episodios de mayor tensión entre los profesionales y sus clientes. Esto no tan sólo incide en las ansias de los mismos internos o en la carga de trabajo de los equipos, sino también supone una interrogante importante respecto al manejo de la salud mental de los mismos profesionales.

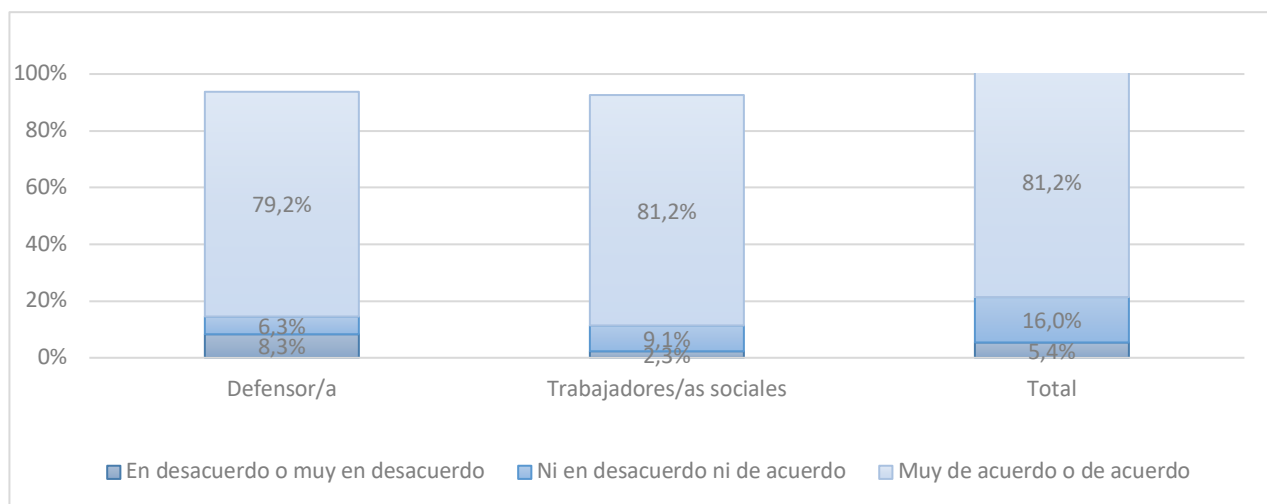
«Hay periodos donde el nivel de ansiedad de los presos aumenta, ocurren más episodios complejos y vienen a demandarnos más, por ejemplo, un tema es septiembre para el tema de fiestas o fiestas de fines de año, los niveles de ansiedad aumentan y eso significa que pelean más, están más jodidos, por lo tanto, sacan totalmente de quicio a los funcionarios» (Entrevista Defensor Penitenciario, Valparaíso).

ii. Falta de instancias de autocuidado y acompañamiento psicológico

Considerando lo anterior, otro elemento importante que emergió durante el levantamiento de información de la auditoría fue la carencia de instancias de autocuidado y acompañamiento psicológico brindado a los miembros de los diversos equipos de defensa. En dicho sentido, un 81.2%

de la muestra está de acuerdo con que se debería dar mayor importancia a la promoción de dichas instancias, y un 5.4% está en desacuerdo. Las diferencias son aún más marcadas en trabajadores/as sociales, grupo en el cual sólo un 2.3% está en desacuerdo; por su parte, en defensores/as un 8.3% se manifiesta en desacuerdo con la promoción de dichas actividades.

Gráfico 53: Grado de acuerdo con que se lleven a cabo instancias de autocuidado para la defensa penitenciaria, según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)



Limitación en la participación del Consejo Técnico

La opinión que manifiestan los defensores penitenciarios de la región acerca del consejo técnico, por lo general es más bien negativa, dada la imposibilidad de asistir, en algunas regiones, a las sesiones del Consejo. Dicha restricción implica que los defensores no pueden estar presentes al momento en que se conceden o rechazan los beneficios solicitados quedando, por lo tanto, esta decisión bajo los argumentos que Gendarmería proporcione sobre el interno solicitante. Del mismo modo, dicho consejo tampoco se haría entrega de los informes de resultados de la postulación, ocasionando que los defensores deban solicitarlos a través de Transparencia. Además, se vuelve imposible acceder a las actas de las sesiones, no pudiendo conocer los fundamentos de las decisiones tomadas, afectando directamente a los internos/as y al trabajo que realizan los defensores al interior de la unidad penal.

«Ese es un tema bastante complicado porque el alcaide que está ahora, nos dijo cordialmente nos dijo que no nos iba a invitar al Consejo Técnico, entonces nosotros postulamos al interno a beneficios intrapenitenciarios, después no tenemos conocimiento de los resultados de esa postulación, por lo tanto tenemos que solicitarlo a través de Transparencia y también solicitar los informes –la petición de informe- que

le hace el área técnica de postulación, por Transparencia. Entonces nos llega información 30 días después y por lo general toda la información tachada, hay casos en que tenemos toda la información literalmente tachada –ni siquiera podemos ver el nombre del interno- entonces ahí tenemos que interponer un reclamo, y son 30 días más. Entonces pueden pasar 2-3 meses perfectamente y no sabemos por qué al interno le rechazaron un beneficio intrapenitenciario.» (Entrevista Defensora Penitenciaria, CDP Santiago Sur).

En la línea de lo anterior se critica que en ciertas ocasiones los consejos han considerado aspectos problemáticos y no relevantes para tomar ciertas decisiones, esto se aprecia en la cita siguiente anécdota comentada por una defensora del CDP de Puente Alto:

« (...) te podría hablar en cuanto a la postulación a los beneficios. En realidad, la mayor crítica va en que de pronto se evalúan aspectos que no deberían ser considerados en ese momento, como por ejemplo el tipo de delito se supone que, si están en un proceso de reinserción social, no debería siempre el delito o si el tipo tuvo una fuga, siempre esos son aspectos que le cuestan caro al interno. De repente se evalúan otros aspectos que no deberían ser considerados.» (Entrevista defensora, Puente Alto)

Finalmente, se sostiene que se trataría de una instancia más bien formal que no ahonda en las particularidades de los casos. Asimismo, dependiendo del penal, el consejo técnico puede tener resultados más positivos, dado que, por ejemplo, en el centro femenino, debido a su tamaño, las resoluciones pueden ser más personalizadas.

«Creo que podría ser una fortaleza si se trabajara de la mejor manera. [En] la cárcel de mujeres en algunas medidas se hace, en ocasiones, no siempre. A veces dicen: esta *viejita* tiene todos estos problemas, por qué no le pedimos a Marcos que es el psicólogo que le haga una intervención. Es más personalizado porque es una cárcel más chica, la otra no. Entonces, si se trabajara bien, podría haber muy buena retroalimentación para tirar para arriba a las personas, no para hundir la mano y decir: te rechazo porque tienes un consumo de drogas y no hago nada para ayudarte.» (Entrevista defensora penitenciaria, Antofagasta)

b. Principales causas de los incumplimientos del MAMP: nivel DPP

Falta de apoyo en la coordinación institucional a nivel nacional

En primer lugar, se destaca una falta de apoyo desde el nivel central y regional en algunos casos para llevar a cabo una práctica de defensa penitenciaria acabada y así cumplir con los elementos del MAMP. Como ya fue planteado anteriormente, existe una percepción por parte de los defensores entrevistados de que hay poco reconocimiento de la labor de que ejercen los defensores penitenciarios para la defensoría penal pública, lo cual en muchos casos se vincula a una falta de entrega de beneficios o de herramientas para realizar mejor su trabajo.

Al respecto, en el cuestionario web se observa que, en general, más de la mitad de los profesionales (casi un 60%) no está de acuerdo con afirmar existe un apoyo del nivel nacional adecuado para ejercer la labor de la defensa penitenciaria.

Vinculado a lo anterior, tal como se planteó en la sección de validación de resultados, el cuestionario web dio a conocer que los defensores cuentan con pocas orientaciones o herramientas necesarias para atender los requerimientos de los usuarios con necesidades particulares (LGBTI, migrantes, etc.). Por otro lado, con respecto al trabajo y apoyo regional, en general, se considera que existe un trabajo colaborativo entre los profesionales de la región. Aun así, la mayoría (un 55%) percibe que se deben aumentar los equipos regionales para tener un mejor desempeño. Asimismo, se señala que la coordinación a nivel regional, en general, se evalúa de manera más positiva.

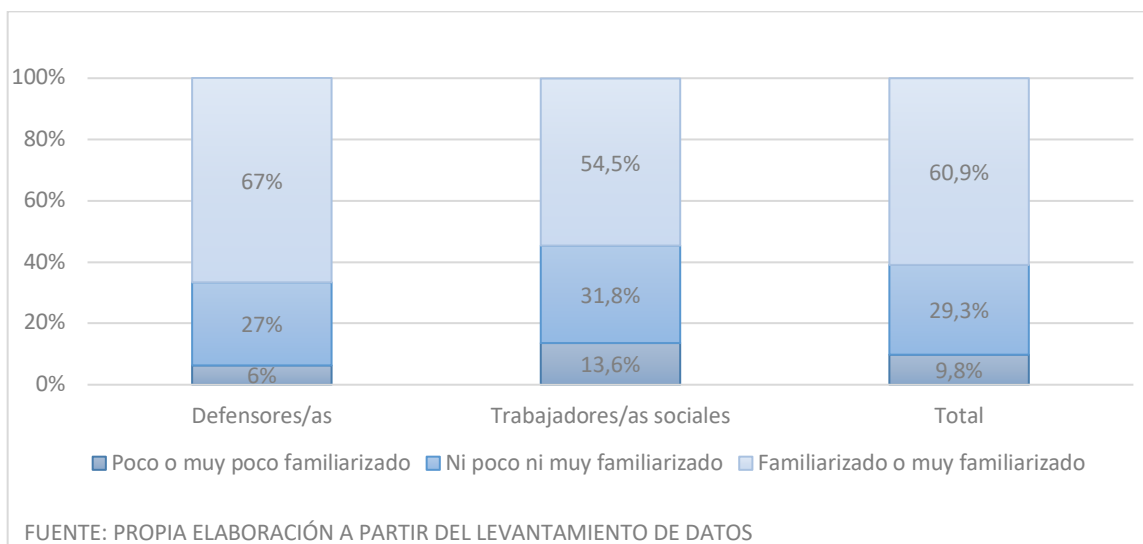
Dificultades asociadas a los instrumentos: MAMP, Fichas de primera entrevista, carpetas y SIGDP

i. Limitaciones identificadas del MAMP

i.i. Falta de familiarización real con el MAMP

En relación a aspectos íntimamente ligados al trabajo realizado en la Defensoría Penitenciaria, un área central corresponde a la familiarización que los integrantes de los equipos tienen con el Manual de Acciones Mínimas (MAMP), aspecto en que sólo el 60.9% de la muestra manifiesta estar familiarizado o muy familiarizado con éste, en tanto que el 9.8% está poco familiarizado. Estas cifras varían al analizar según el cargo, puesto que en los defensores/as un 67% manifiesta estar familiarizado con el manual, en tanto que en trabajadores/as sociales esta cifra llega a 54.5%. De esta forma, existe un 33% de defensores/as, y un 45% de trabajadores/as sociales, que reconocen no estar familiarizados/as o muy familiarizados/as con el MAMP.

Gráfico 54: Grado de familiarización con el MAMP en defensores/as y trabajadores/as sociales del país (n=92)



i.ii. Falta de mayor adaptabilidad y flexibilidad de los plazos

Una de las principales críticas que emergen desde los defensores penitenciarios sobre los plazos estipulados es la poca flexibilidad de éstos, así como la percepción de que éstos estarían poco ajustados a la realidad del trabajo penitenciario. Se destaca que los plazos estipulados no toman en consideración los días no-hábiles, causando un retraso en ocasiones por dicha razón. Junto con ello, se critica que los plazos tampoco tendrían una adaptación a los distintos tipos de requerimientos que emergen, existiendo algunos que suponen tramitaciones más largas que lo normal, por lo cual los plazos estipulados quedarían cortos. De este modo, no se considera que, por ejemplo, al momento de solicitar documentos a Gendarmería se puede demorar hasta tres meses la obtención de los documentos, siendo un evento no considerado y que genera retrasos en el cumplimiento de los plazos.

Otra de las razones a las que acuden los defensores para criticar la poca flexibilidad del MAMP, tiene relación con la disposición de los propios condenados, así como con las situaciones contingentes que surgen en el camino. Ambos elementos provocan, en ocasiones, que los internos no puedan asistir a las entrevistas, obligando a los defensores a reagendar y, eventualmente, retrasando las fechas establecidas para el equipo.

«Nosotros tenemos un plazo desde que un requerimiento se termina, un plazo de 15 días para ir a entrevistar al interno y llevarle respuesta, ya, ese plazo es súper difícil de

cumplir y emm con la cantidad de internos que tenemos y esos 15 días se hacen poquísimos, si el interno no sale, emm no lo pudiste hacer y no cumpliste el indicador.» (Entrevista Defensora Penitenciaria, Reintegra, CDP Santiago Sur).

Finalmente, se señala que el MAMP tampoco recogería las características propias del recinto penal en el que trabaja cada defensor/a, llevando todas las realidades a una sola estandarización, sin considerar que el logro de los plazos estipulados dependerá de diversas características propias de cada región y recinto penal. En esa línea, se comenta que, acorde al seguimiento de indicadores, el cumplimiento de la entrevista de cierre tendría una ponderación bastante alta en la evaluación general de desempeño lo cual, sin embargo, es engañoso puesto que en algunos recintos penitenciarios suele ser muy complejo realizar la entrevista de cierre, dada la disposición de los internos.

«Yo creo que el Manual nos establece principios básicos que uno debe cumplir, pero no siempre podemos cumplir lo práctico (...) no se ajusta a la realidad de nosotros. Primero porque trabajamos con cárceles con realidades distintas, una concesionada y una tradicional. Una es un centro abierto, trabajamos con el CEP. Todo eso es distinto. El manual para mí está pensado para una cárcel tradicional, de mediana complejidad, ni siquiera para una cárcel de alta seguridad como la que tenemos acá. (...) Para nosotros es complicado porque el manual no es de hace mucho tiempo (...) Y ya estábamos sobre la marcha trabajando, ya teníamos buenas prácticas, entonces que nos llegue esto fue como “cambien sus formas de trabajar” (...)» (Entrevista defensora penitenciaria, Antofagasta)

De manera más concreta, la crítica identificada con respecto a los plazos es en cuanto a su rigurosidad establecidos en el MAMP. En primer lugar, se cuestiona la necesidad de tener plazos para cada uno de los procesos del MAMP, lo cual da la sensación de burocracia innecesaria. En segundo lugar, se resalta la necesidad de reconsiderar los plazos que se exigen en la defensa penitenciaria, solicitando que haya una mayor flexibilidad que dependa del tipo de requerimiento o gestión que se esté llevando a cabo. Un ejemplo concreto es el de no exigir el mismo plazo para un traslado de módulo dentro de un penal, a un traslado entre penales que implican, incluso, derivación internacional en caso de migrantes. Asimismo, se hizo especial hincapié en la dificultad de cumplir el plazo para la entrevista de cierre. Esto pues es un plazo muy corto para dar la respuesta de la autoridad al usuario

(15 días), en donde entran en juego problemáticas contextuales de las cárceles que se escapan de lo que puede hacer el defensor para poder ir, cumplir, e informar.

i.iii. Falta de visibilidad del rol de la o el trabajador/a social en la defensa penitenciaria

Como se observó en la auditoría, hay una baja presencia de la labor del trabajador/a social durante las primeras entrevistas, lo cual se vio en todas las regiones del país, en menor o mayor medida.

Esto se observa también en la percepción de los internos. El rol de los/as trabajadores/as sociales suele ser bastante desconocido para los/as internos/as de algunas unidades penales, como los de la región Metropolitana sur, siendo solamente asociado –a grandes rasgos- con la elaboración de informes socioeconómicos, o en otros casos, confundidos con los trabajadores sociales del mismo recinto penitenciario. En efecto, en los grupos focales con condenados/as realizados en dichas unidades penales no hubo ninguno de éstos últimos que conociera con exactitud la labor realizada por dichos profesionales. Esto, da muestras de la importancia de educar e informar respecto a sus labores y el alcance de la ayuda que pueden prestarles.

Para los defensores, por otro lado, si bien no es un tema demasiado profundizado, sí es importante contar con la figura de los/as trabajadores/as sociales, en tanto esto ayuda a realizar una correcta repartición del trabajo, aportando distintos enfoques, conocimientos y un trabajo en red más amplio. Además, son un gran aporte para la tramitación de causas y gestiones de carácter administrativo.

«Nosotros nos reíamos porque la defensoría hizo una encuesta de satisfacción de usuario, el usuario estaba súper insatisfecho porque esta privado de libertad, tienen problemas con gendarmería, y generalmente no salíamos bien parados de esa situación porque el interno si le preguntaban por el asistente social, ellos asociaban la asistente social de gendarmería, y trataban de poner las complicaciones de la cárcel en la misma encuesta.» (Entrevista Defensor Penitenciario, Biobío)

Por último, se observó positivamente en los equipos penitenciarios de la región de Antofagasta, que los trabajadores sociales fueron altamente valorados por su labor de contención a las familias de los y las condenadas que van a las oficinas. Señalaban en algunas instancias que, sin estos profesionales incluidos en el equipo, muchas funciones de carácter más social no podrían llevarse adecuadamente. En este sentido, cabe señalar que el cuestionario web validó esta apreciación, donde el 84,4% de los profesionales del país está de acuerdo con que el modelo de la Defensoría Penal Penitenciaria debiese tener más considerados/as a los/as trabajadores sociales de los equipos penitenciarios.

i.iv. Falta de mayor claridad de cómo llevar a cabo el trabajo hacia la población más vulnerable con necesidades particulares.

Tal y como ya se ha mostrado en los resultados, existe una falta de atención y preparación en los equipos de defensa penitenciaria para ayudar y trabajar con personas que presenten ciertas necesidades particulares, tales como mujeres madres con hijos/as lactantes, personas LGBTI, personas migrantes, entre otros. Una de las causas identificadas por este incumplimiento, guarda relación con que en el MAMP no se identifican lineamientos claros de cómo proceder con estas personas, así como también porque los profesionales sienten que les falta mayor apoyo desde el nivel central para prepararse en estos tipos de atenciones.

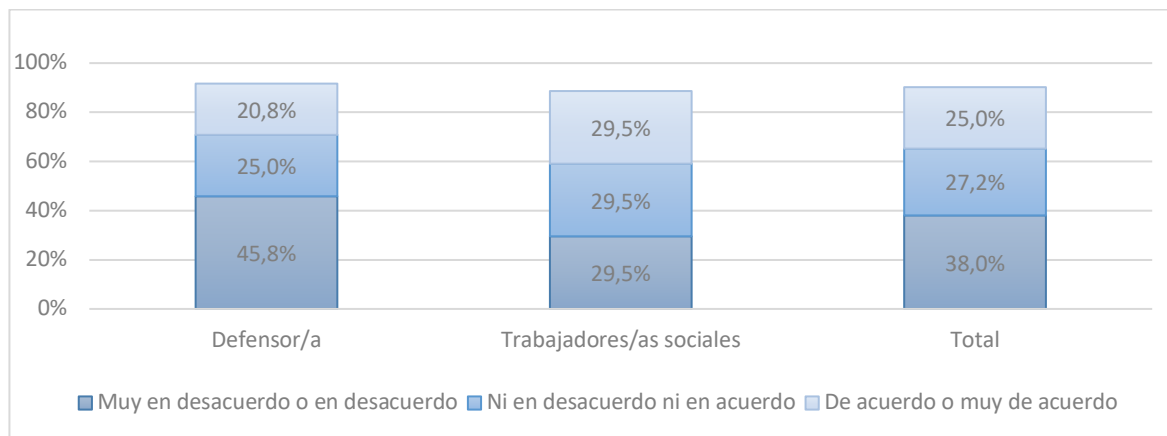
En concreto, en el cuestionario web, se observó que solo un 30% de los profesionales ven que el MAMP contiene principios claros para trabajar con madres con hijos/as lactantes, un 23,9% con personas LGBTI, un 27,2% con población migrante, un 22,8% con población indígena y más críticamente aun, solo un 19,6% con personas con algún tipo de discapacidad. Esto es una de las razones por las cuales se vio tanto incumplimiento de profundizar en estas personas en las primeras entrevistas observadas. Considerando que la población penitenciaria ya es por sí vulnerable, es cuestionable el hecho de que los profesionales que trabajan en estos contextos no se sientan preparados ni orientados para trabajar con personas que presentan mayor grado de necesidades. Estos elementos son críticos a mejorar, y se encuentran relevados en la sección de recomendaciones.

i.v. Falta de consideración del trabajo con los familiares y seres queridos de los y las condenadas

Por último, otro elemento identificado como relevante en la práctica de defensa penitenciaria guarda relación con el trabajo hacia las familias y seres queridos de los internos, que no necesariamente se encuentran visibilizados y considerados en el MAMP. Al respecto, en las entrevistas y en el cuestionario web se dieron a conocer a familiares como personas clave en la atención de la defensa penitenciaria, y que en muchos casos son con quienes más se comunican y deben lidiar. Pareciera, por ende, que un problema a notar de la defensa penitenciaria es que el MAMP y la institución a nivel central no toman en cuenta estos sujetos como parte del trabajo de la defensa penitenciaria, cuando en realidad lo son y de gran importancia. Como ya se presentó anteriormente, a partir del cuestionario web, se observa que el 88% de los profesionales del país creen que las familias son sujetos relevantes a considerar en su trabajo, pero solo el 25% cree que esto está claramente estipulado en el MAMP. Dado esto, se releva la importancia de considerar en el Manual cómo ayudar

y orientar a los profesionales, trabajadores sociales y defensores, en las prestaciones de servicios hacia las familias y seres queridos de los privados de libertad.

Gráfico 55: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con familiares de condenados/as (n=92)



ii. Limitaciones de las Fichas de primera entrevista

Con respecto a la ficha que debe ser rellenada durante la primera entrevista, las críticas de los defensores están enfocadas en la cantidad de información que se solicita al interno, la cual en ocasiones consideran como excesiva y de baja contribución para el correcto desarrollo de la causa en cuestión.

Asimismo, en ocasiones, encuentran que no debiese ser aplicada en cada nuevo requerimiento solicitado, debido que ya hay antecedentes personales recopilados por el equipo penitenciario. Del mismo modo, también se planteó la idea de que es mejor que el o la trabajadora social aplicara la ficha de primera entrevista, mientras que el o la defensora recogía los requerimientos específicos, realizando un trabajo de dupla al momento de encontrarse por primera vez con el usuario.

La auditoría también relevó una serie de elementos de la Ficha que, para la opinión de los defensores, podrían ser eliminadas, así como otras agregadas. Dentro de algunas, destacan: las preguntas sobre qué día tiene visita, sobre si está afiliado/a o no en alguna AFP, si ha participado de algún programa del gobierno (FOSIS, INDAP, etc.), o si el establecimiento educacional al cual asistieron es subvencionado, municipal, o particular, dado que no son útiles para el trabajo que hacen. A partir de sus opiniones, estos elementos no solo alargan innecesariamente la pauta, sino que además son preguntas que deben entrar a explicarle al condenado, por lo cual genera confusión. Asimismo,

sugiere eliminar la pregunta sobre si tiene o no posibilidades de trabajar en medios libres, dado que la mayoría o todos responden que sí.

Por otra parte, se postula la importancia de integrar otras preguntas relevantes a la entrevista, a fin de recabar información relevante en el proceso de tramitación de los requerimientos, tales como: el incorporar preguntas sobre si tiene alguna enfermedad o si consume algún medicamento.

Por último, hay preguntas sensibles o complejas de preguntar o que pueden generar reacciones adversas por parte de las personas privadas de libertad. Un ejemplo dado por la defensora dice relación con la pregunta relativa a la lactancia. Al respecto, la defensora describe la siguiente situación:

« [Ante la pregunta de si tiene hijos lactantes] (...) hay gente que se complica y me dice tengo dos acá, uno que falleció, uno de mi pareja. Entonces ya tiene cuatro, porque si usted lo cría, ya se considera aunque no es su papá. Entonces genera complicaciones en la entrevista y la traba un poco.» (Entrevista defensora penitenciaria, Antofagasta)

«Yo trato de no hacerle todas las preguntas en la primera entrevista. Si es trans generalmente yo voy con la información. Entonces no le pregunto si es hombre o mujer, si es chileno, a menos que aparezca una que se dé que sea extranjero ahí le pregunto de que nacionalidad. Hay preguntas que no las hago porque no tiene ningún sentido. Si pregunto si tiene hijos o no. Entre más me demoro en preguntarle y menos concretemos el requerimiento más me voy a demorar en atender a todos. Entonces trato de que me comenten su situación y derechamente preguntarle qué es lo que necesita.» (Entrevista Defensor Penitenciario, Biobío)

iii. Limitaciones de las carpetas y SIGDP

En cuanto a las carpetas las opiniones son generalmente desfavorables en tanto se consideraban poco útiles para la práctica de la defensa penitenciaria, poco satisfactoria en el uso y con un uso principalmente restringido al archivo de documentos. En efecto, la opinión generalizada era la necesidad de contar con carpetas digitales. En este sentido, sin embargo, la opinión acerca del SIGDP, si bien era más positiva, se ve marcada por las críticas respecto a la carga que significa esta plataforma para el trabajo de los defensores. En este sentido, se indica que este sistema muchas veces presenta problemas operativos, vale decir, que se suben documentos que luego no se pueden visualizar o que

no se pueden volver a descargar. Por otro lado, respecto a los indicadores de desempeño incluidos en ella, se visualizan como poco adaptados a la realidad, puesto que por diversas razones el equipo puede olvidar llenar algún indicador y saldrán penalizados; esto sin considerar que la alta carga laboral puede aportar en que no llenen los indicadores por algún tiempo.

Si bien se destaca que ha mejorado su comprensión del sistema con el tiempo de uso, aún persisten ciertas dudas con respecto a su utilidad. Esto pareciera ser debido a la falta de instancias de capacitación o habilitación para los defensores usuarios del SIGDP, para poder ir comprendiendo cómo usarlo en la práctica. Sin perjuicio de lo dicho más arriba se destaca la posibilidad que da la sección de indicadores en cuanto a tener un seguimiento del avance mensual:

« Antes el monitoreo diario no funcionaba, creo que el año pasado empezó a funcionar, entonces antes no teníamos idea de cómo llegábamos a fin de mes. Ahora sí, entonces vamos viendo si tengo baja visita de cárcel, tengo que ir.» (Entrevista defensora penitenciaria, Antofagasta)

A pesar de lo anterior, en general señalan bastantes limitaciones del sistema que podrían ser mejorados. Por ejemplo, la defensora entrevistada de Antofagasta cuestiona su diseño estructurado y cuantitativo que no permite registrar todo lo que hacen en términos de gestiones, lo cual termina invisibilizando algunas tareas que hacen. Esto, pues dichos instrumentos no están diseñados para ingresar o registrar otro tipo de prácticas comunes en la defensa penitenciaria, tales como llamadas telefónicas, ayudas, apoyo a las familias, entre otros. A modo de ejemplo, la defensora entrevistada relata cómo el llamar a magistrados, gendarmes, u otras instituciones, son gestiones rápidas que dan soluciones urgentes, pero que no son posibles de ingresar a la carpeta ni a SIGDP:

«Entonces esto tú no lo vas a ver en carpeta porque fue un llamado telefónico, entonces, cosas así. Y ahora estábamos craneándonos cómo lo ponemos en carpeta, si fue un llamado telefónico. Entonces ante los ojos de un tercero que revisa una carpeta dice chuta acá no hay nada, pero sí hay, hay una llamada telefónica, se hizo una gestión, y solucionamos un problema.» (Entrevista defensora penitenciaria, Antofagasta)

Por otro lado, de acuerdo a sus relatos, la plataforma les implica una duplicidad de trabajo innecesaria al obligarles ingresar algunos datos de casos que ya debiesen estar disponibles en una plataforma de alta inteligencia. Como usuario cotidiano del SIGDP, la defensora entrevistada sugiere que debe haber una mejor interconexión de información, no solo entre sus datos con otras instituciones relevantes para el trabajo, tales como Gendarmería de Chile y el Sistema de Justicia, sino que también interna,

para no repetir el llenado de información de los mismos casos que atienden y que ya estarían en el sistema. Considerar estas limitaciones, a la larga, permitiría tener una plataforma más útil para informarse de los procesos, además de reducir el trámite de búsqueda y espera de entrega de información por otros medios, aportando a una correcta carga de los documentos para la realización de las gestiones y trámites de los defensores.

Por último, un elemento que también surgió de la entrevista con la defensora es que a veces no acceden a toda la información que desearían o requieren, debido a que tienen que solicitar ésta a GENCHI, y en algunos casos, a la empresa administradora de las cárceles concesionadas, SODEXO. Este punto lo señalan debido a que, no es por falta de profesionalismo la razón por la cual no están los documentos guardados o registrados en sus sistemas, sino más bien, porque el llenado de la información también depende del acceso que dichas instituciones les entregan de sus casos.

A modo de conclusión, en palabras de los defensores, este modelo de carpetas y SIGDP es un sistema incómodo que, a la larga, incide en que haya un bajo porcentaje de completitud, de consistencia, y de traspasabilidad de la carpeta. En términos más generales, pareciera ser que el problema principal es que, las carpetas son incómodas y poco prácticas de utilizar, mientras que el SIGDP tiene grandes falencias para el archivo digital de documentos, de interconexión de datos, y para visibilizar el trabajo que hacen. Lo anterior da cuenta de que hace falta que se instale prontamente un sistema digital de carpetas que reemplace las físicas, puesto que es una duplicación de su trabajo, y que debiese ser en una plataforma mejorada en el sentido de tener mayor interconexión de datos de los casos asistidos y con mejor acceso a la información de otras instituciones relevantes.

Dificultad de lograr las primeras entrevistas efectivas

Uno de los principales puntos que saltan a la luz respecto a las primeras entrevistas es la alta cantidad de visitas no efectivas que se registran. Diversas son las razones que explican esta situación, aunque no siempre los encargados de las visitas profundizan en esto. Entre algunas razones identificadas, pareciera que el cierre de horas de visita, o la existencia de gran cantidad de actividades que se realizan en dicho penal, sobre todo en ciertos meses como diciembre, impiden su realización efectiva debido a la inasistencia de los internos/as. Por otro lado, existe una disposición negativa por parte de Gendarmería para conceder el permiso a los internos. En efecto, tal como relata la defensora de la oficina Reintegra de la región Metropolitana Sur, han ocurrido situaciones en las que Gendarmería no le avisa al condenado respecto de la visita, impidiendo la realización de la entrevista. Además,

también existe desinterés por parte de los internos/as en ciertas ocasiones, por ejemplo, para las entrevistas de cierre cuando ya conocen los resultados del requerimiento.

«Yo creo que de un 100 por ciento deben ser...visitas no efectivas entre un 60% y 70%. Depende del mes igual, por ejemplo, septiembre es un mes complicado, diciembre también es un mes complicado. Entonces ahí el tema que es el indicador de visita (no) efectiva se nos dispara un poco porque hay mucho procedimiento, en diciembre hay muchas actividades entonces no tenemos visitas de abogados. Y como el CP Santiago sur es bastante curioso que las salas de atención de público para abogados están justamente en el lugar donde hacen los procedimientos, se nos frustran las visitas, y como defensa penitenciaria también se ha tratado de lograr de que se nos habiliten otro tipo de sala como sí lo hacen en el CP de Puente Alto, por ejemplo, pero no ha sido posible porque Gendarmería señala que no tienen medios suficientes para hacerlo.»
(Entrevista Defensora Penitenciaria, CDP Santiago Sur)

Dificultad con la gestión de los requerimientos

Se les consultó a los profesionales para qué tipo de requerimientos le suele ocurrir más frecuentemente algunos problemas para cumplir con los plazos del MAMP, siendo los casos de traslados aquellos que se identifican con mayor cantidad de problemas prácticos, alcanzando las 50 menciones. Luego, las libertades condicionales fueron mencionadas por 30 encuestados, y la unificación de penas por 24. Adicionalmente, se mencionaron los casos de abonos, atenciones de salud, impugnaciones de condenas, solicitudes de pena mixta, entre otros.

En el cuestionario web, también se consultó respecto a posibles factores y problemáticas existentes que contribuyeron a no cumplir con los plazos estipulados. En ese sentido, la principal problemática identificada por los encuestados son los problemas intracarcelarios que dificultan la realización de las entrevistas, factor que es identificado por 73 encuestados. Como segundo factor más importante, se encuentra la cantidad de visitas no efectivas, las que suelen deberse por la inasistencia de los internos/as a las entrevistas acordadas, indicado por 4 personas. En tercer lugar, 40 personas mencionaron las dificultades de cumplir con las gestiones judiciales como factor de retraso y 39 mencionaron la carga de trabajo y la realización de la entrevista de cierre a tiempo. Entre las razones con menor cantidad de menciones se encuentran la incorporación de la información al SIGDP de manera oportunamente (mencionada por 7 encuestados), reunir los antecedentes necesarios (15

menciones), cumplir con las gestiones administrativas (23), y llenar las carpetas de forma oportuna (24).

Por otro lado, dentro de las etapas que deben realizar los equipos de defensa durante el proceso de tramitación, se encuentra, por un lado, la obligatoriedad de realizar visitas mensuales a las unidades penales con el objetivo de mantener entrevistas de actualización a los usuarios del sistema, así como la obligación de realizar una entrevista de cierre para dar fin al requerimiento, independientemente de si se logró una tramitación exitosa o no. En este marco, es necesario recordar que estos elementos también resultaron con una evaluación crítica respecto a si se configuraban como actividades necesarias para cumplir con la tramitación del requerimiento. De este modo, se les consultó respecto a la percepción de la necesidad de que dichas entrevistas sean consideradas como necesarias para la tramitación de los requerimientos, obteniendo que un 54.3% considera como necesarias las visitas mensuales y un 60.9% a las entrevistas de cierre. De todos modos, es interesante destacar las diferencias de opinión entre defensores/as y trabajadores/as sociales, puesto que un 41.7% de los defensores/as considera necesarias las visitas mensuales, y un 47.9% las entrevistas de cierre, en tanto que entre los trabajadores/as sociales se ubican en 68.2% y 75% respectivamente, vale decir, existe una diferencia de 26.5 y 27.1 puntos porcentuales entre ambos actores, así también hay 12.6 y 13 puntos de diferencia entre la opinión de los abogados que consideran ambas instancias como necesarias y el promedio general. De esta manera, se vuelve interesante conocer los argumentos que tanto defensores/as como trabajadores/as sociales esgrimen a favor y en contra de que ambas sean necesarias o no.

Falta de acceso y difusión de la defensa penitenciaria

De acuerdo con algunos defensores/as entrevistados, el principal obstáculo que se tiene para la defensa penitenciaria es establecer el contacto con los internos. En concreto, de acuerdo a los estándares mínimos las primeras y últimas entrevistas siempre deben ser realizadas, lo cual supone problemáticas para los defensores/as. Esta dificultad para concretar las entrevistas fue secundada durante el grupo focal realizado con internos del CCP La Serena, región de Coquimbo. En esta línea, las opiniones de los distintos actores entrevistados señalan que se ofrecen diversas posibilidades a los internos de enterarse del servicio de defensa penitenciaria, tales como difusión en los mismos módulos. No obstante, los propios internos señalan que no ha sido suficiente. Quienes participaron del grupo focal aseguran que la manera en que la mayoría de ellos conocen por primera vez la labor de los defensores penitenciarios es por medio del “boca a boca”. Esto repercute en que, para ciertas

informaciones relevantes como los beneficios, la información no es certera, lo cual genera más dudas aún. Así, se estima que es necesario mejorar la labor de difusión que se hace en torno al servicio de defensa penitenciaria:

« (...) falta más información de parte de la defensoría hacia las personas que estamos detenidas porque, por ejemplo, hace un mes atrás se empezó a hablar de esta nueva ley que salió de que uno podía cumplir la mitad de su condena y salir en libertad, pero acá todos estábamos "es que ya, yo voy a llevar la mitad" y no sabemos a quiénes les van a dar el beneficio, y al final todos hablaban y hablaban, pero nadie sabía nada, y nunca nadie supo nada. Y nadie ha venido a hacernos una charla y decirnos "mire, las personas que salen en libertad son estas personas, que van a cumplir con estos requisitos". Pero nadie ha dicho nada.» [Grupo focal con internos del CCP La Serena]

En esa línea, para los defensores la difusión del trabajo que realizan como defensoría penitenciaria no es tan sólo una obligación, sino que también se posiciona como uno de los elementos más importantes para facilitar a los internos/as que puedan acceder a este servicio y a beneficios, sobre todo considerando que gran parte de la población penal no posee las suficientes redes de contacto o apoyo. En ese sentido, se comenta que la difusión por lo general ha sido realizada a través de charlas en los módulos, carteles, entrega de fichas informativas. Sin embargo, gran parte de estos métodos ya no se realizan, dado que tenían una baja efectividad en la entrega del mensaje. Esto ha obligado a los equipos a tener que modificar y renovar sus metodologías de difusión, apuntando que la conversación “boca a boca” es de suma importancia para el traspaso de la información. Otra forma de apoyar la difusión de la labor penitenciaria en esta región al menos, son las llamadas “plazas de justicia”, las que consisten en que distintos organismos públicos y privados que trabajan al interior del recinto penal acceden a los módulos dando a conocer la existencia de la defensoría penitenciaria y abordando, en el momento, requerimientos de forma masiva. A pesar de que los defensores destacan el apoyo de Gendarmería en la toma de requerimientos, donde ellos comunican a los equipos penitenciarios a existencia de internos/as con solicitudes de requerimientos. Sin embargo, es el primer método mencionado (las plazas de justicia), aquellas que llegan a una mayor cantidad de población.

Vinculado a lo anterior, podría ser relevante mejorar la difusión y capacitación sobre lo que es el rol de la defensa penitenciaria hacia funcionarios de Gendarmería. Esto pues, en palabras de los mismos

funcionarios, a pesar de que expresan conocer bien los derechos de internos que custodian, confiesan que no tienen una correcta idea sobre qué es y cómo funciona la defensa penitenciaria:

« (...) nosotros tenemos solamente conocimiento de los derechos de los internos, pero nunca hemos tenido capacitaciones de Defensoría Penitenciaria (...) también creo que es necesario, siempre tenemos que estar perfeccionándonos (...) En el tiempo (...) O sea, todos los días tenemos que estar al día con lo que, con lo que está viviendo el, el país, tenemos que tomar conocimiento. » (Entrevista suboficial CET Arica)

Por último, la existencia de oferta particular de defensa entorpece la labor de los/as defensores/as penitenciarios en la medida que discontinúa el trabajo que se está llevando a cabo. En otras ocasiones, estos abogados particulares terminan generando falsas expectativas con respecto al éxito de las gestiones y los tiempos de demora.

VII. Recomendaciones

Este apartado se corresponde al objetivo N°5 de la presente auditoría, que busca la propuesta de **modificaciones o mejoras, en caso de ser necesario y a la luz de los resultados de la auditoría, respecto de:** i. **Los procesos e instrumentos contenidos en el MAMP** ii. **Las pautas de evaluación o listas de chequeo de modo de perfeccionar futuros ejercicios de medición.** Para esto se trianguló la información obtenida a través de las distintas fuentes de información y datos de esta auditoría, sumado a la realización de una mesa de expertos, cuyo fin fue identificar, luego de la deliberación colectiva, 5 características centrales que debería cumplir (el sistema) y la defensa jurídica durante la ejecución de la pena privativa de libertad. Más detalles de esta mesa puede encontrarse en los anexos. En lo que sigue, se presentan recomendaciones en base a las causas identificadas de incumplimiento. Previo a ello se señalan un conjunto de recomendaciones que no se encuentran directamente vinculadas a causas de incumplimiento, pero que se encuentran relacionadas con la obstaculización o facilitación de la defensa penitenciaria.

Ley de Ejecución

Necesidad de fortalecer el marco normativo, es decir aprobar una Ley de Ejecución de acuerdo a los estándares del Derecho Internacional sobre la materia.

Especialización en ejecución de penas.

Importancia de contar con equipos penitenciarios (defensores y trabajadores sociales) especializados en ejecución y de carácter multidisciplinario, ya que la función del defensor durante la ejecución de la sanción es diferente a la que se desarrolla durante la investigación y juicio en el proceso penal. Para lograr esto resulta necesario capacitar en cuanto a:

- a. Conocimiento normativo específico, incluyendo la normativa institucional de GENCHI y el derecho internacional aplicable.
- b. Conocimiento respecto de la oferta pública y privada de reinserción social.
- c. Conocimiento de la realidad de personas y grupos vulnerables y de estrategias de relacionamiento.
- d. Conocimiento en la gestión de redes y coordinación interinstitucional.

Mirada de ejecución de la pena como parte del proceso de reinserción social.

Necesidad de vincular la defensa con el proceso de reinserción social. El equipo interdisciplinario debe facilitar el ejercicio de derechos del condenado, incluyendo la reinserción social. Es relevante

que cumplan funciones de contacto con ONGs y redes de apoyo externas, tanto durante la privación de libertad como para el egreso. Entre otras cosas, resulta crucial consolidar el vínculo de la defensoría con su cliente y familiares.

Enfoque de género

Necesidad de abordar la defensa penitenciaria con un enfoque de género. A pesar de que ésta se encuentra esbozada en el MAMP, solo se considera en el sentido que las madres lactantes o personas LGBTI+ son un grupo vulnerable. Hay otros elementos a considerar, tales como la falta de solicitudes de petición o de apoyo por parte de las familias en el caso de la población penitenciaria femenina. Lo anterior implica que el origen de las demandas, y el seguimiento de los casos, depende solamente de estas internas, y de la disposición de la defensoría penal penitenciaria de ir informándoles.

Protocolos de actuación.

Desarrollar protocolos de actuación de la defensa penitenciaria conocidos y respetados por todos los actores, los cuales permitan la estandarización de procedimientos vinculándolos a la normativa interna de Gendarmería. Lo anterior, sin perjuicio de la necesaria flexibilidad y adaptación a las realidades locales y contingencias que puedan emerger.

Formalización de redes y del trabajo interinstitucional

Desarrollo de redes de coordinación formalizadas entre todas las agencias involucradas: INDH, Poder Judicial, Gendarmería de Chile, etc. En este sentido, es necesaria la vinculación y presentación previa de defensores penitenciarias con los respectivos Alcaldes de los penales en que se ejerce el rol de defensor.

a. Recomendaciones generales

Tabla 10: Causas y recomendaciones generales

Causas		Recomendaciones
Dificultades con Gendarmería	Percepción por parte de los defensores penitenciarios que Gendarmería obstaculiza sus labores (en cuanto a visitas a los penales, colaboración con la entrega de información, etc.)	Mejorar la coordinación entre la Defensa Penitenciaria y Gendarmería, a nivel nacional, regional, y a nivel de los penales.
	Obstáculos administrativos para llevar a cabo los requerimientos y demora en la entrega de información necesaria	
	Falta de coordinación para realizar primeras entrevistas y problemas con los horarios establecidos.	
	Percepción de que existe una intromisión de la DPP en la labor de Gendarmes	Desarrollar instancias de capacitación recíprocas entre ambas instituciones, a fin de que Gendarmería capacite a defensores penitenciarios en las normativas internas y administrativas de los penales; mientras que la Defensoría Penal Pública instruya a los funcionarios de Gendarmería, en todos sus niveles, con respecto a la importancia de la labor defensa penitenciaria y los derechos de los y las internas.
	Existencia de concepciones distintas respecto a derechos de los/as internos/as	
	Percepción de abuso a DPP (internos abusan)	
	Arbitrariedad de los mozos	
Dificultades por condiciones carcelarias (variable según penal)	Infraestructura precaria y mala higiene para llevar a cabo las primeras entrevistas	Promover convenios de colaboración con GENCHI para la instalación de infraestructura básica para el desarrollo de entrevistas y, eventualmente, para la instalación de oficinas permanentes de la defensa penitenciaria adentro de los penales.
	Falta de privacidad de los/as internos/as durante las primeras entrevistas	
	Particularidades de cárceles concesionadas (dificultades y descoordinación para la obtención de información,	Revisión y eventualmente, modificación, de los contratos de concesión en cuanto a la entrega de información y gestión de requerimientos internos del penal.

	<p>cumplimiento de requerimientos)</p> <p>Externalización de servicios intrapenitenciarios en cárceles concesionadas (servicios de salud)</p>	
Dificultades de sistema de licitación DPP	Falta de mayores garantías en derechos laborales (contratos, pagos, bonos y otros beneficios asociados para todo el equipo de defensa penitenciaria)	<p>Evaluar los términos de los contratos de licitación y estudiar eventuales modificaciones que establezcan incentivos para la especialización, el desarrollo de un servicio de calidad.</p> <p>Desarrollar procesos de fiscalización del cumplimiento de los derechos laborales de las personas empleadas por las oficinas de la defensa penitenciaria.</p> <p>Estudiar la conveniencia y factibilidad de contar con una defensa especializada en ejecución de pena en todas las regiones del país como un servicio público, a través de funcionarios públicos.</p>
	Percepción de poca estabilidad laboral	
	Falta de incentivos a mejorar la calidad del servicio	
	Diferencias percibidas con respecto a la Defensa Penal Pública: Sensación de tener una mayor carga laboral, falta de apoyo por parte de la DPP a nivel central, sueldos más bajos en comparación con los trabajadores de planta de la DPP general, diferencias en los niveles de profesionalización y reconocimiento del cargo, y sensación de que reciben un peor trato por parte de tribunales al compararse con los otros defensores.	
	Opinión de que los indicadores que supervisan la gestión de la defensa penitenciaria apelan más a números que a calidad del servicio	
	Falta de priorización en capacitaciones y especialización en la defensa penitenciaria	
Dificultades con respecto a la	Carga laboral alta y variable según momentos del año	Estudiar las condiciones laborales efectivas de los equipos de la defensa penitenciaria a fin de tomar las medidas
	Carga emocional y estrés laboral	

carga laboral y estrés	Falta de autocuidado y acompañamiento psicológico	que aseguren el respeto de sus derechos y condiciones laborales.
Limitaciones en la participación en el Consejo Técnico	Exclusión en la participación en el Consejo Técnico en algunas regiones	Promover convenios de colaboración y generar instancias de participación de los equipos de la defensa penitenciaria en el desarrollo de los Consejos Técnicos de Gendarmería.
	Instancia poco transparente (no entrega informes en algunos casos)	
	Excesiva focalización en debilidades de interno más que fortalezas	Desarrollar protocolos de actuación respecto de las acciones posibles de llevar a cabo en el marco de los procesos de libertades condicionales.
	Considerada como una instancia más bien formal que no ahonda en la particularidad de los casos	

b. Recomendaciones específicas.

Tabla 11: Causas y recomendaciones específicas

Causas		Recomendaciones
Falta de apoyo en coordinación con nivel DPP nacional	Falta de reconocimiento de la labor de la defensa penal penitenciaria en las regiones	Potenciar instancias nacionales y sub-regionales para compartir experiencias y desafíos de la defensa penitenciaria.
	Falta de entrega de herramientas	
Dificultades para llevar a cabo procesos del MAMP	Falta de familiarización con el MAMP	Realizar más espacios de evaluación, capacitación, comunicación y diálogo con los profesionales de la defensa penal penitenciaria con respecto al MAMP
	Falta de visibilidad del rol del trabajador social y administrativo	Otorgar mayor reconocimiento de la labor para todos los miembros del equipo penal penitenciario, identificando los roles y tareas de cada cual. Considerar que las primeras entrevistas puedan ser llevadas a cabo bajo un sistema de duplas (defensor/a y trabajador/a social), y que el/a trabajador/a social pueda ir solo/a al penal sin necesidad de ser acompañado/a por defensor/a o de requerir permiso por parte de la coordinación regional. Asimismo, entregar acceso como usuario individual al SIGDP también a trabajador/a social y administrativo/a del equipo penitenciario.
	Falta de claridad respecto de la forma de trabajo con población con requerimientos particulares	Realizar más espacios de evaluación, capacitación, comunicación y diálogo interno, junto con la entrega de lineamientos para el desarrollo de un servicio especializado en personas con necesidades especiales por características de vulnerabilidad.
	Falta de consideración de familias y seres queridos en el trabajo de defensa penitenciaria (especialmente a aquellos/as que no tienen)	Entregar mayores lineamientos para la entrega de un servicio especializado en ejecución de pena, considerando también al grupo de apoyo de los/as internos/as (familia u otros).
	Falta de consideración de las diferencias de género en el	Necesidad de incorporar un enfoque de género en la defensa penitenciaria. En concreto: no solo considerar a madres con

	contexto de la práctica de defensa penal penitenciaria	hijos/as lactantes como personas con requerimientos particulares, sino que también pensar en padres. Asimismo, otorgarle más importancia a la profundización de las necesidades de personas LGBTI. Por último, considerar las diferencias existentes entre cárceles masculinas, femeninas, y mixtas en la práctica de defensa penal penitenciaria, así como en el hecho de que internas mujeres suelen estar más desaventajadas en términos de redes de apoyo fuera de las cárceles en comparación a los internos hombres, y cómo esto incide en las solicitudes de requerimientos o en el seguimiento de los casos.
	Falta conocimiento del SIGDP	Implementar capacitaciones y manuales para la utilización del SIGDP, con el objetivo de hacer más eficiente su utilización
Problemas para llevar a cabo primeras entrevistas (visitas no efectivas)	Problemas y obstáculos por el servicio brindado por los "Mozos" en los penales	Desarrollar convenios de colaboración que transparenten los procesos entre Defensoría Penal Penitenciaria y Gendarmería, a nivel nacional, regional, y a nivel de los penales.
	Problemas asociados a la falta de coordinación con Gendarmería	
	Rechazo voluntario por parte de los/as internos/as	Desarrollo de procesos de mejora de la exigencia de verificación de los rechazos voluntarios de los internos, y de cuáles son las razones de por qué el/la interno/a decidió no asistir a la citación para la primera entrevista.
	Poca utilidad de aplicar ficha de primera entrevista cada vez que hay un nuevo requerimiento	Exigir a los profesionales de la defensa penal penitenciaria la aplicación de la Ficha solo durante la primera entrevista con el usuario. Se sugiere, de todos modos, que él o la profesional siempre lleve consigo esa información, cada vez que visita al usuario, en caso de tener que actualizar datos.
Cumplimiento de plazos del MAMP	Periodos de mayor carga laboral (solicitud de libertad condicional)	Elaborar planes de contingencia en ciertas épocas de mayor carga.
	Dificultad con gestión de requerimientos	Llevar a cabo un estudio que analice los procesos implicados en la gestión de los

		requerimientos, distinguiendo plazos, actuaciones, procesos específicos y principales problemas de cada tipo de requerimiento.
Falta de acceso y difusión de defensa penitenciaria	Poca difusión de la Defensa Penal Penitenciaria hacia Gendarmes	Mayor presencia, difusión y capacitación en Derechos Humanos y Penitenciarios
	Poca difusión de la Defensa Penal Penitenciaria hacia internos	
	Dificultades surgidas a partir de la existencia de abogados particulares inescrupulosos	

c. Recomendaciones específicas respecto de los instrumentos.

Tabla 12: Recomendaciones para los instrumentos

Instrumento	Recomendación
MAMP	Flexibilización de los plazos considerando las problemáticas propias de los requerimientos y gestiones realizadas según los resultados del estudio sobre requerimientos, recomendado más arriba.
	Considerar la flexibilización hacia el plazo de realización para la entrevista de cierre. Del mismo modo, flexibilizar la realización obligatoria de éste
	Adaptación a las necesidades locales y contingencias de cada defensor/a, región y unidad penal
	Establecer roles definidos para trabajadores sociales y administrativos. Además, se sugiere cambiar la definición de “asistente social” por “trabajadores/as sociales”
	Establecer lineamientos para vinculaciones mínimas con instituciones para requerimientos específicos
	Inclusión de perspectiva de género: ampliar las especificaciones para los penales femeninos, así como mayor énfasis en población LGTBI.
	Incluir orientaciones claras para trabajar con grupos con necesidades particulares (madres/padres de hijos lactantes, LGTBI, indígenas, migrantes, personas con discapacidad, etc.). Adicionalmente, incluir orientaciones –y dar mayor relevancia- del trabajo con familias y seres queridos de internos/as. Además, se deben incluir criterios que consideren un mayor apoyo a las personas condenadas que no cuentan con familiares o grupos de apoyo, lo cual se verifica en mayor medida en el caso de mujeres.
	Establecer criterios claros para la definición y entendimiento de una entrevista de calidad (duración mínima, calidad de la toma de decisión, trato hacia los internos/as, espacio de preguntas, garantizar contexto de privacidad, verificar que la persona entienda la información entregada)
Ficha de primera entrevista	Eliminar preguntas evaluadas como poco útiles para la realización de la entrevista (datos sobre el colegio, AFP, participación en programas de gobierno, profesión/oficio, ingreso promedio mensual, registro de sanciones)
	Inclusión de preguntas importantes para la comprensión del caso (antecedentes médicos, mayor detalle de conductas)
	Adaptación de la ficha a grupos con requerimientos especiales (madres/padres con hijos lactantes, LGTBI, migrantes, indígenas, personas con necesidades especiales, etc.)
	Registro de razones de visitas no efectivas

	Evitar la aplicación a la ficha cada vez que se presenta un nuevo requerimiento de un mismo interno/a
Carpetas físicas	Exigir una estandarización de formato y uso a nivel nacional sin perjuicio de que se sugiere la digitalización de éstas.
SIGDP	<p>Evaluar y re-pensar su diseño para un mejor uso y almacenamiento de la información del SIGDP</p> <p>Mejorar la exportación de los datos, así como en la subida y descarga de los documentos</p> <p>Desarrollar un sistema de alerta y calendarización para fechas, compromisos, plazos de gestiones, actividades y recordatorios</p> <p>Desarrollar la interconexión de la plataforma con los sistemas de información de otras instituciones como el Ministerio de Justicia, Gendarmería y otros departamentos de la Defensoría Pública</p> <p>Otorgar acceso a trabajadores/as sociales y administrativos sin la necesidad de utilizar los datos de los defensores/as</p> <p>Mejorar la visualización del sistema, con el objetivo de hacerlo más amigable para el uso</p> <p>Modificar y flexibilizar los indicadores de desempeño, considerando información cualitativa, así como el ingreso de otras gestiones hasta ahora no incluidas (llamadas telefónicas a familiares, visitas domiciliarias)</p>

ANEXOS

Anexo 1: Descripción del terreno y otros medios de levantamiento de información

A continuación, se describe la manera en cómo se llevó a cabo el terreno que buscó cumplir con la propuesta metodológica de la presente auditoría en las 7 regiones, así como se también se presentan algunos detalles de otros tipos de levantamiento de información llevados a cabo por la auditoría, tales como la encuesta web a defensores/as penitenciarios y trabajadores sociales a lo largo del país, el panel de expertos, y un taller de validación de resultados.

a. Terreno de auditoría en 7 regiones de defensa penal penitenciaria del país

Este terreno se llevó a cabo en las 7 regiones de la defensa penitenciaria del país (Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, RM Norte, RM Sur y Biobío), a partir del día 22 de octubre hasta el 30 de noviembre del 2018, con algunas excepciones⁴³. En lo que sigue se detallan los resultados del trabajo de terreno, desde la selección a auditores a nivel regional, además de lo obtenido tanto para las observaciones de primeras entrevistas, el análisis de carpetas y las entrevistas y focus groups a actores del sistema. Finalmente, se termina con una breve conclusión de esta etapa.

Selección de auditores

Para llevar a cabo el terreno, en primer lugar, se inició un proceso de selección de auditores regionales que llevarían a cabo gran parte del levantamiento de información. Para ello, el equipo consultor llamó, capacitó, y evaluó a profesionales interesados en realizar la auditoría vía plataformas online, para asegurar que contaban con los conocimientos mínimos relevantes para llevar a cabo la labor de auditoría. Puntualmente, esto guarda relación con que supieran la misión y propósito de la Defensoría Penal Pública, la naturaleza de la Defensa Penitenciaria y el uso del sistema informático SIGDP.

Los resultados de la evaluación constituyeron el último filtro en la selección de los auditores, al exigírseles como mínimo un 80% de aprobación para poder participar de la auditoría. La tabla expuesta a continuación da cuenta de la información personal de los auditores que participaron de dichos procesos, y que fueron seleccionados finalmente para la auditoría en esta región, dando cuenta del resultado de la evaluación para cada caso.

⁴³ En la región de Arica el terreno terminó el 23 de noviembre; mientras que en RM Sur, el terreno se prolongó para continuar hasta el 7 de diciembre del mismo año, para avanzar y lograr una mejor meta.

Tabla 13: Listado de auditores seleccionados por región y su resultado en la evaluación

Región	Recinto(s) Penitenciario(s)	Nombre	Notas Evaluación
RM Norte	CDP Santiago Sur (Ex Penitenciaría)	Juan Bustos	85%
		Sergio Faúndez	88%
RM SUR	CPF Santiago (San Joaquín)	Daniela Santidrián	96%
		Rolando Carmona	96%
RM SUR	CDP Puente Alto	Carlos Elgueta	96%
		Paula Alvarado	96%
Valparaíso	CP Valparaíso	Siegbert Zollner	96%
		Carolina Jiménez	81%
Biobío	CCP Biobío y CCP Concepción Manzano	Eduardo Reyes	92%
		Irene Henríquez	85%
Arica	CP Arica y CET Arica	Macarena Godoy	88%
		Dennis Campos	92%
Antofagasta*	CCP Antofagasta y CPF Antofagasta	Alejandra Sinovicic	80%
Coquimbo	CCP La Serena y CDP Ovalle	Ana Zepeda	96%
		José Eduardo Araya	88%

*En un inicio hubo dos auditores en Antofagasta, pero uno renunció luego de la primera semana de terreno.

Muestra lograda de observación no participante de primeras entrevistas

Con respecto a las primeras entrevistas, el trabajo se logró de manera exitosa en términos generales. En la mayoría de los casos, los auditores pudieron entrar sin problemas a los penales a realizar la observación no participante, a excepción de algunas situaciones puntuales.

En primer lugar, durante el terreno se dio el paro de Gendarmería de Chile, el cual duró aproximadamente una semana, lo cual incidió en que tanto defensores como auditores no pudieron ingresar de manera fluida a algunos penales de la región a llevar a cabo el trabajo.

Por lo demás, hubo varias visitas no efectivas⁴⁴, lo cual afectó también la cantidad de primeras entrevistas a observar. Esto fue particularmente consistente en algunos penales, tales como en la Ex Penitenciaría (CDP Santiago Sur) y Puente Alto, con un 58,8% y 72,9% de visitas efectivas respectivamente, en donde se observa la poca eficiencia de poder llevar a cabo primeras entrevistas cuando los defensores lo tenían coordinado. Además de lo anterior, hubo múltiples instancias en CDP Santiago Sur, en donde Gendarmería negó la entrada a los defensores penitenciarios y por tanto a los auditores, incluso en ocasiones en donde se organizaban “visitas masivas” para lograr más primeras entrevistas y observaciones no participantes, debido a cancelaciones a último minuto, por eventos relativos a la Teletón.

Por último, una de las problemáticas más relevantes ocurridas en el terreno se concentró en la región de Arica y Parinacota, en donde, durante la segunda semana de terreno, no se pudo continuar debido a que hubo un término anticipado de contrato de los defensores penitenciarios que estaban siendo auditados de aquella región. Por ello, no solo las metas de dicha región se vieron afectadas, sino que también incidió en cumplir las metas a nivel nacional de primeras entrevistas.

Considerando todo lo anterior, el logro de metas de primeras entrevistas tuvo un buen desempeño a nivel general, variando por región. La tabla a continuación da cuenta de los cumplimientos por región, considerando o no la meta de Arica, y considerando si la visita fue efectiva o no efectiva. Como se puede observar las metas fueron sobre cumplidas en todas las regiones salvo en cuanto a la aplicación de pautas, por la región de Arica, en donde se logró un 29% de la meta muestral. Lo mismo ocurre cuando se consideran las pautas completadas en visitas efectivas en donde se sobre

⁴⁴ De acuerdo al MAMP, una visita no efectiva se registra cuando no es posible realizar la entrevista, ya sea porque el interno está en visita, taller u oficio (entre otras) o porque rechazó voluntariamente participar de la entrevista. En este último caso el defensor debe dejar constancia e incluir la firma del interno y el timbre de Gendarmería.

cumplió en todo el país salvó por, además de Arica, dos recintos especialmente complejos de la Región Metropolitana, a saber, El CDP Santiago Sur (Norte) y el CDP de Puente Alto.

Tabla 14: Muestra lograda de Observaciones No participantes de Primeras Entrevistas

Recinto	Visita Efectiva	Visita No Efectiva	Total de pautas aplicadas	Tasa de visitas efectivas	Meta final original (considerando muestra de Arica)	Meta final original (sin considerar muestra de Arica)	% Meta de visitas efectivas auditadas considerando muestra de Arica	% Meta de visitas efectivas auditadas sin considerar muestra de Arica	% meta de pautas completas logradas
REGIÓN ARICA Y PARINACOTA	14		14	100%	48	0	29%	-	29%
REGIÓN ANTOFAGASTA	96	1	97	99%	95	95	101%	101%	102%
REGIÓN COQUIMBO	75	1	76	99%	67	67	112%	112%	113%
REGIÓN VALPARAÍSO	63		63	100%	53	53	119%	119%	119%
REGION BIO-BIO	49	11	60	82%	49	49	100%	100%	122%
C.D.P. SANTIAGO SUR(Norte)	193	135	328	59%	263	263	73%	73%	125%
C.P.F. SANTIAGO(Sur)	69		69	100%	57	57	121%	121%	121%
C.D.P. PUENTE ALTO(Sur)	43	16	59	73%	51	51	84%	84%	116%
TOTAL NACIONAL	602	164	766	78%	686	635	87%	94%	111%

Muestra lograda de revisión de carpetas y SIGDP

Por el otro lado, la revisión de las carpetas implicó un cumplimiento de la meta en un 89% (considerando Arica) y del 99% a nivel nacional si se resta la región de Arica en el terreno. Esto, sin perjuicio de los problemas que surgieron en Arica para la realización de revisiones y en la Ex penitenciaria (CDP Santiago Sur). En efecto, en el caso de Arica, hubo complicaciones por el hecho de que las carpetas a auditar estaban guardadas en la oficina de los defensores que se encontraban en proceso de término anticipado de contrato. Esta oficina estaba cerrada por lo que no se pudo acceder a más carpetas y sólo se pudieron revisar algunas, en la oficina de la defensoría regional. En el caso del CDP Santiago Sur, la dificultad de cumplir con la meta final fue debido a la alta cantidad de carpetas que se debía revisar (concentrando más de un tercio de la muestra total) en un tiempo limitado, en dos oficinas distintas, en donde no era factible tener a más de uno o dos auditores trabajando al mismo tiempo, puesto que la falta de más espacio podría haber menoscabado el trabajo cotidiano de los equipos penitenciarios en sus oficinas. Por ende, a pesar de que se aumentó de manera excepcional el tiempo de revisión de carpetas en las oficinas que visitaban este penal, no se pudo revisar las 246 carpetas que se habían calculado como meta en sus inicios para dicha región. Se logró revisar 208 carpetas, esto es, el 87% de la meta para ese penal.

Además de esos casos puntuales, hubo obstáculos a nivel general para la revisión de carpetas. La gran limitación de esta revisión fue lo complejo de revisar carpetas que no eran usadas, o que no tenían un formato unificado. En algunas regiones, las carpetas ni contenían nada escrito, sino que más bien era archivadores de documento. En otras, se encontraron carpetas de casos recicladas, en donde había registros de más de un condenado, por lo cual dificultaba la calidad y velocidad de la revisión. Por último, el hecho de que se solicita la revisión de diversos documentos que no necesariamente contaban con un mismo formato entre oficinas o regiones, hizo más compleja la revisión para los auditores.

La tabla a continuación da cuenta de la síntesis de la meta lograda de revisión de carpetas, considerando la meta original (con Arica) y la meta sin Arica, por región y recinto penitenciario.

Tabla 15: Muestra lograda de Carpetas

Región	Recinto	Meta final lograda	Meta terreno final original (considerando muestra de Arica)	Meta terreno final original (sin considerar la muestra de Arica)	% meta de pautas completas logradas considerando muestra de Arica	% meta de pautas completas logradas sin considerar muestra de Arica
Arica y Parinacota	CP ARICA	32	84	0	40%	-
Antofagasta	C.C.P. ANTOFAGASTA	55	53	53	103%	103%
Coquimbo	C.C.P. LA SERENA	58	60	60	100%	100%
Valparaíso	C.P. VALPARAISO	103	101	101	103%	103%
Biobío	CCP BIOBIO	50	50	50	100%	100%
Metropolitana Norte	C.D.P. SANTIAGO SUR (Norte)	208	246	246	87%	87%
Metropolitana Sur	C.P.F. SANTIAGO (Sur)	58	55	55	105%	105%
Metropolitana Sur	C.D.P. PUENTE ALTO (Sur)	58	58	58	100%	100%
Total		620	708	624	89%	99%

Entrevistas y grupos focales

Por último, para cumplir con casi todos los objetivos de esta auditoría, se propuso el llevar a cabo un gran levantamiento cualitativo de información, para comprender las principales causas de incumplimientos, nodos críticos, además de elementos positivos sobre la defensoría penal penitenciaria en las regiones auditadas.

Para ello, como se describió anteriormente, se llevaron entrevistas con los defensores penitenciarios y con los jefes operativos de Gendarmería a cargo de los penales visitados en la auditoría de cada región, además de realizar un grupo focal en un penal con internos que hayan tenido acceso a la defensa penitenciaria. Los criterios de selección de estos últimos fueron los siguientes:

- El haber solicitado el servicio de la defensoría penal penitenciaria.
- El contar con requerimientos de distinto tipo, tanto administrativos como judiciales.
- El contar con requerimientos no vigentes (terminados).

A partir de estos tres criterios, se seleccionó de manera aleatoria a 20 internos de los penales a visitar que cumplieran con este perfil de la base de datos entregada por la contraparte técnica. Dicha lista fue entregada a Gendarmería de Chile de cada penal, para que el día de realización del grupo focal, la institución pudiera citar y reunir a menos 10 personas de cada listado que pudieran asistir al grupo focal en la fecha acordada.

Cabe señalar que hubo solo dos entrevistas que no lograron ser realizadas durante el terreno. En primer lugar, en Arica, no se pudo concretizar la entrevista con el o la defensora penitenciaria, debido al Sumario por el cual estaban siendo suspendidos de sus labores; mientras que en la región de Coquimbo no se pudo llevar a cabo la entrevista con la jefa operativa del CDP Ovalle, debido a que estaba con mucha carga de trabajo y no aceptó la entrevista, a pesar de las insistencias del equipo auditor. De esta manera, salvo lo indicado, se realizaron entrevistas a los defensores penitenciarios de cada región, a un gendarme de cada recinto parte de la muestra, además del focus group por región con 10 internos. Todo esto conforme a lo planificado.

La tabla a continuación da cuenta del levantamiento de información que se logró en cada región.

Tabla 16: Entrevistas y grupos focales realizados en cada región

Región	Entrevistado(a)/ N° Entrevistados	Realizado	Fecha realizada
Arica	Jefe Operativo CET Arica	Sí	11/22/2018
Arica	Jefe Operativo CP Arica	Sí	11/22/2018
Arica	F. Group de 10 internos	Sí	11/20/2018
Antofagasta	Defensor Penitenciario	Sí	11/23/2018
Antofagasta	Jefe Operativo CCP Antofagasta	Sí	11/23/2018
Antofagasta	Jefe Operativo CPF Antofagasta	Sí	11/28/2018
Antofagasta	F. Group de 10 internos	Sí	11/23/2018
Coquimbo	Defensor Penitenciario	Sí	11/23/2018
Coquimbo	Jefe Operativo CCP La Serena	Sí	11/23/2018
Coquimbo	Jefe Operativo CDP Ovalle	No (2 cancelaciones)	-
Coquimbo	F. Group de 10 internos	Sí	11/20/2018
Valparaíso	Defensor Penitenciario	Sí	11/23/2018
Valparaíso	Jefe de módulos CP Valparaíso	Sí	11/23/2018
Valparaíso	F. Group de 10 internos	Sí	11/20/2018
RM Norte	Defensor Penitenciario CDP Santiago Sur - Reintegra	Sí	11/20/2018
RM Norte	Defensor Penitenciario CDP Santiago Sur – Netco	Sí	11/27/2018
RM Norte	Jefe Operativo CDP Santiago Sur	Sí	11/23/2018

RM Norte	F. Group de 10 internos CDP Santiago Sur	Sí	11/28/2018
RM Sur	Defensor Penitenciario Pt. Alto	Sí	11/29/2018
RM Sur	Defensor Penitenciario CPF Santiago (San Joaquín)	Sí	11/29/2018
RM Sur	Jefe Operativo Pt. Alto	Sí	11/23/2018
RM Sur	Jefe Operativo CPF Santiago (San Joaquín)	Sí	11/23/2018
RM Sur	F. Group de 10 internos Pt. Alto	Sí	11/29/2018
RM Sur	F. Group de 10 internos CPF Santiago (San Joaquín)	Sí	11/27/2018
Biobío	Defensor Penitenciario	Sí	11/23/2018
Biobío	Jefe Operativo CCP Biobío	Sí	11/23/2018
Biobío	Jefe Operativo CCP Concepción Manzano	Si	12/05/2018
Biobío	F. Group de 10 internos	Sí	11/20/2018

Principales problemas del terreno

El principal problema de terreno ocurrió en relación a lo ocurrido en la Región de Arica, en donde los defensores penitenciarios fueron desvinculados a poco empezar el terreno durante la semana del 29 de octubre. Esta situación impidió continuar con las observaciones a primeras entrevistas en la región y limitó gravemente la revisión de carpetas que se encontraban en las oficinas cerradas de éstos defensores. En segundo lugar, el terreno se vio alterado por el paro de Gendarmería de Chile frente a lo cual se impidió el regular ingreso a algunos recintos penitenciarios. A esto se sumó una resistencia de parte de Gendarmería en permitir el ingreso a las cárceles y a ser entrevistados para efectos de la auditoría.

No obstante, lo anterior, el trabajo de campo de la presente auditoría se considera en términos generales exitoso. Esto, sobre todo, tomando en cuenta la complejidad de hacer estudios dentro de

recintos penitenciarios dada la oposición que, a ratos, surge de Gendarmería de Chile, al paro de dicha institución y a la situación ocurrida en la Región de Arica. En concreto, los resultados del terreno muestran tasas de sobre cumplimiento del 111% para el caso de la observación de entrevistas, 101% para las muestras de revisión de carpetas, junto con el cumplimiento, salvo por el caso de Ovalle, de todas las entrevistas y focus group que estaban planificados.

b. Otros tipos de levantamiento de información: Análisis de base de datos de requerimientos, encuesta nacional a defensores/as y trabajadores sociales de la defensa penitenciaria, panel de expertos y taller de validación.

Base de datos de requerimientos DPP 2018:

La Defensoría Penal Pública facilitó al equipo consultor una base de datos que dio cuenta de todas las primeras entrevistas llevadas a cabo en el país en el año 2018, además de los datos de todos los requerimientos terminados durante ese mismo año y las gestiones desarrolladas para llevar a cabo dichos requerimientos. Se hizo un análisis descriptivo de esta base de datos, que es presentada en la sección de resultados.

Encuesta nacional a defensores/as y trabajadores/as sociales de la defensa penitenciaria

Con el objetivo de realizar una validación de los resultados obtenidos en el levantamiento de datos de la presente auditoría, así como relevar otros elementos del MAMP y de la defensa penitenciaria que no pudieron ser identificados en la auditoría, se realizó un cuestionario de encuesta aplicado vía online a todos los defensores/as y trabajadores/as sociales pertenecientes a la Defensoría Penal Penitenciaria del país. El marco muestral de la encuesta consistió en la base de datos entregada por la DPP, de 102 profesionales existentes actualmente en el país, se obtuvieron 92 respuestas válidas, representando una tasa de respuesta del 90%. Asimismo, destacar que se tuvo respuesta de una persona por cada región, asegurando cierta heterogeneidad regional en las respuestas. A continuación, se presentan ciertas descripciones de las características de los profesionales encuestados

Realizando una caracterización general de las respuestas válidas obtenidas, se puede acotar, en primer lugar, que el 52.2% (n=48) de las respuestas correspondieron a defensores/as, en tanto que el 47.8% (n=44) fueron de trabajadores/as sociales. Por otro lado, el 65.2% pertenecen al género femenino, mientras el 34.8% restante se identifican con el género masculino; esto se traduce en 60

y 32 respuestas respectivamente. Al analizar en mayor detalle, se observa que el 52.1% de los defensores/as son hombres y el 84.1% de trabajadores/as sociales son mujeres, dando cuenta de un marcado sesgo de género en este último cargo. Respecto a la media de edad de defensores/as y trabajadores/as sociales, ésta se ubica en los 34.5 años de edad, teniendo un mínimo de 24 años y un máximo de 61 años. Para el caso de defensores/as la media de edad se ubica en 36.1 años con un mínimo de 27 y un máximo de 61 años, mientras que para trabajadores/as sociales es de 32.8 años con un mínimo y máximo de 24 y 47 años respectivamente.

Por otro lado, respecto a la distribución geográfica del total de respuestas válidas, 13 corresponden a profesionales de la región Metropolitana Norte, por su parte la región Metropolitana Norte, Valparaíso y Biobío registran 10 respuestas. Es necesario destacar que aquellas regiones mencionadas son las únicas en las cuales respondieron 10 o más personas. Contrariamente, se puede destacar que entre aquellas regiones con menor cantidad de respuestas válidas se encuentra Arica (n=1), Ñuble, Los Ríos, Aysén y Magallanes con 2 respuestas cada una, y Atacama con 3 respuestas.

Otra línea de análisis que ayuda a caracterizar el perfil de defensores/as y trabajadores/as sociales de la Defensoría Penitenciaria, corresponde a la experiencia previa trabajando como defensores penales de defensa general. De este modo, un 40.2% de la muestra posee experiencia previa, mientras que el 59.8% declara no poseerla. Estas diferencias se observan de manera más marcada al analizar por defensores/as o trabajadores/as sociales, en tanto que en los primeros el 58.3% declara poseer experiencia previa, y sólo el 20.5% de los trabajadores/as sociales también la tiene. En ese sentido, los profesionales también fueron preguntados por el tiempo que llevan ejerciendo su cargo en el equipo de defensa penitenciaria, teniendo un 55.4% de profesionales que poseen más de 2 años de ejercicio, un 26.1% entre 1 y 2 años, un 9.8% entre 7 meses y 1 año, y un 8.7% tiene menos de 6 meses de experiencia en el cargo.

En la línea de lo anterior, se consultó respecto a especialización o capacitaciones en temáticas de defensa penitenciaria o derechos humanos de condenados/as como, por ejemplo, cursos, capacitaciones, diplomados, magíster, doctorados, entre otros. De este modo, el 82.6% de la muestra posee alguna especialización en el área, en tanto que el 89.6% de los defensores/as tiene y el 75% de trabajadores/as sociales.

Gráfico 56: N° total de respuestas válidas según ocupación (n=92)

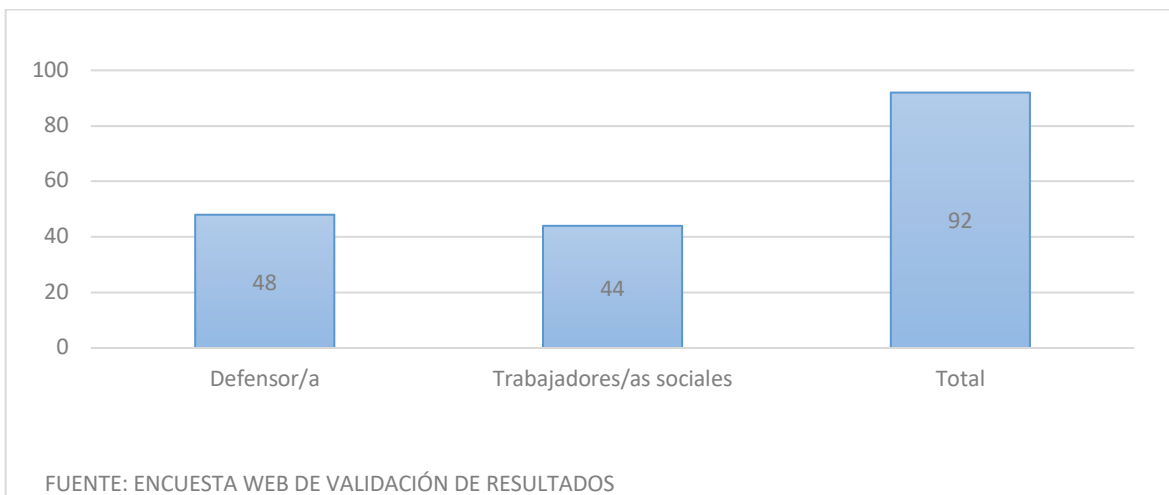


Gráfico 57: % de defensores/as y trabajadores/as sociales que respondieron la encuesta según sexo (n=92)

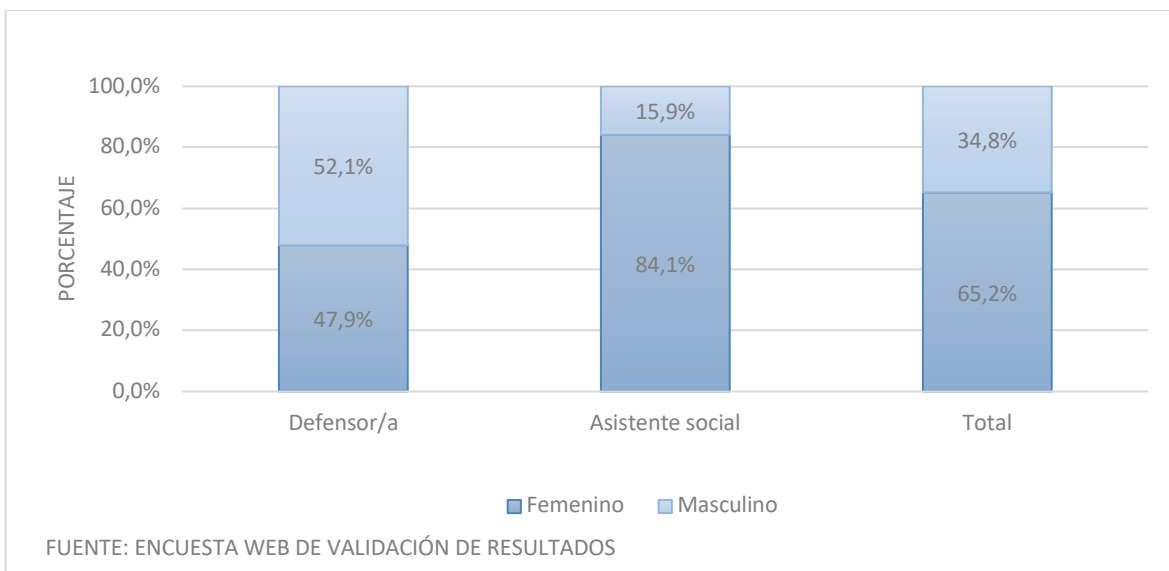


Gráfico 58: % de defensores/as y trabajadores/as sociales que respondieron la encuesta según edad (n=92)

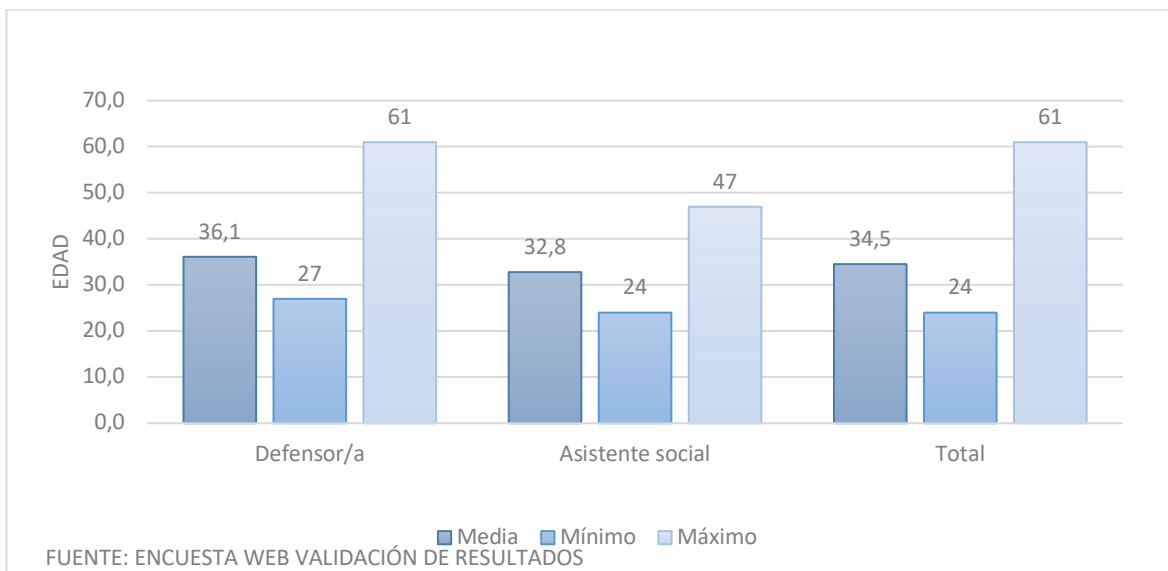


Gráfico 59: Cantidad de defensores/as y trabajadores/as sociales que respondieron la encuesta según región (n=92)

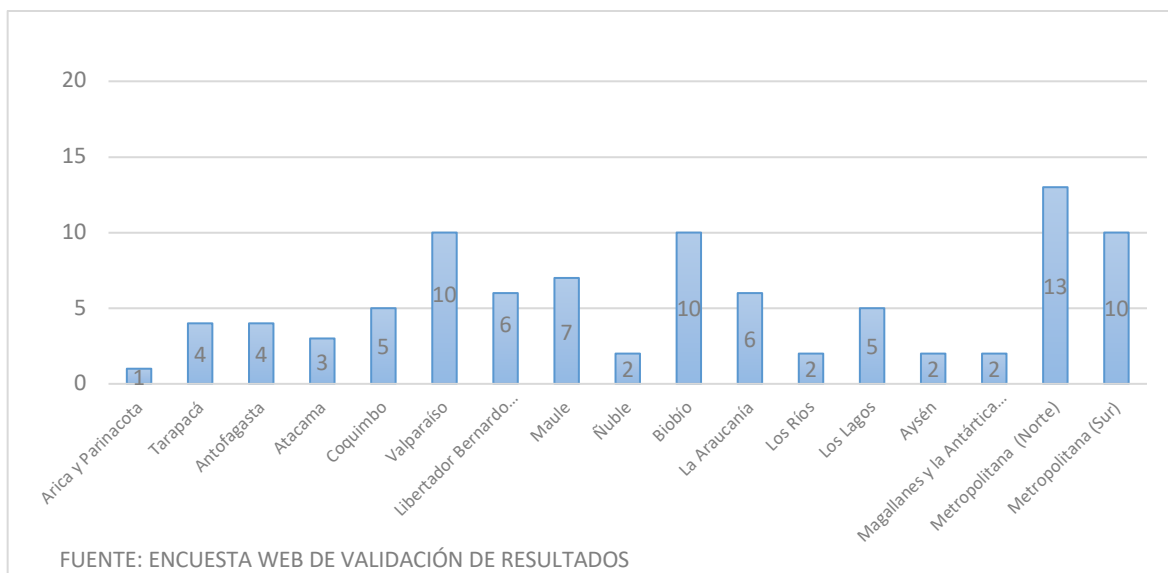


Gráfico 60: % de defensores/as y trabajadores/as sociales que han ejercido previamente en la defensoría penal pública (n=92)

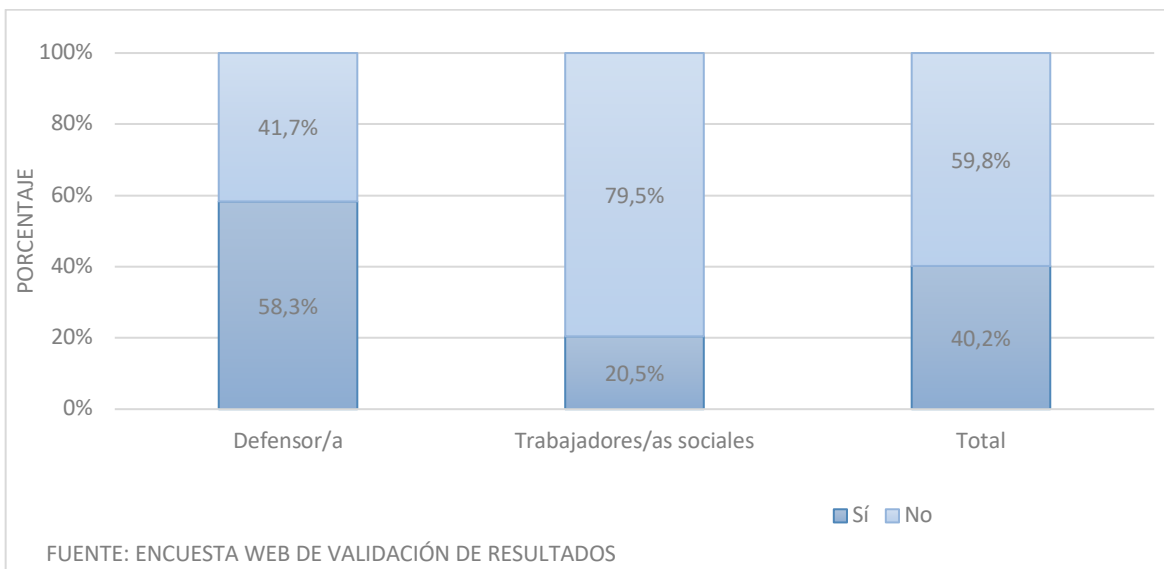


Gráfico 61: % de tiempo de ejercicio en defensoría penal penitenciaria según defensores/as y trabajadores/as sociales (n=92)

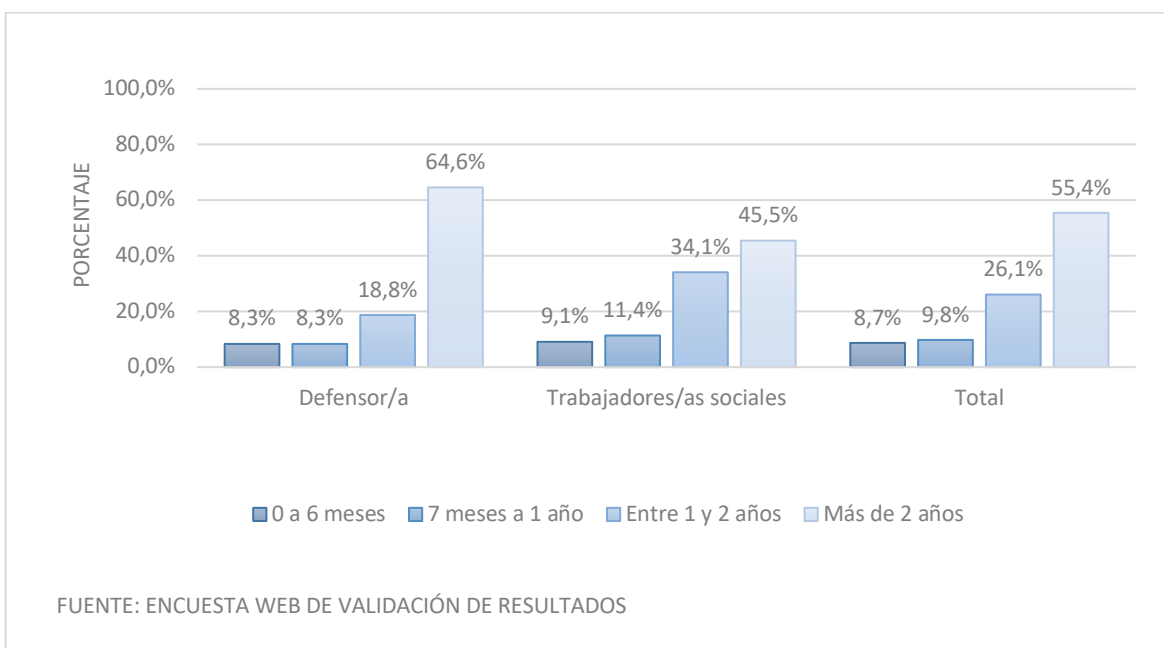
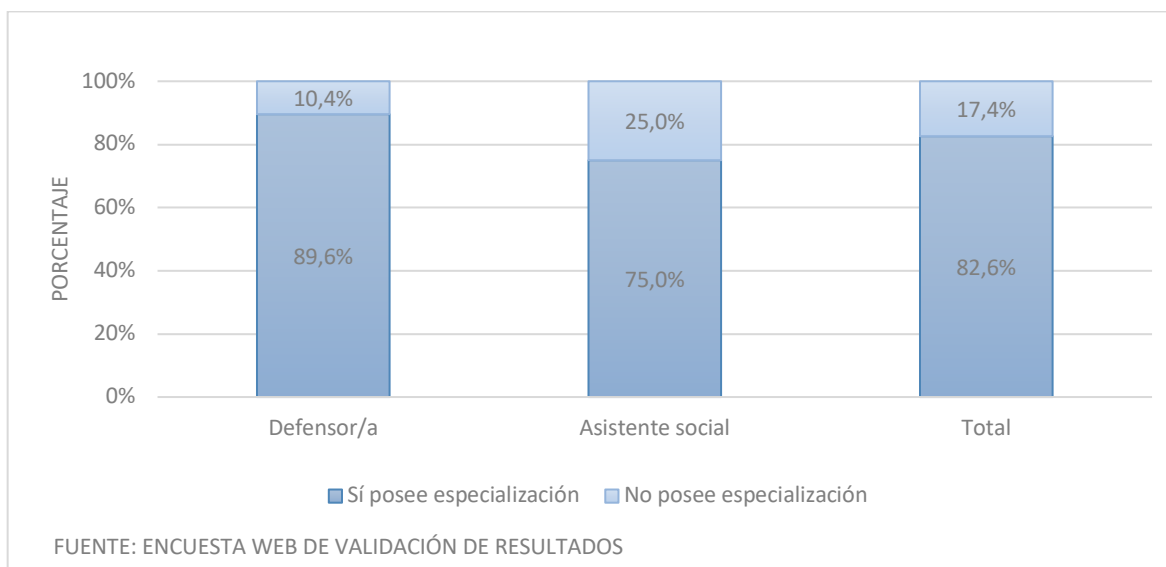


Gráfico 62: % de defensores/as y trabajadores/as sociales que poseen o no un grado de especialización (n=92)



Panel de expertos

En la auditoría, se llevó a cabo un panel de expertos el día 15 de marzo del 2019, en las dependencias de la Defensoría Penal Pública. El objetivo de la sesión fue identificar, luego de una deliberación colectiva, 5 características centrales que deberían cumplir el sistema y la defensa jurídica durante la ejecución de la pena privativa de libertad. A esta sesión asistieron 6 expertos de la materia, constituidos como especialistas de diferentes profesiones e instituciones del país.

La modalidad llevada a cabo fue, primero, de presentación de los resultados por parte del equipo consultor; seguido de una ronda de preguntas por parte del moderador de la sesión, la cual generó debate, discusión, y propuestas de recomendaciones para mejorar el sistema de defensa penitenciario del país. Todo esto fue grabado, transcrito, y analizado por parte del equipo consultor, incorporado como algunas recomendaciones del informe.

Los participantes de este panel fueron:

1. ALEJANDRO ARÉVALO (GENCHI)
2. SERGIO CHACÓN (MUJER LEVÁNTATE)
3. MARCELA CORVALÁN (MINJUSDDHH)
4. OLGA ESPINOZA (ACADÉMICA U. DE CHILE)
5. ULDA FIGUEROA (PAZ CIUDADANA)

6. ALICIA SALINERO (GENCHI)

Moderador:

1. MIGUEL CILLERO (EQUIPO SOCIOLOGÍA UC)

Taller de validación

Por otro lado, también se llevó a cabo un taller de validación con coordinadores regionales de la defensa penitenciaria del país, presencialmente y vía cámara web. El objetivo de dicho taller fue de presentar los resultados obtenidos en la auditoría a los coordinadores regionales de la defensa penitenciaria, para que puedan comentarlas y validar lo relevado en el estudio, a partir del conocimiento y experiencia de trabajo de los convocados.

Este taller se llevó a cabo el día 19 de marzo del 2019 en las dependencias de la Defensoría Penal Pública, contando con la presencia de representantes de casi todas las regiones del país. La modalidad llevada a cabo fue, primero, de presentación de los resultados por parte del equipo consultor; luego seguido de una ronda de preguntas y comentarios de los coordinadores regionales ahondando en sus apreciaciones y validación de los resultados obtenidos, para luego terminar con agradecimientos y con ciertas luces de cómo seguir avanzando en mejorar la defensa penal penitenciaria. Todo esto fue grabado, y analizado por parte del equipo consultor como parte de la validación de los resultados.

Anexo 2: Análisis de base de datos de requerimientos y gestiones DPP 2018

a. Detalle de primeras entrevistas, requerimientos, usuarios, y gestiones realizadas en 2018 según región y total país

Tabla 17: Cantidad de usuarios atendidos, primeras entrevistas, requerimientos terminados y gestiones realizadas por defensa penitenciaria en 2018

Región	Usuarios con requerimientos terminados 2018 por región	Primeras entrevistas realizadas por región	Requerimientos terminados por región	Gestiones realizadas por región
Arica y Parinacota	112	712	119	3888
Antofagasta	708	2061	887	6457
Coquimbo	319	1173	403	3510
Valparaíso	416	2346	473	8661
Biobío	347	2003	390	9068
Metropolitana Norte	1238	5472	1633	37957
Metropolitana Sur	584	2101	813	15945
Total de regiones auditadas	3724	15868	4718	85486
Total nacional	5608	24189	7088	117897

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

Tabla 18: Cantidad de gestiones en estudio, en trámite, terminadas y tramitadas por regiones auditadas y nacional (n gestiones= 117897 nivel país, 85486 regiones auditadas)

Región	En estudio	En trámite	Terminada	Tramitada	Total general
Arica y Parinacota (N=3.888)	354	508	3026		3888
Antofagasta (N= 6.457)	113	914	5420	10	6457
Coquimbo (N=3.510)	36	521	2953		3510
Valparaíso (N= 8.661)	576	582	7501	2	8661
Metropolitana Norte (N=37.957)	2364	4511	30959	123	37957
Metropolitana Sur (N=15.945)	684	908	14333	20	15945
Biobío (N=9.068)	921	994	7109	44	9068
Total regiones auditadas	5048	8938	71301	199	85486
Total general	5929	11965	99715	288	117897

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregadas por DPP

Tabla 19: Porcentaje (%) de gestiones en estudio, en trámite, terminadas y tramitadas por regiones auditadas y nacional (n gestiones= 117897 nivel país, 85486 regiones auditadas)

Región	En estudio	En trámite	Terminada	Tramitada
Arica y Parinacota (N=3.888)	9,1%	13,1%	77,8%	0,0%
Antofagasta (N= 6.457)	1,8%	14,2%	83,9%	0,2%
Coquimbo (N=3.510)	1,0%	14,8%	84,1%	0,0%
Valparaíso (N= 8.661)	6,7%	6,7%	86,6%	0,0%
Metropolitana Norte (N=37.957)	6,2%	11,9%	81,6%	0,3%
Metropolitana Sur (N=15.945)	4,3%	5,7%	89,9%	0,1%
Biobío (N=9.068)	10,2%	11,0%	78,4%	0,5%
Total regiones auditadas	5,9%	10,5%	83,4%	0,2%
Total Nacional	5,0%	10,1%	84,6%	0,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregadas por DPP

b. Detalle de requerimientos solicitados según región

Tabla 20: Cantidad de requerimientos solicitados según región (n=7088)

Región	Solicitud libertad condicional	Solicitud traslado unidad penal	Solicitud de abono pena sustitutiva	Solicitud salida dominical	Otra Vulneración de derechos	Solicitud traslado módulo	Solicitud participación acciones resocializadoras	Otros	Solicitud sustitución multa Art. 49 CP	Impugnación sanción disciplinaria	Solicitud atención médica	Solicitud Pena Mixta (L.20.603)	Solicitud unificación de penas Art. 164 COT	Solicitud rebaja condena	Reclamación calificación de conducta
Arica	19	14	65	4	2	9	0	5	8	9	4	31	2	1	0
Coquimbo	53	70	64	24	12	55	66	14	14	7	12	0	8	3	2
Biobío	92	58	100	9	16	3	11	22	24	11	15	16	9	2	2
Valparaíso	117	62	90	18	44	22	19	23	20	21	9	13	12	0	3
RM Sur	323	43	48	49	14	14	97	29	47	40	56	13	10	14	16
RM Norte	352	353	157	42	226	137	58	59	17	29	70	29	32	35	37
Antofagasta	402	120	11	17	16	75	11	30	66	24	4	24	5	19	9
Total país	1972	1023	844	411	448	435	328	330	288	247	246	187	129	101	100

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

Tabla 21: % de tipo de requerimientos solicitados según región (n=7088)

Región	Solicitud libertad condicional	Solicitud traslado unidad penal	Solicitud de abono pena sustitutiva	Solicitud salida dominical	Otra Vulneración de derechos	Solicitud traslado módulo	Solicitud participación acciones resocializadoras	Otros	Solicitud sustitución multa Art. 49 CP	Impugnación sanción disciplinaria	Solicitud atención médica	Solicitud Pena Mixta (L.20.603)	Solicitud unificación de penas Art. 164 COT	Solicitud rebaja condena	Reclamación calificación de conducta
Arica	11,0%	8,1%	37,6%	2,3%	1,2%	5,2%	0,0%	2,9%	4,6%	5,2%	2,3%	17,9%	1,2%	0,6%	0,0%
Coquimbo	13,1%	17,3%	15,8%	5,9%	3,0%	13,6%	16,3%	3,5%	3,5%	1,7%	3,0%	0,0%	2,0%	0,7%	0,5%
RM Norte	21,6%	21,6%	9,6%	2,6%	13,8%	8,4%	3,6%	3,6%	1,0%	1,8%	4,3%	1,8%	2,0%	2,1%	2,3%
Biobío	23,6%	14,9%	25,6%	2,3%	4,1%	0,8%	2,8%	5,6%	6,2%	2,8%	3,8%	4,1%	2,3%	0,5%	0,5%
Valparaíso	24,7%	13,1%	19,0%	3,8%	9,3%	4,7%	4,0%	4,9%	4,2%	4,4%	1,9%	2,7%	2,5%	0,0%	0,6%
RM Sur	39,7%	5,3%	5,9%	6,0%	1,7%	1,7%	11,9%	3,6%	5,8%	4,9%	6,9%	1,6%	1,2%	1,7%	2,0%
Antofagasta	48,3%	14,4%	1,3%	2,0%	1,9%	9,0%	1,3%	3,6%	7,9%	2,9%	0,5%	2,9%	0,6%	2,3%	1,1%
Total país	27,8%	14,4%	11,9%	5,8%	6,3%	6,1%	4,6%	4,7%	4,1%	3,5%	3,5%	2,6%	1,8%	1,4%	1,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

b. Detalle del origen de requerimientos según unidad penal

Tabla 22: Origen de los requerimientos según unidades penales auditadas (n=3426 a nivel de penas auditadas)

Penal auditado	Condenado	Defensoría	Familiar	GENCHI	Tribunales	Otros (CAJ, INDH, ONG, SEREMIAS)
C.P. Valparaíso	36,4%	13,2%	43,2%	4,7%	2,5%	0,0%
C.C.P. La Serena	43,5%	22,1%	27,2%	2,7%	2,1%	2,4%
C.D.P. Santiago Sur(Norte)	49,0%	42,5%	5,6%	2,7%	0,0%	0,2%
C.C.P. Antofagasta	50,6%	17,7%	29,1%	2,4%	0,2%	0,0%
CCP Biobío	58,7%	18,1%	20,3%	2,2%	0,7%	0,0%
C.D.P. Puente Alto(Sur)	58,8%	1,0%	8,5%	31,4%	0,0%	0,3%
C.D.P. Ovalle	60,7%	7,1%	5,4%	10,7%	16,1%	0,0%
CP ARICA	65,2%	10,4%	10,4%	13,1%	0,9%	0,0%
C.E.T Arica	75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
C.P.F. Antofagasta	75,9%	13,8%	3,4%	6,9%	0,0%	0,0%
C.P.F. Santiago (Sur)	88,2%	4,0%	0,6%	6,6%	0,0%	0,6%

CCP Concepción el Manzano	92,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
--------------------------------------	-------	------	------	------	------	------

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de requerimientos entregada por DPP

- b. Detalle de promedio de diferencia de días entre primera solicitud de primera entrevista, primera entrevista, e ingreso del requerimiento

Gráfico 63: Promedio en días de demora entre solicitud e ingreso del requerimiento a SIGDP, según región y nacional (n=7088)

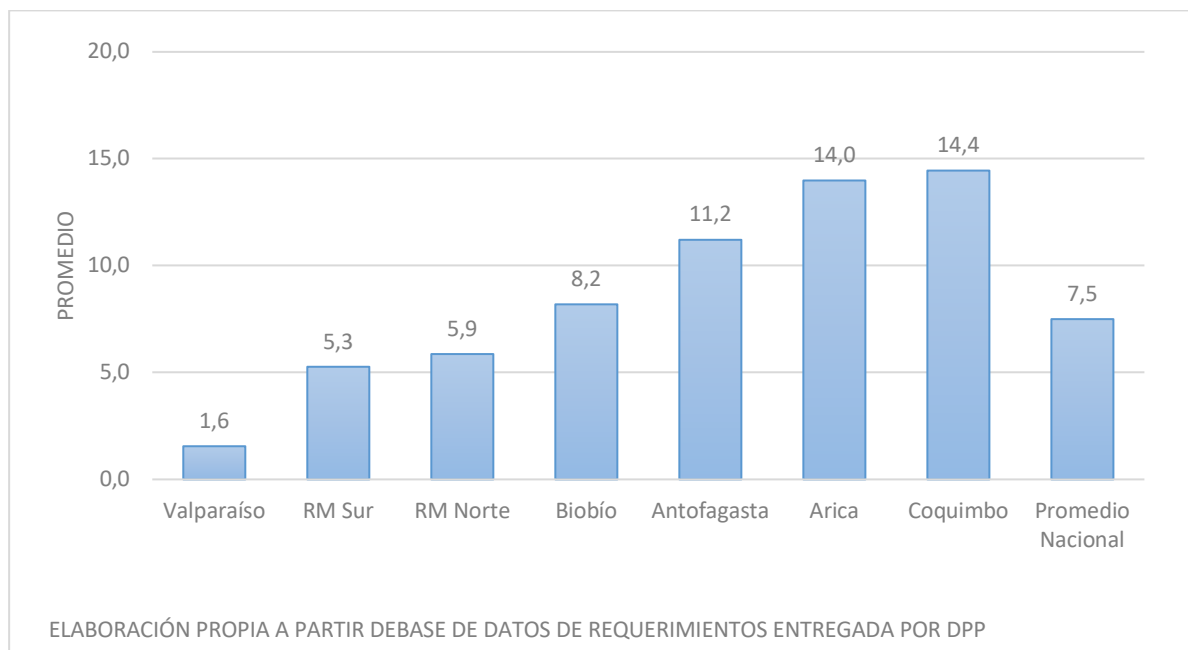
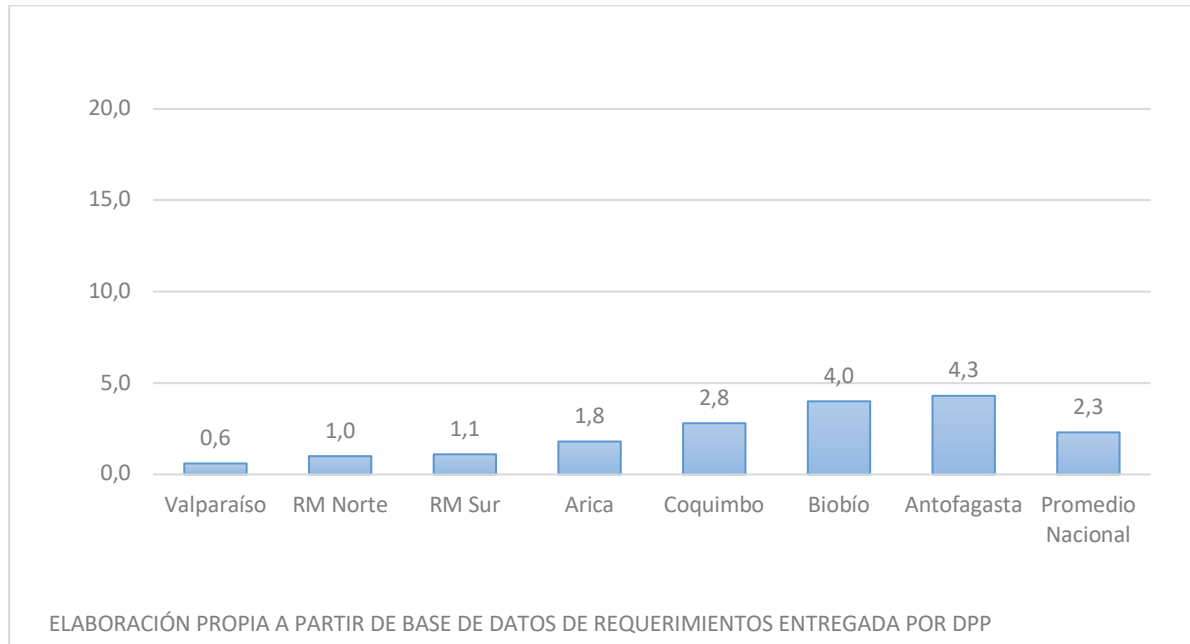


Gráfico 64: Promedio en días de demora entre primera entrevista e ingreso de datos a SIGDP, según regiones auditadas y nacional (n=7088 a nivel país)



Anexo 3: Análisis de encuesta web para la validación de resultados

- a. Grado de acuerdo con percepción de preparación de profesionales defensa penitenciaria para atender necesidades de grupos con necesidades particulares específicos

Gráfico 65: Grado de acuerdo o desacuerdo con las y los profesionales de la defensa penitenciaria están preparados para atender necesidades de madres con hijos/as lactantes (n=92)

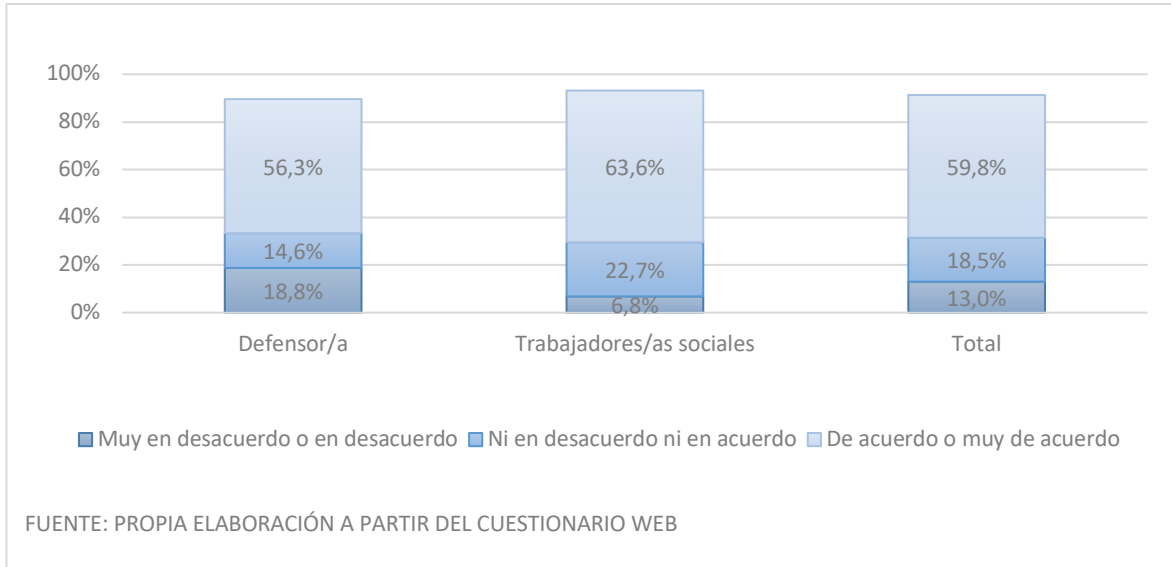


Gráfico 66: Grado de acuerdo o desacuerdo con las y los profesionales de la defensa penitenciaria están preparados para atender necesidades de personas LGBTI (n=92)

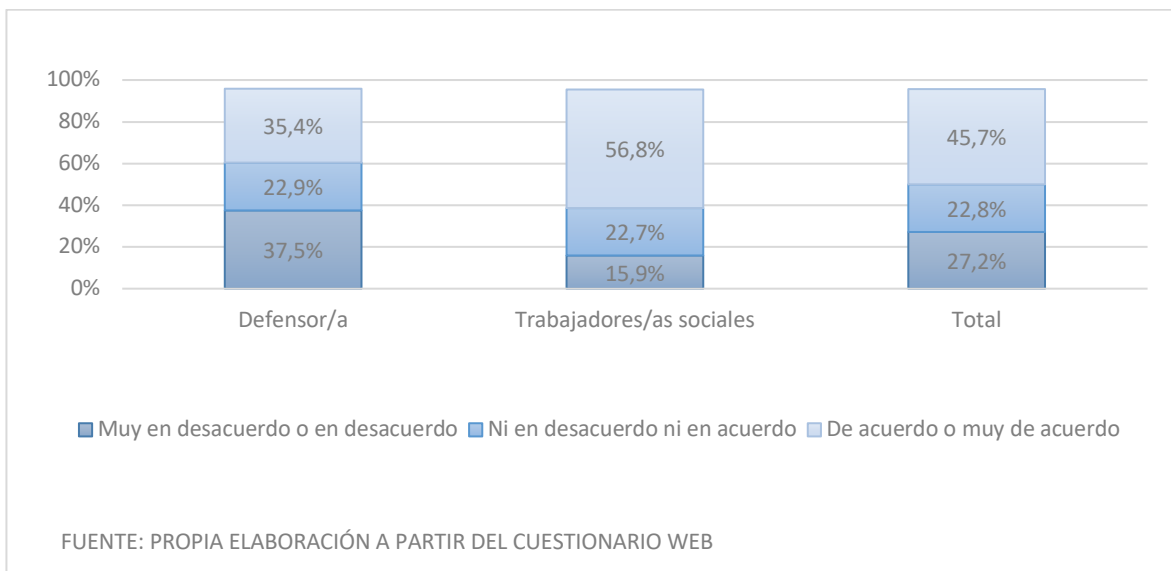


Gráfico 67: Grado de acuerdo de defensores/as y trabajadores/as sociales con que están preparados para atender necesidades de personas indígenas (n=92)

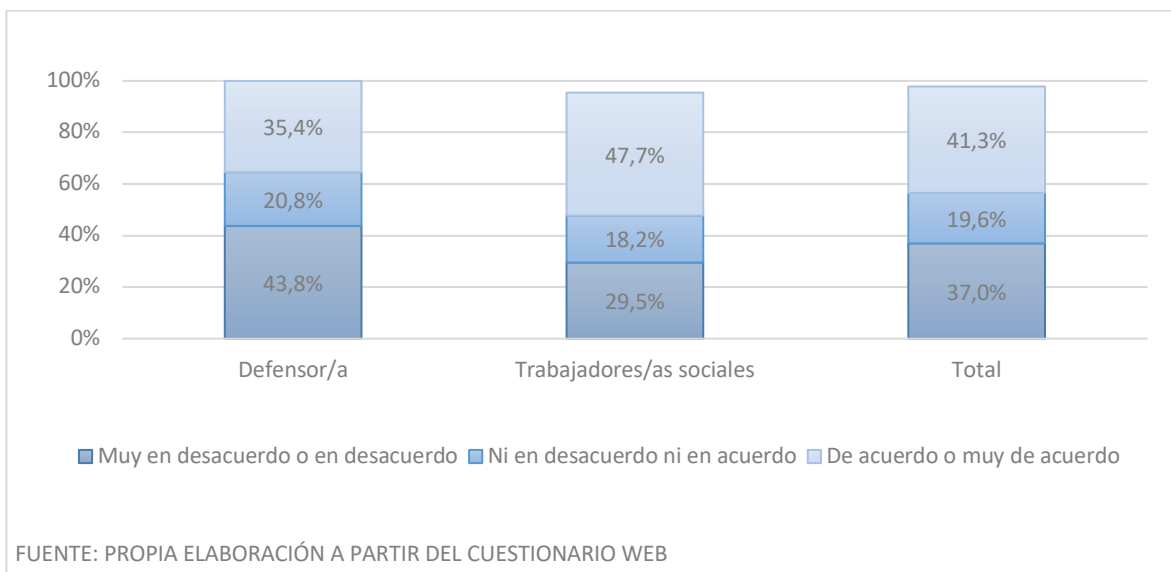


Gráfico 68: Grado de acuerdo de defensores/as y trabajadores/as sociales con que sus equipos están preparados para atender necesidades de personas migrantes (n=92)

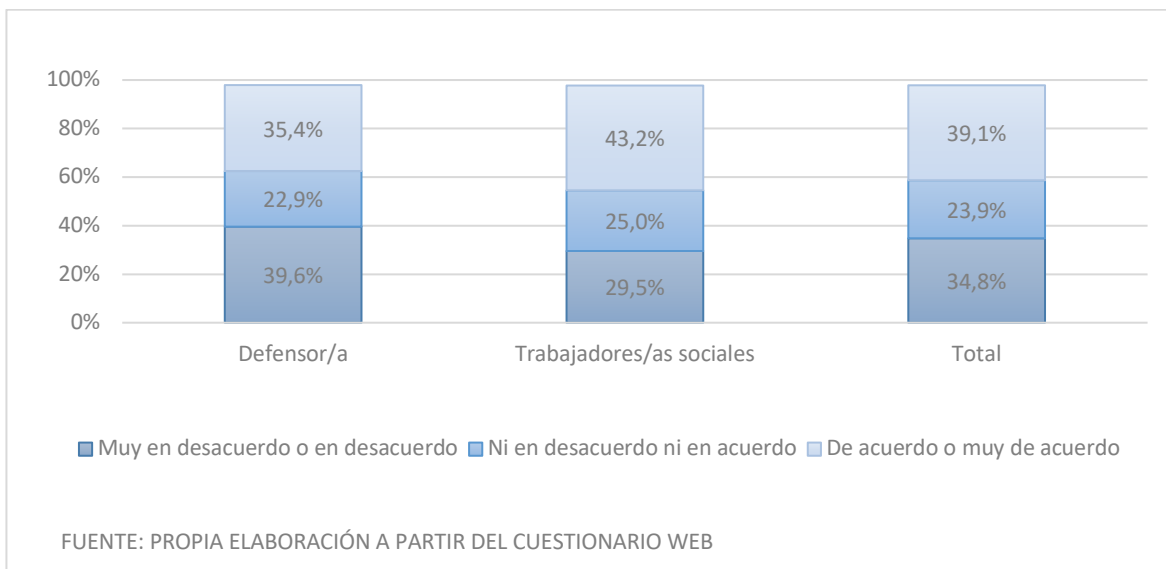


Gráfico 69: Grado de acuerdo de defensores/as y trabajadores/as sociales con que sus equipos están preparados para atender necesidades de personas en situación de discapacidad (n=92)

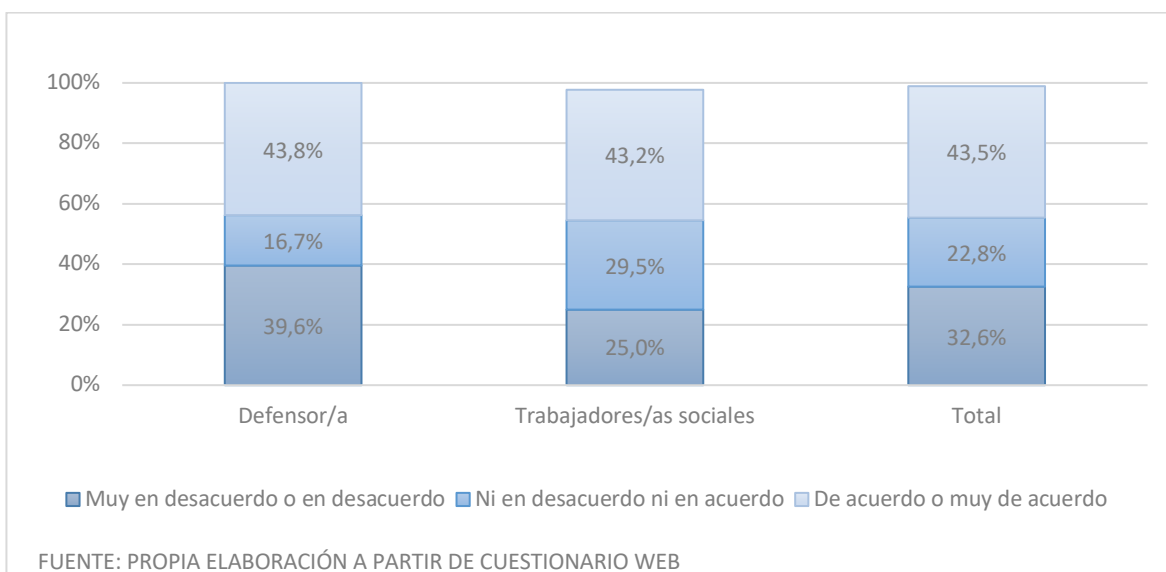
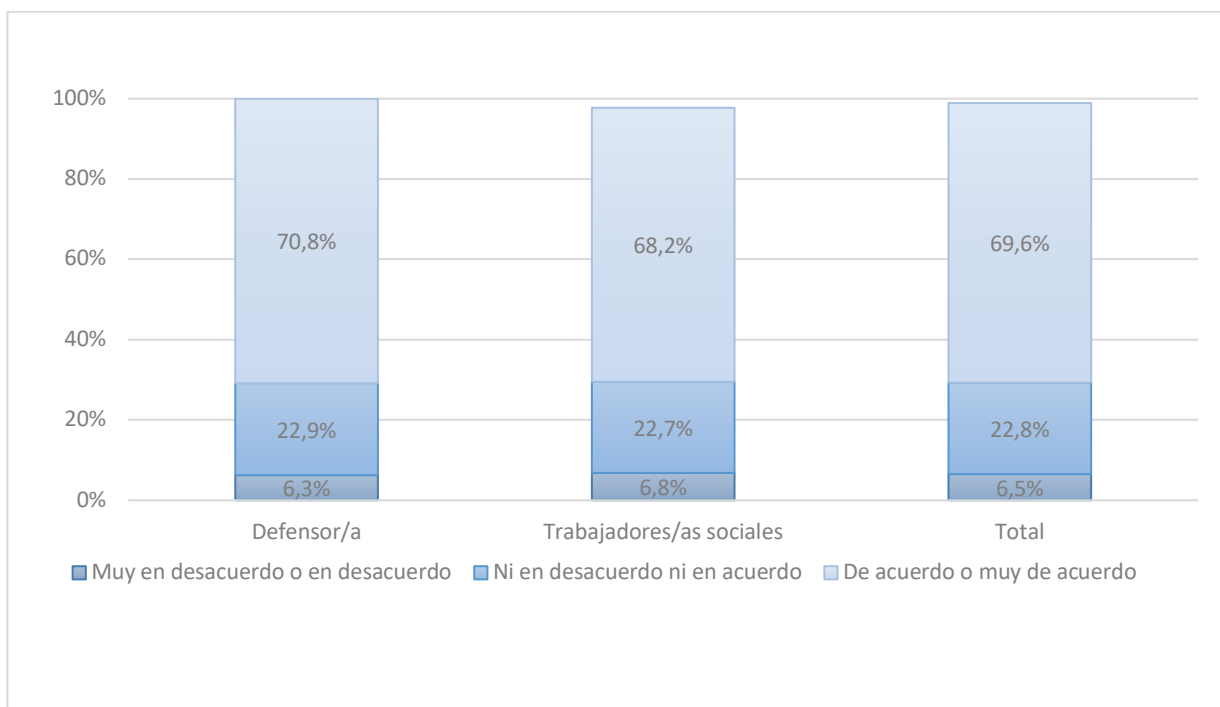


Gráfico 70: Grado de acuerdo de defensores/as y trabajadores/as sociales con que sus equipos están preparados para atender necesidades de familias de condenados/as (n=92)



- b. Grado de acuerdo con percepción de que el MAMP posee principios claros para trabajar con grupos con necesidades particulares específicos

Gráfico 71: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con requerimientos de madres con hijos lactantes (n=92)

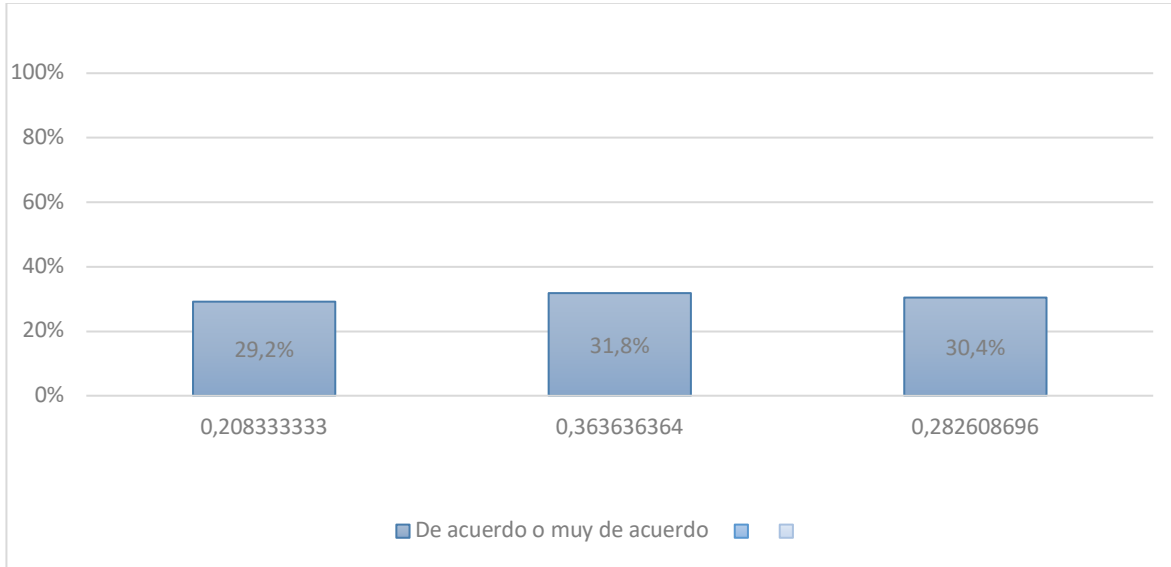


Gráfico 72: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con requerimientos de población LGTBI (n=92)

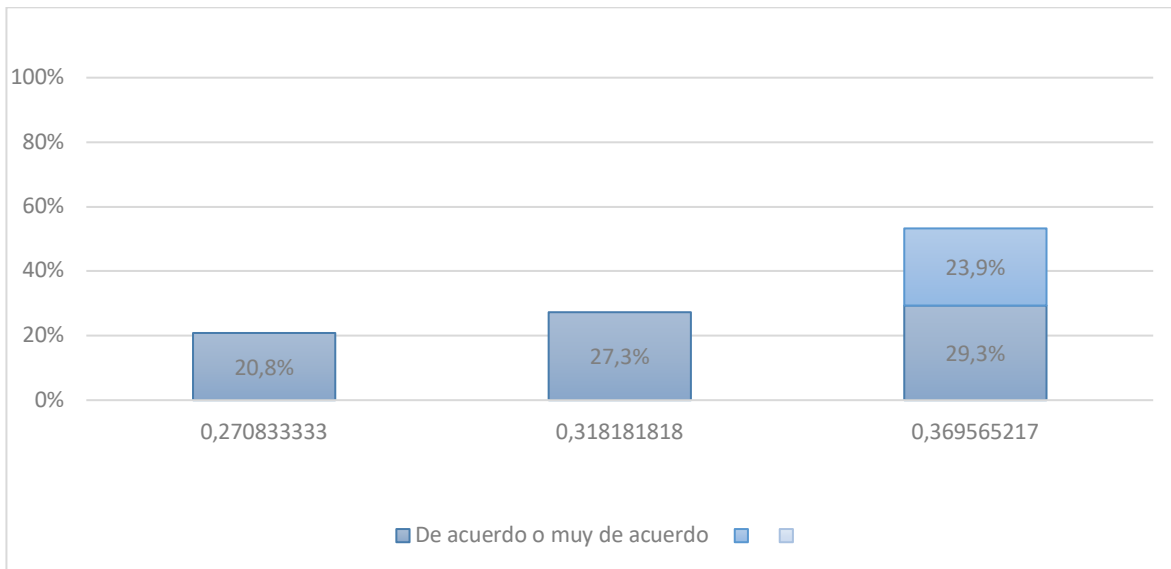


Gráfico 73: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con requerimientos de población migrante (n=92)

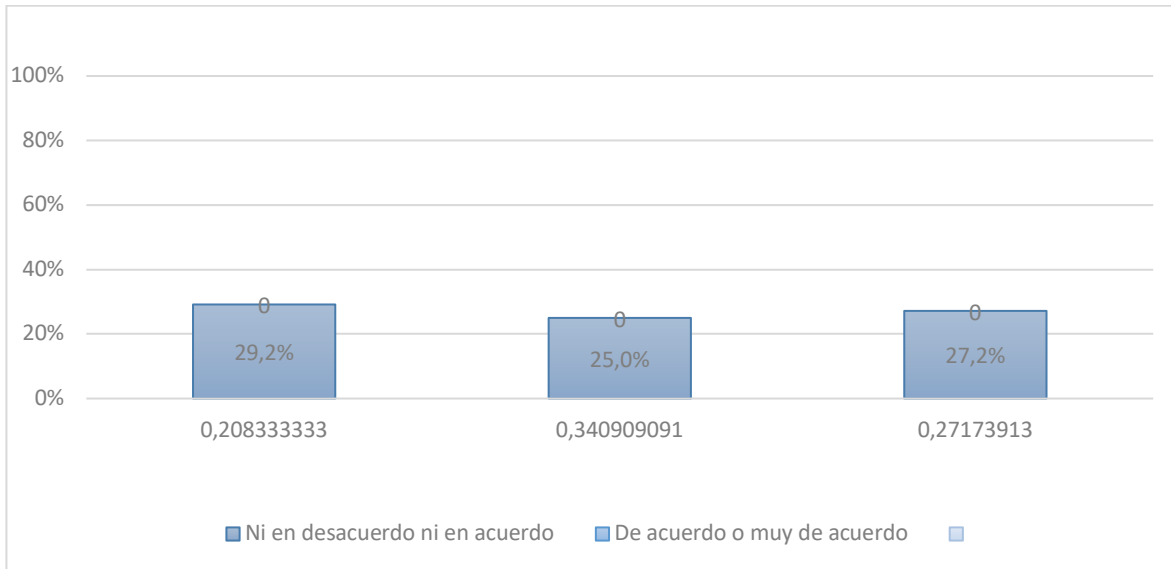


Gráfico 74: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con requerimientos de población indígena (n=92)

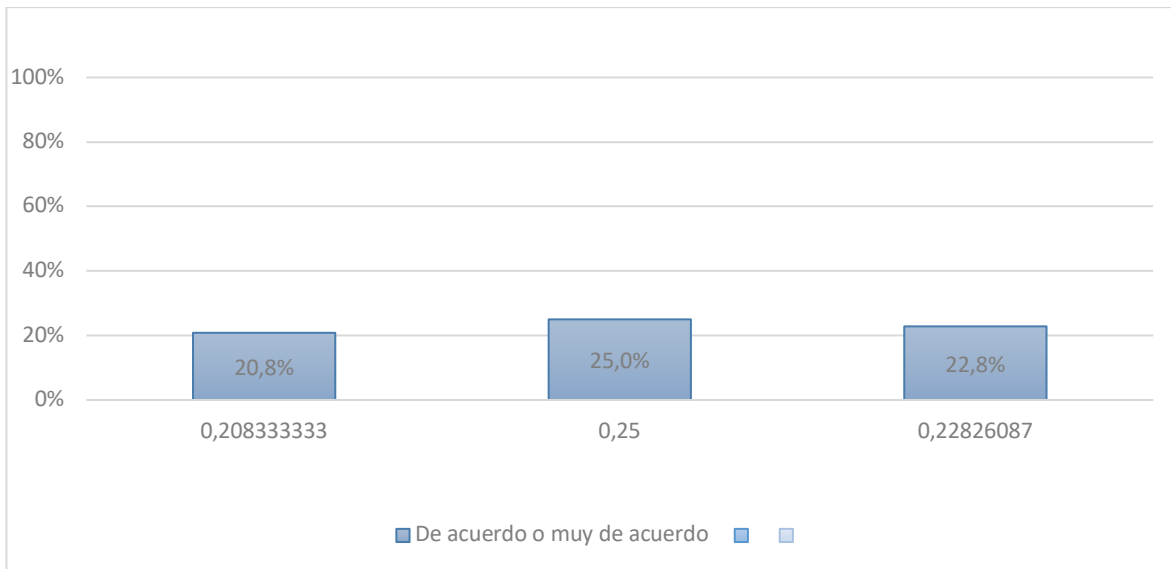


Gráfico 75: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar de población discapacitada (n=92)

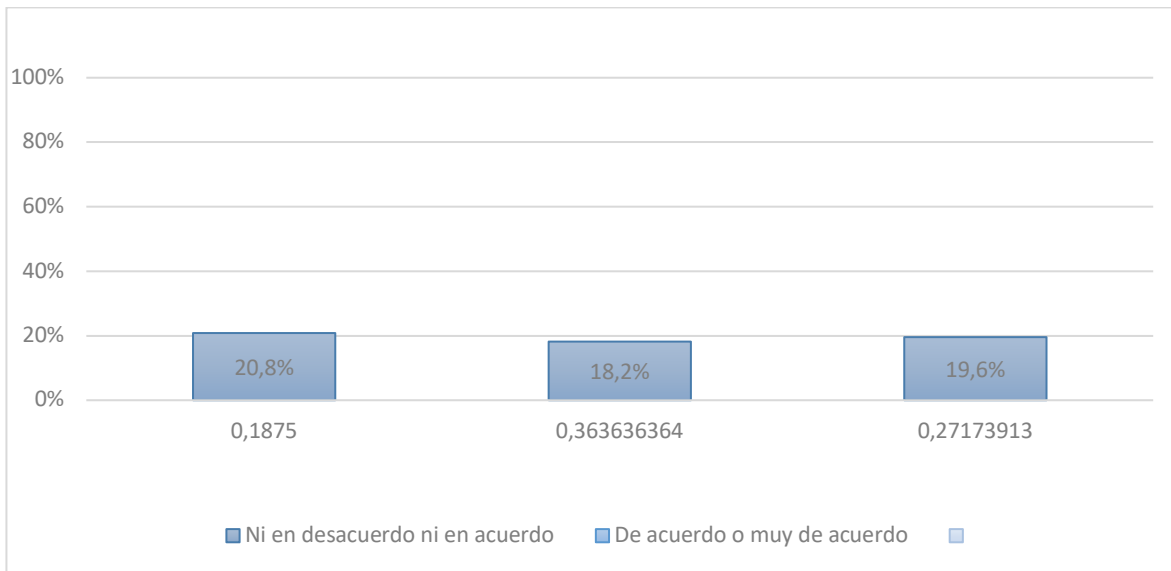
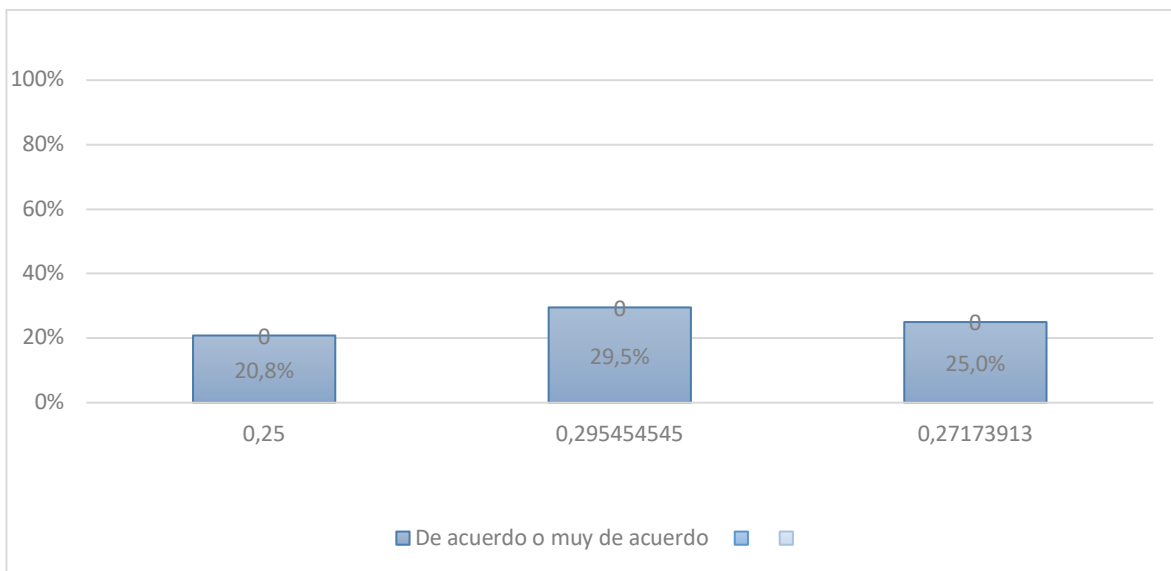


Gráfico 76: Grado de acuerdo con que el MAMP posee principios claros para trabajar con familiares de condenados/as (n=92)



- c. Grado de acuerdo con percepción de que el MAMP posee principios claros para trabajar con grupos con necesidades particulares específicos

Gráfico 77: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de madres con hijos lactantes (n=92)

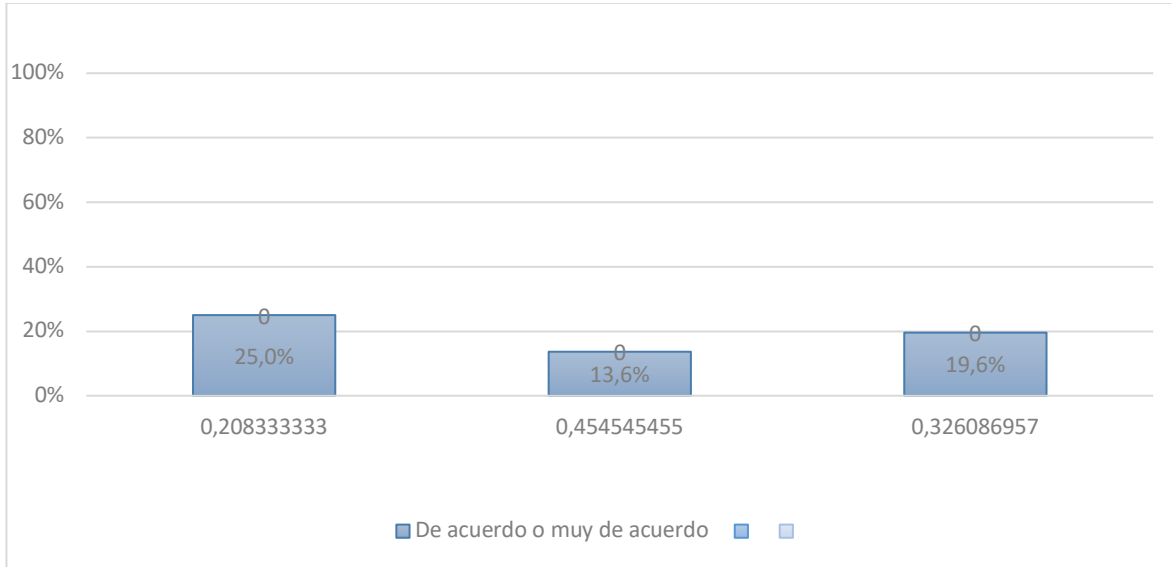


Gráfico 78: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población LGBTI (n=92)

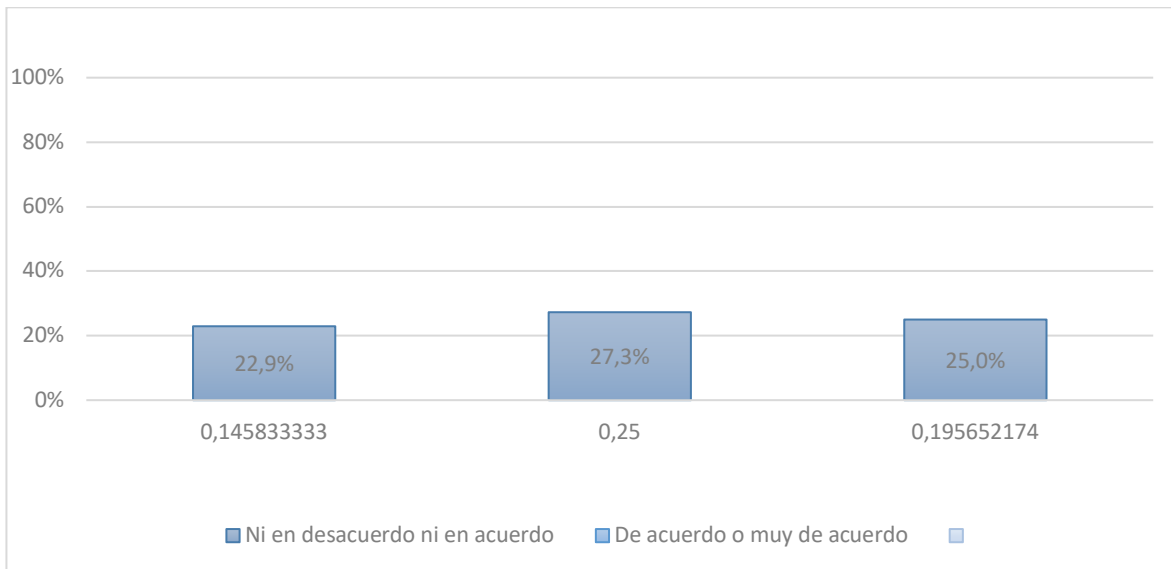


Gráfico 79: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población indígena (n=92)

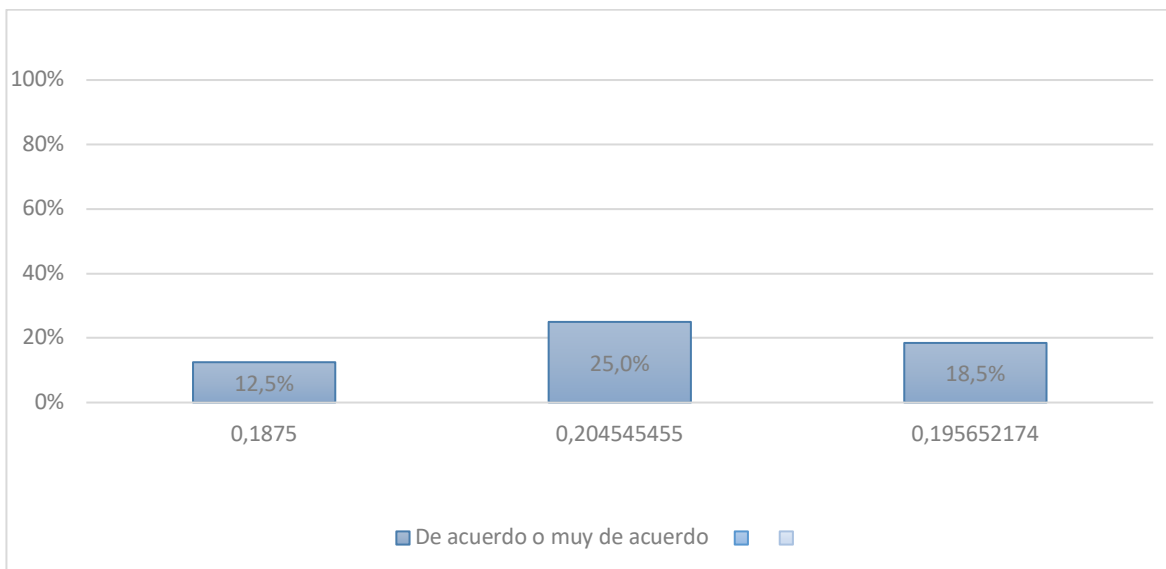


Gráfico 80: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población migrante (n=92)

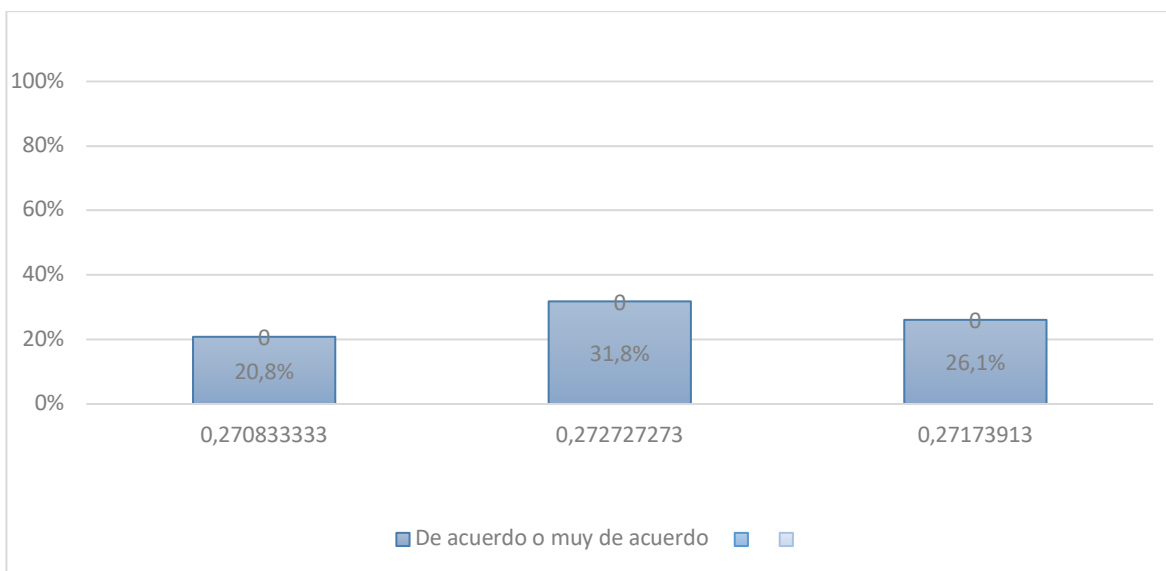


Gráfico 81: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para afrontar requerimientos de población discapacitada (n=92)

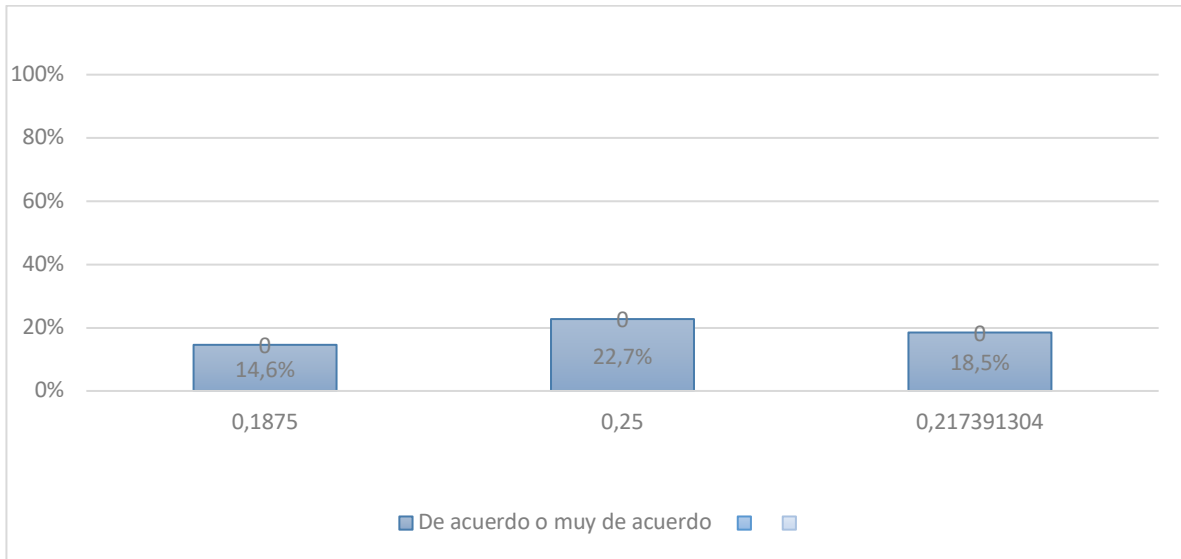
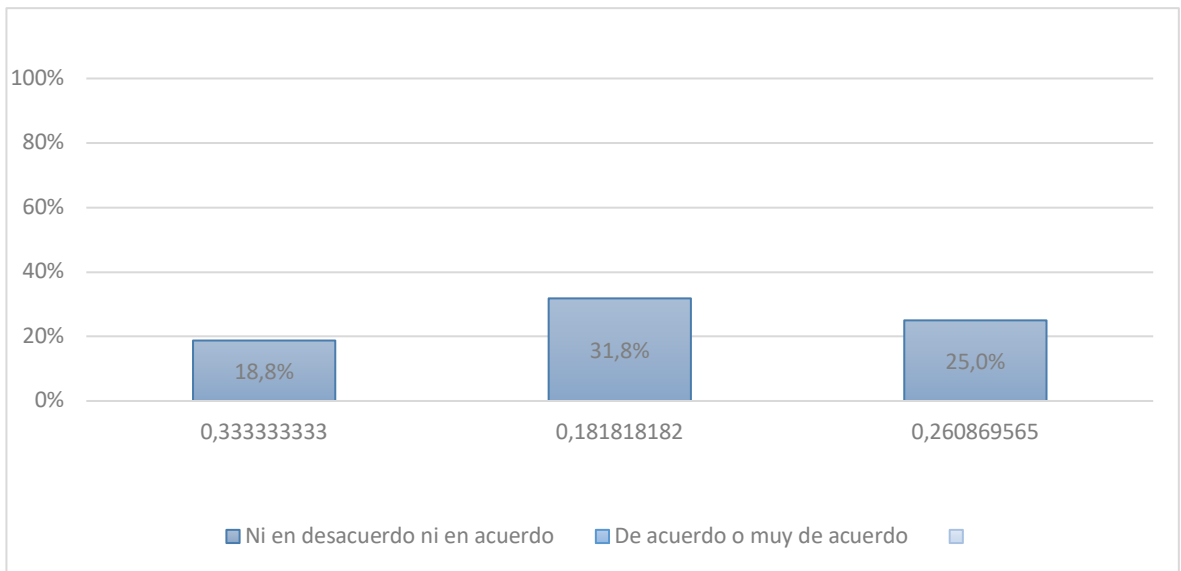


Gráfico 82: Grado de acuerdo con que la DPP entrega herramientas adecuadas para trabajar con familiares de condenados/as (n=92)



Anexo 4: Principales causas de incumplimientos de las actuaciones mínimas

Gráfico 83: Grado de acuerdo en que Gendarmería complejiza la realización de la labor de la defensa penitenciaria (n=92)

