



Confianza
Coherencia
Innovación

Tomo I Informe Final
“Servicio de Auditoría del Modelo actual de cargas de
trabajo en Defensa Penitenciaria y propuesta de un
modelo optimizado, en la Defensoría Penal Pública”

Defensoría Penal Pública

29 de Diciembre de 2014

Informe Final Tomo I

“SERVICIO DE AUDITORÍA DEL MODELO ACTUAL DE CARGAS DE TRABAJO EN DEFENSA PENITENCIARIA Y PROPUESTA DE UN MODELO OPTIMIZADO, EN LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA”

DICIEMBRE DE 2014

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	6
2.	Objetivos del Proyecto	8
2.1.	Objetivos Generales	8
2.2.	Objetivos Específicos.....	8
3.	Metodología y Alcances del Proyecto.....	9
3.1.	Antecedentes Generales	9
3.2.	Antecedentes Específicos.....	9
3.3.	Problema a resolver	10
3.4.	Frontera del Problema	10
3.5.	Metodología de Trabajo	11
3.5.1.	<i>Etapas I: Levantamiento de la Información.....</i>	12
3.5.2.	<i>Etapas II Análisis y sistematización de la Información</i>	14
3.5.3.	<i>Etapas III: Diseño del Modelo de Carga de Trabajo.....</i>	16
3.5.1.	<i>Resumen Metodológico de las Etapas I, II y III.....</i>	16
3.6.	Informe de terreno	17
3.6.1.	<i>Entrevistas Preliminares y Focus.....</i>	17
3.6.2.	<i>Levantamiento en Regiones</i>	18
4.	Análisis de Focus a Defensores y Asistentes Sociales	21
4.1.	Análisis de Focus Asistentes Sociales.....	22
4.1.1.	<i>Distribución de Cargas de trabajo.....</i>	23
4.1.2.	<i>Tareas del Equipo Penitenciario</i>	25
4.1.3.	<i>Difusión de Derechos del Programa de Defensa Penitenciaria</i>	27
4.1.4.	<i>Representación de los penados ante la autoridad administrativa</i>	30
4.1.5.	<i>Respecto al SIGDP</i>	33
4.1.6.	<i>Informe Social</i>	34
4.1.7.	<i>Capacitación.....</i>	36
4.1.8.	<i>Impacto del Programa.....</i>	37
4.2.	Focus de Defensores/as Penitenciaros	38
4.2.1.	<i>Definiciones Operacionales.....</i>	38
4.2.2.	<i>Distribución de cargas de trabajo</i>	38
4.2.3.	<i>Requerimientos</i>	42
4.2.4.	<i>Difusión de Derechos del Programa de Defensa Penitenciaria</i>	44
4.2.5.	<i>Representación de los Penados ante la Autoridad Administrativa.....</i>	47
4.2.6.	<i>Representación de los Penados ante la Autoridad Judicial</i>	49
4.2.7.	<i>Información Jurídica</i>	54
4.2.8.	<i>Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal Penitenciaria</i>	55
4.2.9.	<i>Gestión de carpetas</i>	58
4.2.10.	<i>Sistema de Apoyo a la Gestión Judicial.....</i>	59
5.	Análisis del Modelo del Programa Defensa Penal Penitenciaria	61
5.1.	Matriz de Análisis.....	61
5.2.	Identificación de factores críticos para la ejecución del Programa	73
5.3.	Marco Conceptual de la Implementación del programa	77
5.4.	Identificación de las prácticas de gestión	79
6.	Levantamiento de las gestiones de defensa penitenciaria	86
6.1.	Descripción por Proceso Zona de Coquimbo	86
6.1.1.	<i>Ciclo de Charla</i>	86
6.1.2.	<i>Permisos de salida.....</i>	88
6.1.3.	<i>Libertad condicional.....</i>	90
6.1.4.	<i>Rebaja de condena.....</i>	93
6.1.5.	<i>Traslados de módulo y/o de unidad penal.....</i>	96

6.2.	Descripción por Proceso Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	102
6.2.1.	Ciclo de Charla	102
6.2.2.	Permisos de salida	104
6.2.3.	Libertad condicional.....	105
6.2.4.	Rebaja de condena.....	106
6.2.5.	Traslados de módulo y/o de unidad penal	107
6.2.6.	Unificación de Penas/Abonos.....	108
6.2.7.	Sustitución de Multas.....	109
6.2.8.	Casos de vulneración de derechos.....	109
6.3.	Descripción por Proceso Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	110
6.3.1.	Ciclo de Charla	110
6.3.2.	Permisos de salida	113
6.3.3.	Libertad condicional.....	115
6.3.4.	Traslados de módulo y/o de unidad penal y casos de vulneración de derechos.....	117
6.3.5.	Unificación de Penas/Abonos.....	118
6.4.	Descripción por Proceso Metropolitana Norte Colina UEAS	120
6.4.1.	Ciclo de Charla	120
6.4.2.	Permisos de salida	121
6.4.3.	Libertad condicional.....	122
6.4.4.	Rebaja de condena.....	123
6.4.5.	Traslados de módulo y/o de unidad penal	124
6.4.6.	Unificación de Penas/Abonos.....	126
6.4.7.	Sustitución de Multas.....	127
6.4.8.	Vulneración de derechos	128
6.5.	Descripción por Proceso Bío Bío Cordillera.....	129
6.5.1.	Ciclo de Charla	129
6.5.2.	Permisos de salida.....	132
6.5.3.	Libertad condicional.....	134
6.5.4.	Rebaja de condena.....	135
6.5.5.	Traslados de módulo y/o de unidad penal	136
6.5.6.	Unificación de Penas/Abonos.....	137
6.5.7.	Sustitución de Multas.....	139
6.5.8.	Casos de vulneración de derechos.....	140
6.6.	Descripción por Proceso Bío Bío Costa I.....	142
6.6.1.	Ciclo de Charla	142
6.6.2.	Permisos de salida	146
6.6.3.	Libertad condicional.....	147
6.6.4.	Rebaja de condena.....	148
6.6.5.	Traslados de módulo y/o de unidad penal	150
6.6.6.	Unificación de Penas/Abonos.....	151
6.6.7.	Sustitución de Multas.....	153
6.6.8.	Casos de vulneración de derechos.....	154
6.6.9.	Requerimientos	157
7.	Levantamiento y análisis de Procesos.....	160
7.1.	Macro Procesos del Servicio de Defensa Penitenciaria	160
7.2.	Actividades Genéricas Relevantes	161
7.3.	Evaluación de Madurez	171
8.	Análisis de Medición de Tiempos	173
8.1.	Metodología Utilizada	173
8.1.1.	Aplicación de la Medición.....	175
8.1.2.	Limitaciones del Estudio de Tiempo.....	175
8.2.	Análisis de la Jornada Laboral	175
8.2.1.	Análisis de la Jornada Laboral Total.....	175
8.2.2.	Análisis de la Jornada Laboral Efectiva	177
8.3.	Análisis por Tarea Genérica	178

8.3.1.	Análisis de Tiempos por Tarea Genérica	178
8.3.2.	Análisis de Tiempos por Tarea Genérica desglosados por Unidad	180
8.3.3.	Análisis de Tiempos por Tareas Genéricas Específicas	181
8.3.4.	Análisis de Tiempos por Tipo de Tarea Genérica	183
8.4.	Análisis por Actividades	187
8.4.1.	Análisis de Tiempos por Actividades	187
8.4.2.	Análisis de Tiempos por Actividades desglosadas por Unidad	189
8.4.3.	Análisis por Tipo de Actividad	190
9.	Análisis Estadístico descriptivo de la Información Primaria del Sistema de Servicios Penitenciarios	192
9.1.	Análisis del cuestionario	192
9.1.1.	Universo Válido	192
9.2.	Resultados cuantitativos	196
9.2.1.	Caracterización general	196
10.	Análisis Estadístico de la Información Secundaria de las Gestiones	247
10.1.	Análisis estadística de sistema de defensa penitenciaria	247
10.1.1.	Descripción general	247
10.1.2.	Análisis Crítico	247
10.1.3.	Análisis por variable BBDD SIGDP	249
11.	Modelo de Carga de Trabajo	258
11.1.	Introducción	258
11.2.	Análisis de la carga de trabajo	259
11.3.	Análisis de productividad	265
11.4.	Eficiencia y calidad de servicio	269
11.5.	Modelo de carga de trabajo	271
11.5.1.	Actividades del Proceso	272
11.5.2.	Caracterización del Proceso de operaciones	273
11.5.3.	Modelo general del flujo de operaciones	274
11.5.4.	Diagrama de bloques, control de proceso para la defensoría penitenciaria	274
11.5.5.	Asignación de requerimientos	276
11.6.	Modelo de Simulación de Carga de Trabajo	277
12.	Catálogo de Gestiones	295
12.1.	Introducción	295
12.1.1.	Definiciones previas	296
12.2.	Organización y funcionamiento	297
12.2.1.	Organización y Estructura de la Defensa penitenciaria	298
12.2.2.	El funcionamiento y los procesos de la defensa penitenciaria	298
12.2.3.	Prácticas ante Gendarmería de Chile y Tribunales de Justicia	305
13.	Propuesta de un índice de producción de Defensa Penitenciaria	309
13.1.	Definición de Indicadores	309
13.2.	Comparación del índice de producción de la defensa penitenciaria y defensa regular	320
14.	Conclusiones	322
14.1.	En general	322
14.2.	Disimilitudes en las gestiones de defensa penitenciaria y algunas sugerencias	324
14.3.	Gestiones con componente de género	331

Tomo II: Anexos

1. Introducción

El presente documento es el Informe Final que CCI Ingeniería Económica, ha elaborado dentro del marco de los requerimientos planteados por la Defensoría Penal Pública, en adelante “DDP” o “Defensoría”, para el estudio “Servicio de Auditoría del Modelo actual de cargas de trabajo en Defensa Penitenciaria y propuesta de un modelo optimizado, en la Defensoría Penal Pública” licitado durante el presente año.

Este documento se encuentra separado en catorce capítulos: 1) Introducción, 2) Objetivos del Proyecto, 3) Metodología y Alcances del Proyecto, 4) Análisis de Focus a Defensores y Asistentes Sociales, 5) Análisis del Modelo del Programa de Defensa de Penal Penitenciaria, 6) Levantamiento de las gestiones de defensa penitenciaria, 7) Levantamiento y Análisis de procesos, 8) Análisis de Medición de Tiempos, 9) Análisis Estadístico de la Información Primaria del Sistema de Servicios Penitenciarios 10) Análisis Estadístico de la Información Secundaria de las Gestiones, 11) Modelo de Carga de Trabajo, 12) Catálogo de Gestiones, 13) Propuesta de un Índice de Producción de Defensa Penitenciaria y 14) Conclusiones.

En una primera parte se exponen los contenidos de los capítulos del presente informe elaborado por CCI Ingeniería Económica.

En el segundo capítulo se detallan los objetivos generales y específicos de la consultoría.

El capítulo tercero describe la comprensión del problema a resolver por parte del equipo consultor, la frontera del mismo focalizando los temas y gestiones a resolver y la metodología de trabajo aplicada en el presente estudio.

El capítulo cuarto se presenta el Análisis Cualitativo de los Grupos Focales realizados a Defensores Penitenciarios y Asistentes Sociales.

En el capítulo quinto se presenta un análisis ex ante del programa a partir de la información de diseño del programa, en particular sus componentes y los factores críticos de la implementación del programa.

El capítulo sexto se presenta un análisis comparativo de los criterios relevantes en relación a las gestiones de la defensa penitenciaria.

En el capítulo séptimo se relevan y analizan los procesos identificados a partir de la información primaria mostrando las prácticas de gestión detectadas, los macro procesos del servicio y las actividades “genéricas”.

El capítulo octavo presenta el análisis de los tiempos de gestiones y actuaciones relevantes de los defensores penitenciarios detectados en el levantamiento de terreno.

En el capítulo noveno se presenta al análisis estadístico descriptivo del cuestionario aplicado a los equipos de trabajo de Defensa Penitenciaria.

El capítulo décimo presenta el análisis estadístico del Sistema de Gestión de Defensa Penitenciaria.

El capítulo once presenta el Análisis de la carga de trabajo actual de los equipos penitenciarios y un modelo de carga de trabajo para la Defensa Penitenciaria.

El capítulo doce presenta una propuesta de Organización y Estructura del Servicio de Defensa Penitenciaria o más bien un catálogo de gestiones.

El capítulo trece presenta 27 indicadores de producción de defensa penitenciaria con recopilación de información mensual y semestral.

Por último, se presentan las principales conclusiones del Estudio.

Adicionalmente se presentan los anexos con las Pautas de Levantamiento de Información, instrumentos aplicados durante el estudio, y flugrogramas entre otras.

2. Objetivos del Proyecto

2.1. Objetivos Generales

Realizar una auditoría para el año 2014, destinado a identificar procesos y gestiones relevantes que se realizan en la defensa penitenciaria para establecer la carga de trabajo y un índice de producción asociado a este resultado.

2.2. Objetivos Específicos

- Realizar un levantamiento de todas las gestiones (actividades y procedimientos) de defensa – entendidas como actuaciones o diligencias – que se realizan en la ejecución de la defensa penitenciaria.
- En base al levantamiento realizado, identificar las gestiones (actividades y tareas con sus tiempos asociados) de defensa penitenciaria fundamentales o actividades mínimas que se deben realizar para lograr otorgar una prestación oportuna.
- Establecer un modelo de cargas de trabajo según las gestiones detectadas en el levantamiento.
- Elaborar un catálogo de gestiones, con sus respectivos contenidos, identificando las indispensables para una defensa de calidad, tanto para defensores como asistentes sociales.
- Establecer un índice de producción de defensa penitenciaria.
- Identificar la viabilidad de aplicar una comparación del índice de producción de la defensa penitenciaria y defensa regular.

3. Metodología y Alcances del Proyecto

3.1. Antecedentes Generales

La reforma procesal penal consiste en la renovación de todo el sistema de persecución y enjuiciamiento criminal, mediante la cual se moderniza la legislación relativa a la investigación de los hechos que revisten caracteres de delito, así como la forma en que son juzgadas las personas a las que se les atribuye alguna responsabilidad en esos hechos, garantizando que esa actividad se realice bajo el principio del debido proceso y la presunción de inocencia.

En ese marco, la Defensoría Penal Pública es el organismo estatal encargado de satisfacer los requerimientos de defensa penal en el nuevo sistema, asegurando que toda persona que sea imputada de la comisión de un hecho ilícito tendrá la debida asistencia jurídica en cautela de sus derechos.

A tal efecto, la Defensoría Penal Pública presta la mencionada defensa ante los Juzgados de Garantía, Orales, y respectivas Cortes de Apelaciones y Corte Suprema, a través de dos sistemas de Defensoría. Mediante funcionarios pertenecientes al servicio, denominados “defensores locales” y a través de los defensores que hayan obtenido la calidad de tales en virtud de los procesos de licitación pública que lleve a cabo la Defensoría Penal Pública.

La Defensoría Penal Pública es un Servicio Público, descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio (16 Defensorías Regionales, considerando las dos Defensorías en que se subdivide la metropolitana, Norte y Sur), sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y con presencia en todo el país.

3.2. Antecedentes Específicos

El año 2009 la Defensoría Penal Pública da comienzo a un programa piloto en la región de Coquimbo, para la defensa de condenados privados de libertad. La idea de este programa es brindar defensa y hacer solicitudes ante las autoridades administrativas y judiciales respecto de los condenados privados de libertad, así como darles asesorías personalizadas y charlas informativas sobre sus derechos y obligaciones como condenados.

El actual programa se ejecuta a través de defensores y trabajadores sociales los que fueron seleccionados por un proceso de licitaciones públicas a nivel de todo el país. La etapa de implementación se encuentra en una cobertura de algunas regiones y en un proceso de crecimiento para los próximos años.

Dada esta implementación en desarrollo de la defensa penitenciaria en diferentes regiones del país, existe la necesidad de realizar un seguimiento de los procesos que se están ejecutando en esta asistencia en los ámbitos administrativos y judicial respecto a los condenados privados de libertad, con el fin de diagnosticar y evaluar el estatus de dicha implementación y analizar sus resultados para mejorar la toma de decisiones.

La Defensoría Penal Pública espera realizar un levantamiento de las diferentes gestiones que se están llevando a ejecución actualmente en la defensa penitenciaria en las regiones de: Coquimbo (La Serena), Bío Bío (Concepción) y Metropolitana (Norte y Sur).

Las distintas realidades de las tres grandes zonas geográficas del país (Norte, Centro y Sur), en relación a la forma de gestionar o de la idiosincrasia de la tipología de delito que se presentan en cada una de ellas y las características geográficas y socioculturales propias de cada región, la distribución de tribunales y juzgados, etc., hacen que la tipología de causas sean muy diversas entre sí; y por lo tanto, esto incide en que las gestiones y estrategias asociadas a cada una de ellas, que deben realizar los defensores penitenciarios sean también muy variadas en cuanto a los tiempos de atención y dedicación, los tipos de gestiones y de procedimientos jurídicos entre otros.

Todo lo anterior incide en la complejidad para la asignación de la carga de trabajo, en términos del número o tipo de gestiones que debe asumir un determinado defensor penitenciario y asistente social, sin degradar la calidad de los servicios profesionales de defensa que debe prestar en relación a los estándares establecidos.

3.3. Problema a resolver

Dado el tiempo de implementación del programa se requiere contar con un detalle mayor sobre las “tipología de gestiones” que se están realizando actualmente para cumplir con el Fin del programa definido, y además si los fundamentos de éstos se hacen realidad actualmente en los diferentes regiones mencionadas.

Entonces identificar o contar con los procesos con sus actividades y tareas en el ámbito de la defensa penitenciaria, es uno de los primeros componentes a resolver con el presente estudio y con ello identificar brechas entre lo “ideal” (lo que dice la teoría programática) y lo ejecutado, para dirigir como entrada a un modelo que tenga protocolos estandarizados reflejados en una medición objetiva que muestre las cargas de trabajo.

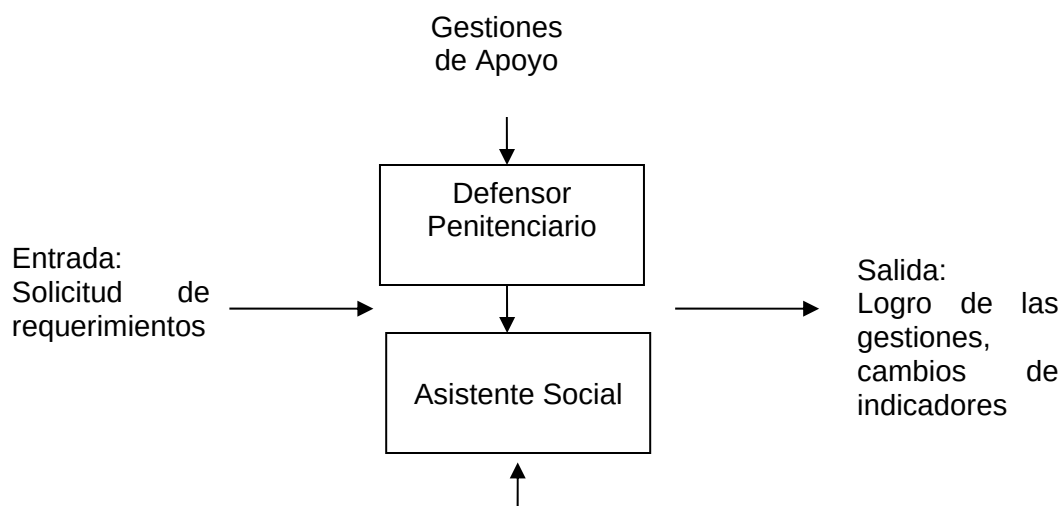
Lo anterior permite hacer un diagnostico y luego evaluar la situación actual de la ejecución de las gestiones, analizando sus resultados para dar un input a la Defensoría Penal Pública en su proceso de toma de decisiones en este ámbito.

3.4. Frontera del Problema

El motivo fundamental del presente estudio es realizar una auditoría que permita, en función de criterios fundamentados, una adecuada asignación de gestiones para los Defensores Penitenciarios, Asistentes Sociales y una coordinación eficientes con las regionales.

CCI Ingeniería Económica levantó los procesos, actividades, procedimientos y gestiones de los Defensores Penitenciarios y Asistentes Sociales, es decir, el proceso a estudiar son las tareas, los tiempos de dedicación de los defensores y de los Asistentes Sociales. Como una manera de ejemplificar se muestra la siguiente figura:

Figura N° 3.1
Alcances del Proyecto



La entrada al gran proceso son las solicitudes de requerimientos, las que son recibidas por el Defensor el que ejecuta actividades apegadas a las normas e instructivos existentes, definidos en el documento “Modelo de Defensa Penal Pública Penitenciaria”, que son parte de su quehacer diario, de igual forma con los Asistentes Sociales. La salida que se muestra en la figura anterior, se refiere básicamente en determinar en que concluyó una determinada gestión.

Se entiende que éstas actividades nacen una vez que se condena a un imputado (“post sentencia”) y que están relacionadas con las visitas de parte de los defensores a las cárceles, y Asistentes Sociales, no se considera la Defensa Regular en este estudio pero si comparaciones a niveles de indicadores y la homologación de indicadores de Producción.

3.5. Metodología de Trabajo

La auditoría se dividió en tres etapas que son paralelas en su ejecución: Etapa I Levantamiento de Información, Etapa II Análisis y sistematización de la Información, y Etapa III Diseño del Modelo de Carga de Trabajo.

En este punto sólo se presenta la parte metodológica en la parte de informe de terreno se indica las dimensiones del levantamiento como son la cantidad de visitas, cantidad de encuestas otros.

3.5.1. Etapa I: Levantamiento de la Información

3.5.1.1. Análisis del programa de Defensoría Penitenciaria

Para la elaboración del instrumento de levantamiento de información se hizo necesaria la tarea de revisar y analizar el contenido del programa de defensoría penitenciaria. Reconocer el Fin, el Propósito, el tipo de prestación de servicios y sus componentes en forma exhaustiva y detallada es relevante para cualquier tarea que se desee emprender.

Para cumplir esta parte se analizaron los siguientes tópicos:

- Teoría del programa.
- Determinación de los objetivos del programa.
- Población Objetivo.
- Indicadores de cobertura.
- Demanda potencial v/s demanda alcanzada.
- Focalización efectiva.
- “Evaluación y Sistematización del Modelo y Sistema de Defensa Penitenciaria, de la Defensoría Penal Pública (DPP)”.
- “Compendio Penitenciario Concordado”.

Se sistematiza esta información en una matriz de análisis a partir de categorías predeterminadas tales como: el nivel, definición, fortalezas, debilidades y observaciones.

A partir de este ejercicio se logró establecer cuál fue el encargo social al momento de formular y reformular la oferta programática analizada.

Esta actividad consistió en deslindar y describir la población objeto del programa. En primer lugar, identificando los criterios lógicos que se ocuparon para definir las características de los potenciales beneficiarios.

Lo anterior permitió evaluar la pertinencia de las definiciones realizadas, detectando también ciertos componentes que influyen en la implementación del programa.

Específicamente, se estudió si hubo momentos y contenidos de modificaciones realizadas en los siguientes aspectos:

- a) Evolución de su fundamentación;
- b) Cambio en la focalización de la población beneficiaria;
- c) Evolución presupuestaria;
- d) Cambios en los criterios de selección de los beneficiarios;
- e) Adaptaciones en los sistemas de monitoreo, control y evaluación del programa (indicadores de gestión programática y presupuestaria) ;
- g) Cambios y/o adecuaciones de la organización interna de la DPP para la atención de este programa; y,
- h) Cambios relevantes en el marco legislativo que regula el funcionamiento del programa y de la institución encargada.

3.5.1.2. Levantamiento de información cualitativa: entrevistas / focus group con informantes claves

Con base en la información documental sistematizada y analizada se elaboraron los instrumentos para la aplicación de entrevistas y/o focus group¹, que se definió con la Contraparte Técnica, para el levantamiento de información cualitativa que facilitó la interpretación general de la información recabada. Los sujetos de este levantamiento son los actores relevantes, como coordinadores regionales, defensores penitenciarios y asistentes sociales.

Esto permitió establecer la opinión evaluativa que los actores tienen sobre los mismos tópicos considerados en el levantamiento documental, es decir, evolución de los programas, contexto institucional, y las tareas que cumplen.

CCI Ingeniería Económica también realizó entrevistas preliminares para contar con una primera mirada exploratoria de los diferentes temas con el fin de preparar los Focus Group con los diferentes actores. Los actores fueron 1 Defensor Penitenciario, 1 Asistente social, y 1 coordinador de las oficinas.

Una vez que se tuvo esta mirada de algunos actores relevantes, se realizaron dos (2) Focus Group en dónde participaron Defensores y asistentes sociales en grupos diferentes.

Con los resultados de los focus se construyeron los instrumentos de recolección de información en terreno, es decir, para identificar los procesos, tareas y actividades relevantes del servicio de Defensa Penitenciaria y sus variables. Se diseñaron dos instrumentos: uno para las tareas relevantes relacionadas con los Defensores penitenciarios y asistentes sociales, y la segunda para los coordinadores regionales.

Una vez que se diseñó el instrumento se aplicó un plan piloto en la región Metropolitana, una vez probadas en 1 Defensor Penitenciario y 1 Asistente Social, se realizaron las modificaciones respectivas al instrumento.

3.5.1.3. Levantamiento de Procesos

Con el fin de poder contar con una evaluación a nivel de los procesos se aplicaron los instrumentos diseñados a nivel de las muestras solicitadas en las regiones de Coquimbo, Región Metropolitana y Región del Bío Bío.

En esta parte se diagnostica también los procesos implementados en la ejecución del programa. Además se detectaron algunos componentes que puedan estar causando brechas entre lo que se ideó e implementó.

Reconocer Procesos

Se identificaron los procesos fundamentales, para lo cual es necesario entender el servicio que se brinda y el beneficiario al cual se entrega. A continuación se identificaron

¹ Par mayor detalle ver Tomo II Anexos, se encuentran las pautas e instrumentos utilizados en el estudio.

los insumos utilizados, que son aquellos materiales o información que son requeridos en el proceso para formar parte del producto. Finalmente, se detectan las tareas hasta llegar a formar el servicio final, para descubrir las actividades del proceso de servicio y sus objetos.

También se identificaron las actividades y los objetos del proceso de comando y control, que es la captura y registro de información desde una actividad del proceso de servicio.

El paso siguiente fue identificar las actividades del proceso de gestión de defensoría penitenciaria. Estas se reconocen identificando los objetos de diseño y planificación, tales como instructivos, planes, indicadores de calidad y otros similares que se aplican al proceso completo, y no a una ejecución específica del proceso, y luego preguntar qué actividad es responsable de producirlos, hacer seguimiento a su cumplimiento y evaluar el resultado de su aplicación en el proceso.

Finalmente, el último paso fue identificar los procesos de soporte. Para ello, se debió en primer lugar identificarse los factores requeridos para la ejecución del proceso fundamental y por los restantes procesos. Finalmente, a partir de lo recopilado se elaboran los flujogramas de procesos.

Levantamiento de los Tiempos de gestión

En virtud de poder recoger los tiempos de las gestiones se tomaron en distintos tiempos t_i (tres semanas) las prácticas de gestiones levantadas. La fundamentación de aplicar este muestreo de tiempo es porque las gestiones no necesariamente se van a estar ejecutando en el momento en que el equipo esté en terreno, además de mejorar la calidad del análisis. La muestra de la cantidad de gestiones se obtuvo a partir de las prácticas de gestión definidas, las que finalmente se resumieron en tareas genéricas.

3.5.2. Etapa II Análisis y sistematización de la Información

El análisis requiere en primer lugar identificar el contexto del proceso, sus actividades y los procesos relacionados, y a continuación, analizar el desempeño de los procesos y de sus actividades.

3.5.2.4. Análisis de Datos cualitativos

Para llevar a cabo el análisis tanto de las Entrevistas como de los focus groups, se aplicó la técnica de Análisis de Contenido.

Para este tipo de análisis un aspecto de vital importancia y que es parte inicial de un proceso exitoso, lo constituye la Transcripción de los datos, esto consiste en escribir palabra por palabra citada por los participantes de las Entrevistas en Profundidad. Se puso un énfasis especial en este punto, con la idea de obtener un dato denso y rico en información consistente y utilizable a los objetivos del estudio.

El análisis de la información se realizó de forma inductiva, mediante una codificación abierta de las transcripciones verbales, a partir de la cual se generaron conceptos más abstractos y se buscaron las relaciones entre ellos.

3.5.2.5. Encuestas

Se aplicaron encuestas con el fin de mejorar la información levantada y complementar con datos cuantitativos. Este instrumento se aplicó a nivel nacional para enriquecer el análisis que se detalla más adelante en este informe.

CCI Ingeniería económica elaboró una propuesta de análisis que contempla los análisis estadísticos por estratos que componen la naturaleza del estudio. Esta propuesta está delimitada según el nivel estadístico de medida de las variables incorporadas en el contexto del fenómeno abordado. Se procedió a la realización sistemática de:

a) *Análisis estadístico-descriptivo univariable.* Utilizando los recursos técnicos del paquete estadístico SPSS, se procede a la manipulación funcional de la matriz de datos, con el propósito de construir nuevas variables que amplíen los alcances del análisis. Para ello, se utilizan los comandos Recode, Compute, Select case, etc. El resultado final de dicho procesamiento, se corresponde con:

a.1. Tablas y/o gráficos que presentan las frecuencias absolutas y relativas (respecto de fila, columna y total) por variables de caracterización de los ejecutores, ámbitos; programáticos, soporte, contexto, y territorial.

a.2. Tablas y/o gráficos con estadísticos de tendencia central y dispersión sobre las variables de caracterización de los ejecutores y respecto de las dimensiones evaluadas.

b) *Análisis estadístico descriptivo y relacional bivariable.* Mediante el siguiente nivel de análisis estadístico, se procede a la descripción del comportamiento de las variables en su relación con otras. A través del recurso técnico del paquete estadístico SPSS, se procede al cruce de variables mediante el comando Cross table o Tabla:

b.1. Tablas y/o gráficos que presentan las frecuencias absolutas y relativas (respecto de fila, columna y total), producto del cruce de variables pertinentes. En este sentido es especialmente relevantes, el cruce por la variable de gestión.

b.2. Tablas y/o gráficos que presenten coeficientes de asociación y de relación estadísticos, según el nivel de medición de las variables. (coef. ETA. Coef. De contingencia, V de Cramer, C y R de Pearson, etc.)

3.5.2.6. Análisis de los Procesos Actuales

Analizar implica determinar el desempeño del proceso, y explicar el porqué se obtiene el nivel de desempeño actual. El análisis tiene como fin explicar las causas de los niveles de desempeño obtenidos, sean estos satisfactorios o no. Los niveles de eficiencia normalmente se explican por unas pocas actividades o insumos que aportan los mayores costos. El análisis identifica estas actividades e insumos. Los niveles de rendimiento son restringidos por una actividad que limita la obtención de mayores volúmenes de servicios.

Se busca encontrar las causas o variables que puedan estar generando retrasos en los servicios o disminuyendo la calidad a nivel de productos y que puedan impactar en resultados futuros del beneficiario y de la implementación del programa.

El modelo actual de procesos implementados en el programa se evaluó en **4 niveles o facilitadores**: Diseño, ejecutores, infraestructura e indicadores. Estos dependiendo de su nivel de desarrollo en un proceso en particular, determinaron el nivel de avance en la implementación de un proceso con excelencia.

Cualquiera de estos habilitadores que no cumpla con las condiciones requeridas: diseño, ejecutores, infraestructura o sus indicadores, dificultará la gestión del proceso y el logro de sus beneficios, y el desarrollo de un ciclo continuo de mejoramiento hacia un desempeño óptimo, aumentando la eficiencia, eficacia y agilidad del proceso.

3.5.3. Etapa III: Diseño del Modelo de Carga de Trabajo

3.5.3.7. Diseño de Catálogo de gestiones

Una vez finalizada la Etapa I y II en donde se obtuvieron los flujogramas² y el “Modelo actual de Gestión”, las causalidades de éxito y de desviaciones en la implementación del programa, se diseñó un catálogo de gestiones que contiene:

- Tareas irremplazables que permita una defensa de calidad.
- Indicadores asociados que den coherencia.
- Identificación de cuando se hace una actividad o sea lógica de procedimiento.

En esta parte se consideró toda la información recabada en las etapas anteriores en particular, la referente a los procesos y el “Modelo de Gestión Actual”.

También es relevante en este diseño considerar los indicadores coherentes con la definición del programa.

3.5.3.8. Construcción del Modelo de Carga de Trabajo

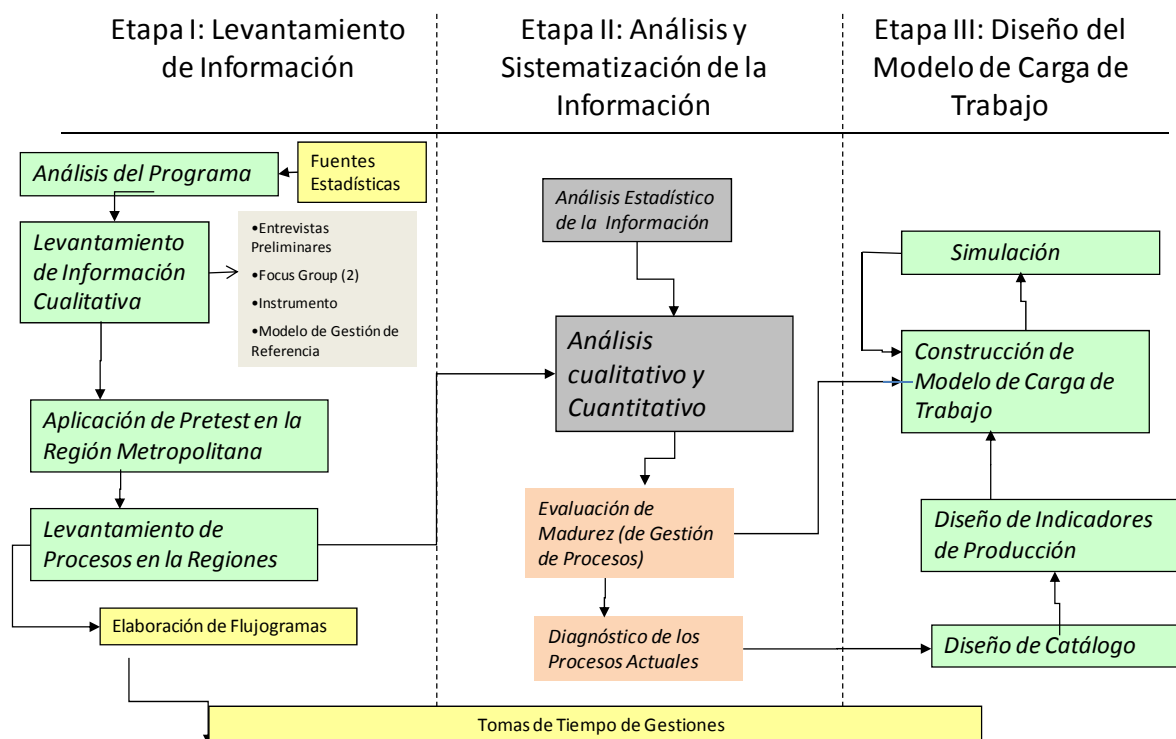
El equipo especialista analizó la situación actual y a partir de lo encontrado en el punto anterior de esta etapa (matriz) selecciona el marco general del modelo de carga o asignación de tareas tanto para defensores y asistentes sociales más adecuado para representar el sistema.

3.5.1. Resumen Metodológico de las Etapas I, II y III

A continuación se presenta un esquema que explica algunas actividades:

² Para mayor detalle del bosquejo de los flujogramas levantados, ver Tomo II anexos, en donde se encuentran desagregados las tareas.

Figura N° 3.2
Cuadro resumen Metodológica



3.6. Informe de terreno

El presente punto detalla el estado actual de las visitas realizadas a cada una de las regiones de acuerdo a lo solicitado en el presente estudio, es decir, Región Metropolitana, Región de Coquimbo y del Bío Bío.

3.6.1. Entrevistas Preliminares y Focus

Para el diseño de los instrumentos o pautas de trabajo que se aplicaron en cada una de las zonas seleccionadas, de acuerdo a metodología, se realizaron entrevistas preliminares y dos focus en la Región Metropolitana. En el siguiente cuadro se presenta un detalle de las gestiones realizadas en este punto:

Cuadro N° 3.1
Entrevistas Preliminares, Focus y Pretest

Tipo de levantamiento	Nombre	Día	Hora	Cargo	Zona
Entrevistas Preliminares	Viviana González	25/09/2014	16:00	Defensor Penitenciario	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur
Entrevistas Preliminares	Claudia Invernizzi Alvarado	26/09/2014	11:30	Defensora, Coordinadora de Licitados	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur
Entrevistas Preliminares	Claudia Berrios	26/09/2014	16:00	Asistente Social	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur
Focus	Defensores Penitenciarios	02/10/2014	15:30	Defensor Penitenciario	Región Metropolitana
Focus	Asistente Sociales	02/10/2014	17:30	Asistente Social	Región Metropolitana
Pretest	Defensores Penitenciarios	16/10/2014	15:00	Asistente Social	Región Metropolitana
Pretest	Asistente Sociales	16/10/2014	15:00	Defensor Penitenciario	Metropolitana Norte Colina UEAS

Tal como se muestra en la tabla se realizaron tres entrevistas preliminares que permitieron sondear y explorar las temáticas abordar en los focus. Respecto a los Focus se realizaron uno para los Defensores Penitenciarios y otro a los Asistentes Sociales, cuyo fin fue diseñar la pauta para el levantamiento de Información.

Además, se reporta el Pretest que se realizó en la Región Metropolitana que indicó los ajustes necesarios a la Pauta final.

3.6.2. Levantamiento en Regiones

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de las visitas realizadas en la Región Metropolitana:

Cuadro N° 3.2
Entrevistas en la Región Metropolitana

Tipo de levantamiento	Día	Hora	Cargo	Zona
Entrevistas	20/10/2014	15:00	Defensor Penitenciario	Metropolitana Norte Colina UEAS
Entrevistas	20/10/2014	17:00	Asistente Social	Metropolitana Norte Colina UEAS
Entrevistas	20/10/2014	15:00	Defensor Penitenciario	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur
Entrevistas	20/10/2014	17:00	Asistente Social	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur
Entrevistas	22/10/2014	15:00	Defensor Penitenciario	Metropolitana Sur CPF
Entrevistas	22/10/2014	17:00	Asistente Social	Metropolitana Sur CPF
Entrevistas	22/10/2014	15:00	Defensor Penitenciario	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto
Entrevistas	22/10/2014	17:00	Asistente Social	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto

Tal como se muestra en la tabla anterior se realizaron, 8 entrevistas en total, 2 por zonas, 4 DP y 4 AS.

Respecto a las visitas en la Región de Coquimbo se detalla a continuación:

Cuadro N° 3.3
Entrevistas en la Región de Coquimbo

Tipo de levantamiento	Día	Hora	Cargo	Zona	Estado
Entrevistas	23/10/2014	15:00	Asistente Social	Región de Coquimbo	En Proceso
Entrevistas	23/10/2014	17:00	Defensor Penitenciario	Región de Coquimbo	En Proceso
Entrevistas	24/10/2014	10:00	Coordinadora Regional	Región de Coquimbo	En Proceso

El cuadro anterior reporta las visitas a la Región de Coquimbo, en dónde se realizaron 2 entrevistas 1 DP y 1 AS, más la entrevista al Coordinador Regional.

En la región del Bío Bío se realizaron las siguientes visitas:

Cuadro N° 3.4
Entrevistas en la Región Metropolitana

Tipo de levantamiento	Día	Hora	Cargo	Zona
Entrevistas	27/10/2014	15:00	Defensor Penitenciario	Región Bío Bío Costa I, Concepción
Entrevistas	27/10/2014	17:00	Asistente Social	Región Bío Bío Costa I, Concepción
Entrevistas	28/10/2014	15:00	Defensor Penitenciario	Región Bío Bío Cordillera, Chillán
Entrevistas	28/10/2014	17:00	Asistente Social	Región Bío Bío Cordillera, Chillán
Entrevistas	29/10/2014	15:00	Defensor Penitenciario	Región Bío Bío Costa II, Arauco
Entrevistas	29/10/2014	17:00	Asistente Social	Región Bío Bío Costa II, Arauco
Entrevistas	29/10/2014	10:15	Coordinadora Regional	Región Bío Bío

Tal como se muestra en la tabla anterior, se realizaron 7 entrevistas incluyendo al Coordinador Regional.

El equipo consultor a cargo de dicha visita fue el siguiente:

Cuadro N° 3.5
Equipo Consultor por Zonas

Fechas	Felipe Moraga	Lili Saavedra	Rodrigo Hidalgo	Ignacio Carrasco	Guido Alvarez	Nicolás Soto	Omar Carrasco	Región
20/10/2014	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS		Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	RM
22/10/2014	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur CPF	
23/10/2014			Coquimbo	Coquimbo		Coquimbo		Coquimbo
24/10/2014			Coquimbo	Coquimbo		Coquimbo		
27/10/2014	Región Bío Bío Costa I	Región Bío Bío Costa I			Región Bío Bío Costa I			Bío Bío
28/10/2014	Región Bío Bío Cordillera	Región Bío Bío Cordillera			Región Bío Bío Cordillera			
29/10/2014	Región Bío Bío Costa II		Región Bío Bío Costa II	Región Bío Bío Costa II			Región Bío Bío Costa II	
Carga	5	4	4	3	4	3	3	

4. Análisis de Focus a Defensores y Asistentes Sociales

En el presente punto se detalla un análisis de los focus realizados tanto para los Asistentes Sociales como para los Defensores Penitenciarios.

Se entiende que la fase técnica se subordina al nivel epistemológico, teórico y metodológico en la construcción de un objeto de estudio; por tanto la aplicación de una técnica es una decisión producto del andamiaje epistemológico desde el cual se construye lo teórico-metodológico. De este modo, se ve a los grupos de discusión y a las entrevistas abiertas como técnicas eminentemente cualitativas que producen información para desplazarse desde lo social a través de la subjetividad (Reguillo, 2000), construyendo conocimiento a partir del propio sujeto; es decir, mediante la generación de discursos de sujetos en grupo o individuales que conocen aspectos de lo social a partir de la subjetividad de sus actores. Entonces las técnicas cualitativas se orientan (de modo intencionalmente específico) a captar (de forma concreta y comprehensiva), analizar e interpretar los aspectos significativos diferenciales de la conducta y de las representaciones de los sujetos y/o grupos investigados (Ortí: 1986).

Por tanto, situamos al lenguaje (en su modalidad discursiva) como un elemento constituyente del orden social. En tal sentido, la dimensión discursiva aproxima a la forma de interiorización de las formas de construir y otorgarle sentido a las prácticas sociales, es decir, del cómo funcionan los esquemas subjetivos de percepción, los de valoración y de acción, en que operan, a manera de mapa cognitivo, los actores sociales en una realidad desde coordenadas socioculturales definidas y definitorias en el tiempo y en el espacio.

En relación al grupo de discusión distinto del Focus Group, se ha optado por la perspectiva epistemológica y teórica, en donde el grupo de discusión es concebido como una técnica que produce datos de la realidad social, por tanto se trata del uso de la técnica desde el punto de vista estructural, dado que la representatividad que se busca en el uso de ésta técnica, responde más bien a elementos ideológico-estructurales, a variables de composición de un grupo que pertenece a la sociedad, y no a criterios numéricos distributivos como se pretende en el uso de metodología cuantitativa (Ibañez: 1979).

Se privilegió por el uso de una metodología escalonada que va desde, lo más general y espontáneo a los más particular y dirigido, con una especificación creciente de temas y contenidos, a partir de los resultados de los instrumentos y procedimientos anteriores. Las técnicas empleadas en cada etapa y el énfasis de los factores culturales fueron motivo de análisis en la aplicación de las técnicas.

El primer paso que se dio en este proceso metodológico escalonado lo constituyó el contacto inicial a través de la Defensoría Nacional y posteriormente la Metropolitana en la coordinación para la convocatoria de los y las asistentes sociales y abogados de la Región Metropolitana Norte, tanto de Colina – UEAS como del CDP Santiago Sur.

Así en una primera etapa, se realizaron tres entrevistas abiertas en profundidad semi-directivas exploratorias que permitió realizar una primera aproximación a la comprensión del programa, de las tareas, actividades y gestiones que realizan tanto asistentes sociales

como defensores, de modo de utilizar esa información producida, para elaborar la pauta de entrevista que guiaría los grupos de discusión, que se realizarían como parte de la trazabilidad del estudio, en cuanto a la producción de información primaria necesaria para el cumplimiento del objetivo general del estudio.

En tal sentido, las tres entrevistas abiertas semi directivas se realizaron a dos abogados y una asistente social, y se preparó la pauta en base al trabajo de análisis de informante clave en el equipo del estudio como del análisis del programa.

Con estas primeras entrevistas y luego de un proceso de análisis luego de la transcripción, se elaboró la pauta de entrevistas de los grupos de discusión: uno de asistentes sociales y el otro de abogados. En este informe no se analizan las entrevistas abiertas semi-directivas realizadas, debido a que fueron utilizadas para un propósito escalonado y que no revisten necesariamente interés específico para los fines del estudio.

La decisión metodológica e instrumental de realizar los grupos de discusión inmediatamente después de las entrevistas abiertas en profundidad semi-directivas de carácter exploratorio, se debió a que estos proveerían de los insumos necesarios para comprender la ejecución programa de defensa penitenciaria tanto en la modalidad de externalización (licitados) como institucionalizados (a contrata) como de los diversos Centros Penitenciarios a que estos le dan cobertura. Desde esta óptica se optó por realizar el grupo de discusión que permitió producir información cualitativa para la elaboración y diseño de la entrevistas en profundidad estructurada que se aplicarían a la muestra de defensores y Asistentes Sociales.

De otra parte, los resultados del grupo de discusión permitió realizar aproximaciones a las dinámicas procesuales de los defensores penitenciarios, dado que se trataba de distintas organizaciones con modelos de gestión diferentes que repercuten en la ejecución el programa en lo relativo a las cargas de trabajo.

Se utilizó entonces una pauta construida en base a los cuatro componentes y actividades establecidos en el programa de Defensa Penitenciaria, de modo, que tanto defensores y asistentes sociales, en grupos separados, pudiesen resguardar metodológicamente la homogeneidad, debido al cumplimiento de sus tareas laborales en relación a su conocimiento profesional y de otra a la heterogeneidad, en este caso específico a través de la pertenencia a distintas oficinas licitadas o a contrata directa y/o la cobertura de Centros Penitenciarios distintos.

Luego de la aplicación y transcripción de los grupos de discusión se inició el trabajo analítico de elaboración de la pauta de entrevista estructurada que se aplicaría esta vez a una muestra más representativa a nivel de las tres regiones que iniciaron el programa, en las Regiones de Coquimbo, Bío Bío y Metropolitana.

Las conclusiones de este capítulo se encuentran en el capítulo final de este informe.

4.1. Análisis de Focus Asistentes Sociales

En ambos focus las primeras preguntas de la pauta de entrevista, fueron posibilitando que la homogeneidad metodológica representada por la pertenencia al rol de asistente social

y/o de abogados en el programa de la Defensoría Penitenciaria y de la heterogeneidad representada en la diferenciación de Centros Penitenciarios y oficinas licitadas o en condición de contratación directa, dieran lugar a la constitución del grupo que pretende esta técnica, ya que de opiniones individuales, poco a poco el grupo se fue constituyendo como tal y se logró obtener opiniones como que representaban al conjunto de los asistentes, en general las divergencias.

4.1.1. Distribución de Cargas de trabajo

Existió según el grupo de asistentes sociales en el proceso de instalación hasta ahora una ausencia de definición de cargos y de funciones al interior de los licitados principalmente, en cuyas organizaciones no estaba definido el quehacer de ellos como profesionales.

"Principalmente yo creo que los avances que hemos tenido ha sido o como profesionales autónomos para trabajar los requerimientos porque si no existiera esa organización cuando ni siquiera hay un perfil definido no hay temas claros de funcionamiento, si no fuésemos y tener tantas cosas que hacer, capaz que no hubiésemos sido capaces de dar abasto en todo lo que involucra este trabajo, este trabajo involucra solo determinadas cosas, a veces involucra cosas que no estaban conversadas." (GDASP02)

Según los entrevistados³ es posible diferenciar roles, funciones y tareas según la oficina licitada y/o el liderazgo organizacional correspondiente al modelo de gestión de la oficina licitada. Esto pues no existe, una clara definición tanto a nivel de la licitación como del contrato que firman los asistentes sociales.

"(...) tiene mucho que ver con determinar las funciones de los Asistentes sociales porque nosotros allá en Colina no hacemos nada, sin.... o sea hacemos el trabajo de a dos aunque sea una solicitud de atención médica por ejemplo o salida dominical yo tomo todos los datos, recojo todos los datos pero es el abogado quién hace la salida dominical no yo, sin embargo, allá en la Peni los asistentes sociales son los que hacen la solicitud de salida dominical por ejemplo, o la solicitud de atención médica." (GDASP02)

"Nosotros trabajamos de distinta forma en Colina, todos los abogados que trabajan en Colina, las asistentes sociales solicitamos toda la información del abogado para trabajar en la carpeta, por ejemplo interno pide una unificación para eso se necesita tener claridad el abogado respecto de sus condenas para consultar, entonces necesita la ficha única de condenado, la carpeta llega a mis manos como asistente social solicito la ficha única de condenado y cuando a mi llega se la paso al defensor y el defensor ve desde ahí en adelante, problema del defensor y tramita el requerimiento o no, pero la información la gestionamos la solicitamos nosotras allá en Colina 2, entonces lo trabajamos de distintas formas (...) Ellos también por lo tanto, ellos perfectamente pueden solicitar esa información que es básica para tener en cada carpeta, o sea, en ese sentido, cada uno es responsable del requerimiento que presentó el interno desde principio a fin, si hay, dentro del requerimiento hay una intervención judicial, ahí nosotros trabajamos en conjunto o lo informamos en ese sentido al abogado, que es lo que correspondería hacer a él pero los otros requerimientos seguimos nosotros". (GDASP02)

El proceso de instalación del programa en lo que respecta a su ejecución en terreno, provocó prácticas de ensayo-error debido a la ausencia de criterios estandarizados para el desarrollo de las actividades que debían realizar.

3 El proceso de formación grupal se empieza a instalar discursivamente con componentes ideológicos, relacionados tanto por su condición profesional como de clase.

"tenemos que aprender en la marcha, muy conejillos de indias para ciertas cosas y a unificar criterios que van a variar de una oficina a otra de un coordinador a otro y también desde la unidad de estudio unificar los criterios con lo que lo que saben acá con lo que se replica después nosotros, entonces por ahí pueden producirse diferencias." (GDASP02)

La ausencia de una descripción del cargo para los asistentes sociales que esté tipificado en el contrato, permite diferenciaciones entre cada una de las distintas oficinas y/o de contratos directos. Por tanto, no se encontraría estandarizado el rol que deben cumplir.

"no está estandarizado". (GDASP02)

La tipificación contractual de Apoyo al defensor sin mayores especificaciones tiende según los asistentes sociales a invisibilizar las actividades y por tanto la evaluación del cargo.

"en Concepción también nosotros hacíamos otro trabajo totalmente distinto con decir que ni siquiera ingresábamos la gestión al sistema de gestión..." "es la naturaleza del contrato porque por ejemplo el contrato mismo cuando uno va a trabajar a la empresa quién licitaba no dice cuál es tu función, si no que dice apoyo no me acuerdo algo como (...) Apoyo al Defensor (...) Claro! apoyo al defensor, que es apoyo al defensor (...) Pueden ser muchas cosas (...) Desde servir el café, terminarle la carpeta, no se sabe cómo (...) De otra forma ahí, para mí en ese caso porque si yo firme un contrato y me dice que yo tengo que recoger todos estos vasos todos los días yo los voy a recoger si me evalúan yo voy a decir a mí me están evaluando por esto pero como no existe en el contrato la especificación de cuál es mi labor". (GDASP02)

"Por lo menos en la Peni todos hacemos lo mismo menos los judiciales y los sociales, que estamos hablando de judicial? tema de que es los amparos, venir a las audiencias (...) Venir a la audiencia, venir (...) Unificaciones (...) Cautela, abonos... Eso que sería netamente la intervención del abogado (...) Y los informe sociales y las visitas pero todo lo demás, sean traslados, beneficios de salida, rebaja de condena, atenciones médicas, inscripción a escuela (...) Temas del área técnica". (GDASP02)

El proceso de instalación del programa de defensa penitenciario y el desconocimiento implícito por parte de los asistentes, habrían generado numerosas demandas espontáneas y/o requerimientos de los internos, en cuanto a la posibilidad de obtener cualquier tipo de beneficio, lo que provocó una enorme carga de trabajo.

"En un principio a nosotros yo me acuerdo cuando yo empecé cuando empezamos nosotros con la Defensoría allá en Colina, tomábamos cada interno tenía 10 requerimientos porque querían hacerlo todos, quería unificar, quería juntar quería como le dicen y querían todo, quería cambiarse...Y veíamos la conducta y la tenía pésima y todavía no tenía el tiempo para empezar a postular a la salida dominical o sea no sabían con el tiempo han ido aprendiendo y tener claro sus derechos y obligaciones y también nosotros hemos ido aprendiendo también cuándo te están diciendo la verdad o la mentira como dicen las personas con las que trabajamos acomodan la realidad a su conveniencia. El discurso va variando dependiendo lo que van pidiendo." (GDASP02)

La ausencia de una definición específica del cargo de los asistentes sociales en conjunto con las características propias del modelo organizacional de cada oficina licitada, en tanto al modelo organizacional, ciertas percepciones del clima organizacional en donde es posible identificar jerarquías internas que pueden dificultar el propósito del programa y el

cumplimiento con calidad de las prestaciones. Más aún, posibilitarían un clima laboral no adecuado, debido a cierta tensión de clase y profesional latente.

"Y quizás también desde la valoración del otro colega, porque... por lo menos en nuestro equipo heee (...) Otro colega, te refieres al abogado? (...) Si, al abogado, típica visión de status de que son todopoderosos y que se la saben y que por lo menos mi experiencia con otros compañeros no ha sido así, de que tu como asistente social estás para asistirme a mí, es par (...) es la apreciación que hemos tenemos de algunos (...) Con algunos de los abogados con los trabajamos el tema que casi eres la secretaria y casi le tenís que llevar la carpeta y servirle el café, así, al no haber un perfil desde la defensoría y delimitación de funciones hace nuestro trabajo se entorpezca porque tenís que estar todo el rato que tú eres profesional igual que él y que también fuiste a la universidad y que también tenís una expertis distinta porque puedes mirar las cosas desde otro punto de vista pero eso no quiere decir que sea menos capaz que tu (...)

Hay un problema de complementariedad entonces...? (...)

Si, claramente que sí (...) Eso se da mucho (...) Yo concuerdo absolutamente con mis compañeras, yo he tenido problemas con respecto a eso, de hecho yo un mes tengo otra compañera porque mi otra compañera también se fue y yo me fui a Concepción por lo mismo. Porque teníamos problemas relacionales con los abogados pensaban que éramos las secretarías, entonces desde ese punto de vista es desgastante para una persona, tratar todo el tiempo de demostrar que uno puede, que uno tiene, que uno hace y demostrarlo haciendo más trabajo del que corresponde (...) Y que en realidad a veces en algunos casos hacemos el mismo trabajo por distinto sueldo"(GDASP02).

4.1.2. Tareas del Equipo Penitenciario

En general es posible identificar una diferenciación general respecto de los roles de los abogados respecto de los asistentes sociales, referida a que estos últimos serían quienes realizan el levantamiento de la información necesaria para evaluar el requerimiento y los abogados realizarían las gestiones para su aplicación.

"Aquí nosotros trabajamos una parte, la primera parte de recoger toda la información la hacemos nosotros y el abogado termina haciendo el escrito." (GDASP02)

Los tiempos de los requerimientos poseen diferenciaciones en cuanto a su naturaleza según la percepción de los asistentes sociales.

"va a depender mucho de que requerimiento es, por ejemplo, no sé poh, en el caso de los traslados, no depende, es un traslado por ejemplo administrativo, que no corra riesgo la vida del interno por ejemplo pero en ese supuesto digamos tiene que haber una coordinación entre el alcaide de esta unidad y el alcaide de la unidad donde va a llegar el interno al cual está postulando para irse por ejemplo y eso se demora entre que ellos se pongan de acuerdo de repente dos, tres meses y no llega respuesta y uno tiene estar pidiendo cuentas reiterando solicitud en el caso de eso puntualmente no se cumple con los plazos que la defensoría que a nosotros nos pone que ellos mismos dicen, que por ejemplo en los traslados y todo eso son los que más se están demorando en este momento yo creo que ahí tenemos como tener criterios más o menos comunes que los traslados son una de las cosas que más se demoran, distinto es por ejemplo en los temas de salud, en los temas de salud por ejemplo uno puede estar pidiendo algo de salud que es urgente y para la próxima semana puedes tener respuesta como de repente pides algo que también que es urgente y no te responden en un mes eso como decimos de repente hay que tener

suerte porque en realidad los protocolos de la penitenciaría no son tan claros en materia de plazos por ejemplo, por ejemplo si yo pido por ejemplo a la enfermería de óvalo y a la enfermería de módulo que son las dos que podemos pedir cosas de salud y por ejemplo no sé poh, la enfermería de óvalo me respondió al otro día y el mismo día pedía enfermería de módulo y se han demorado un mes en responderme." (GDASP02)

Las derivaciones se han convertido en un proceso de cooperación con el área técnica de GENCHI.

"Netamente administrativa, temas de salud, temas de traslado, temas con el área técnica con el área técnica son una gama por ejemplo: puede ser tramitación de la cédula de identidad (...) Reconocimiento de hijo, tema de subsidio habitacional, temas de talleres (...) Pensiones alimenticias, todas esas cosas pero nosotros las derivamos no es que nosotros la tramitemos no es que nosotros llevemos a cabo eso pero obviamente si a nosotros nos llegan entremedio, entre dos requerimientos o un requerimiento, derivamos al área técnica para tienen personas área técnica tiene personas especializadas (...) Pero que lo toman como una gest (...) Como una gestión de derecho" (GDASP02)

Las visitas mensuales establecidas en el Oficio 862 han permitido en cuanto a la gestión realizar una función de seguimiento con los internos ha implicado un aumento en la carga laboral.

"esa es la función (Seguimiento) de ver como están, ver la respuesta que ellos solicitaron, si necesitan algo más y chequear en la situación de cómo están darle seguimiento a aquellas atenciones médicas, que se entreguen los medicamentos, que esté recibiendo la atención, los controles ver en qué condiciones como ellos están, si le entregaron los aparatos, los lentes o las muletas, si se hizo la operación si lo trasladaron eso es en cuanto atención médica, pero tenemos que tener la visita mensual, está dentro de las bases que nosotros tenemos(...) Nosotros no tenemos eso como instrucción pero igual se hace." (GDASP02)

La visibilización del programa de defensa penitenciaria ante la población penal, habría producido ventajas comparativas para los usuarios, en cuanto al acceso más oportuno a ciertas tramitaciones con el área técnica de GENCHI al actuar como mediadores entre ambos.

"Ahí en ese ese sentido con nosotros ahora los chiquillos tienen mayor acceso a nosotros y le es más fácil a veces pedirle las cosas a nosotros que llegar al área técnica (...) Por diferentes cosas, porque el monitor no lo anotó cuando tenía que hacerlo para el día de la asistente social que tiene cada calle o que el monitor le tiene mala entonces hace que lo anota y no lo toman en cuenta (...) O porque es de galería por ejemplo (...) Exacto entonces(...) Que tiene que pasar por el óvalo, todo ese tipo de cosas de acceso de que no tienen acceso al área técnica entonces nosotros empezamos a detectar que si no tomábamos esos requerimientos y no los derivábamos no llegaban nunca donde deberían llegar por eso se hizo de esa manera, entonces también vemos temas de beneficios, temas de rebajas de condena, temas de traslado a dependencias (...) Las salidas (...) Del sistema antiguo".(GDASP02)

Se efectúan derivaciones desde la Defensoría Regional y de otras instituciones relacionadas que son gestionadas por los respectivos equipos de Defensa Penitenciaria.

"La derivación, los familiares vienen aquí (...) Que tienen, tienen la Defensoría Regional entonces vienen aquí y de la Defensoría Regional cuentan todo y nos mandan la derivación o nosotros tenemos, no sé si ustedes les derivan casos de una ONG que se llama "81 razones" que son las que se creó cuando se incendió..." (GDASP02)

Se han establecido horarios de atención a público, principalmente dirigido a familiares de los internos para que puedan acceder a los servicios del programa.

"(...) el horario que en principio teníamos lunes, miércoles y viernes en la tarde ahora se suma martes en la mañana que eso también es en pro de las visitas propias que tengan los internos de sus familiares (...) Nosotros ya sabemos que los martes en la mañana yo no puedo ir a visitar a los internos de módulo porque van a estar en las visitas entonces en ese sentido es el plus del horario que nosotros tenemos para atención de público." (GDASP02)

Destacan los asistentes sociales las habilidades y capacidades adquiridas por ellos, tanto en su formación como en el ejercicio de ella, comparativamente con los abogados, en cuanto al trato (vínculo) empático que desarrollan con los usuarios del programa.

"Va desde el lenguaje desde las palabras que uno utiliza en diferencia con el compañero abogado, más rígido, Ud. señor no sé cuánto, después uno va ya familiarizando con el interno, hay internos que yo llevo un año y es otro tipo de vínculo que uno tiene y (hay) se me olvido (...) Incluso uno tiene paciencia con ellos (...) Es que es por la profesión también tiene paciencia con el otro." (GDASP02)

Una vez al mes se realizarían reuniones de carácter técnico en que tratan temáticas principalmente jurídicas, pero que no incluyen temáticas evaluativas ni del componente social del programa.

*"Venimos a la clínica una vez al mes (...) Es como una reunión que tenemos mensualmente (...) **Una evaluación?** (...) No, para tratar las temáticas de trabajo (...) Dudas (...) Actividades que hemos tenido, dudas, si hemos tenido éxito o no en el caso de la abogado, unificar criterios, pero eso se realiza una vez al mes (...) Y son eficientes? (...) Para algunas cosas (...) Pero se ven netamente temas jurídicos, no social" (GDASP02)*

4.1.3. Difusión de Derechos del Programa de Defensa Penitenciaria

El componente de Difusión del programa de Defensa Penitenciario responde al objetivo institucional referido a fomentar el aumento del conocimiento de los derechos de las personas adultas condenadas privadas de libertad y la forma de hacerlos valer. En tal sentido y puesto en la práctica, las charlas que se han desarrollado como fomento al objetivo, han devenido en la principal instancia de captura de la demanda espontánea o requerimientos por parte de los usuarios. Ha sido en el contexto de esta práctica, que los usuarios, han aprovechado para solicitar sus solicitudes o requerimientos al equipo de defensa penitenciario, por tanto se ha constituido en una vía de ingresos permanentes para el programa.

Sin embargo, la contracultura del Hampa (Cooper: 2002) dificultaría la incorporación de nuevos usuarios o al menos de difusión del programa entre los usuarios más "refractarios", es decir, de los internos con mayor compromiso delictual según el índice de GENCHI o ladrón-ladrón en la conceptualización de Cooper.

"hay ubicaciones dentro de la cárcel a la cual no hemos podido ingresar por códigos propios de la peni en este caso ya, y dificultades que tienen algunos internos en poder acceder a las charlas o a la zona de entrevistas donde nosotros realizamos diariamente." (GDASP02)

Existirían barreras de entrada relacionadas con la contracultura del hampa que dificultan o impiden que los usuarios de ciertas calles o galerías puedan asistir a las charlas o solicitar determinados requerimientos y/o servicios. Estas condicionantes no habrían sido consideradas en la definición y elaboración de metas e indicadores de gestión.

"Que algunos indicadores son irreales de la realidad penitenciaria del centro penitenciario que va a variar como decíamos de centro a centro, no se puede medir con los mismos indicadores a Colina por ejemplo que a la Penitenciaría, porque la realidad es distinta, no nos pueden pedir a nosotros que lleguemos al 90% de la población penal que acá es imposible que eso ocurra ni aunque traigas no sé, 30 profesionales a instalarse aquí hablan de códigos y de temas funcionamiento de cultura carcelaria, porque hay líderes que no van a dejar que las personas que viven en su calle tengan contacto con este tipo de gestión por ejemplo." (GDASP02)

"estamos con diversas situaciones que van dificultando el trabajo de llegar por ejemplo a Galería, Galería nosotros no hemos llegado a todas las galerías simplemente las galerías no le interesa participar de temas como este, ellos no dejan que sus internos que están habitantes de su calle bajen, porque hay líderes, empiezan los juegos de poder, si hemos llegado al módulo y creemos que hemos logrado el 75% cubierto de la población penal." (GDASP02)

Las charlas se complejizan en determinados Centros Penitenciarios y en el caso particular de la Peni o CDP Santiago Sur aún más.

"el tema de las charlas es complejo porque las charlas se hacen en el área de módulo entonces no bajan todos, por ejemplo los de la galería es súper difícil que bajen, porque tienen problemas entre ellos porque si está el óvalo abierto, está el otro todo eso influye si vas un día que por ejemplo hubo no sé.. una pelea en el óvalo por ejemplo vas tú atender, imposible que puedas ver a alguien de galería porque está peleando en el óvalo esas son cosas propias de la penitenciaría que dificultan más nuestro trabajo lo retrasa porque de repente tenemos que venir por un interno, dos, tres, cuatro cinco veces y de repente solicitar judicial para verlo porque nos informan si es que él tiene problemas entonces y es importante esos alcances porque van retrasando los procesos van retrasando las mismas gestiones que nosotros vamos realizando se van retrasando".(GDASP02)

En algunos Centros Penitenciarios se ha podido establecer cierta regularidad temporal para la realización de las charlas, lo que organiza el trabajo dado su agendamiento previo.

"(...) tenemos en Colina, días asignados para las charlas, son tres veces a la semana todos los lunes a Colina 1, tres veces a la semana, perdón tres veces al mes a Colina 1, tres veces al mes los miércoles a Colina 2, dos viernes al mes en el CAS por el tema de charlas y eso ya está coordinado desde un principio nunca hay problema, también la facilidad que tenemos en las unidades penales, como por ejemplo en Colina 1 atendemos en el gimnasio y ahí está el gendarme pero es un gimnasio ahí esta nos podemos poner en la otra punta del gimnasio y ahí no hay problema, en Colina 2, bueno a veces en el liceo penal o tenemos una sala o una oficina de la defensoría entonces no tenemos problemas para atender pero en el CAS la oficina ahora es la oficina de abogados pero en un principio estábamos atendiendo en la biblioteca donde también es un espacio donde también se hacían las clases y todo y estaba condicionado para hacer charlas y ha ido bajando la

población penal que va a las charlas, en un principio teníamos 30, 40 personas y ahora...."
(GDASP02)

"(...) en Concepción teníamos una comunicación súper fluida para hacer charlas a pesar de que por ejemplo, Bío Bío era súper, hemm, reacios porque le pegaban mucho a los internos y llegamos a los mismos módulos hacíamos las charlas y los internos de forma voluntaria hacíamos las charlas incluso también, me acuerdo de un defensor decía que cuando teníamos un interno que había sido golpeado por un gendarme teníamos, solicitábamos la autorización de llevar cámaras fotográficas para sacarle fotos al interno y el defensor decía yo quiero que pase un gendarme porque quiero también que vea el interno como esta...nosotros no teníamos problemas que el mismo gendarme esté ah(...)"
(GDASP02)

La visibilidad del programa en las actividades de difusión permiten relaciones cara a cara entre los asistentes sociales y los usuarios, los que a su vez realizan demandas espontáneas (requerimientos), los que constituirían además una fuente permanente de nuevos ingresos.

"(...) pasa mucho que cuando estamos atendiendo en el caso de la penitenciaría llegan a hacernos muchas preguntas porque somos las caras visibles que siempre están ahí que siempre nos ven rotar ahí mismo y van y nos preguntan: Oye quiero hablar con un abogado, ya, si tiene cita nosotros no podemos tomar el requerimiento excepto que o sea algo muy urgente, nosotros le damos la dirección que puede ir un familiar que todos los días atiende un abogado y un asistente social ellos pueden llegar allá y hacer su requerimiento, entonces esto también nos sirve de difusión y le entregamos el tríptico de la oficina con los teléfonos y todo para que se acerque a algún familiar, si ya él no tiene a nadie que se acerque que ya no cuenta con redes de apoyo, ya, y sí es algo urgente obviamente se atiende igual." (GDASP02)

Las temáticas de las charlas son determinadas por la Unidad de Estudio del Programa de Defensa Penitenciaria a nivel nacional.

"las charlas las define las temáticas de la unidad de estudio hay un tiempo determinado que las determina (...) Ahí puede haber variaciones con Colina Y la Peni, nosotros seguimos con el tema de la 20.603 en eso hemos estado fuerte varias veces con esa temática cuál es la distribución de los horarios para las charlas la coordinación pero equitativamente nosotros somos tres ahora lo que vamos yendo porque estamos abarcando un mayor número de internos, 20, 25 y 30 por charla (...) 2 veces a la semana y son tres personas que asisten" (GDASP02)

Se han realizado procesos de evaluación que han permitido reconsiderar las frecuencias de charlas, optimizando de esta forma el tiempo de trabajo en otras tareas.

"(...) tenemos que estar jugando contra el tiempo porque el funcionario también nos limi... nos corta en ese sentido porque él los viene a buscar a una hora determinada entonces tenemos que ser súper precisos con el tema de la charla y también con el tiempo que le dedicamos a cada interno para el requerimiento pero por lo menos en eso todos tenemos un número casi igualitario en el tema de las charlas y al igual con el tema de la atención de público. Igual es importante de decir que el tema de la charlas ha ido ah, nosotros al principio cuando empezó esto teníamos charlas mañana y tarde todos los días entonces eran dos charlas diarias, se acuerda? después nos empezamos a dar cuenta por ejemplo que no tenía sentido hacer dos charlas para tener 10 y 10 en la tarde no tenía sentido hacer dos charlas para tan poquito, después empezamos tres veces a la semana." (GDASP02)

4.1.4. Representación de los penados ante la autoridad administrativa

Las cárceles o Centros Penitenciarios son Instituciones Totales, en tanto constituyen lugares de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria administrada formalmente (Goffman: 1961).

Cada Centro Penitenciario posee diferenciaciones con otros similares, inclusive en la misma Región, debido a la cultura y clima organizacional que principalmente las condiciona. En tal sentido, la cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de la organización. Ellas operan en forma inconsciente, definen la visión que los miembros de la organización tienen de esta y de sus relaciones con el entorno y han sido aprendidas como respuesta a los problemas de subsistencia en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización. Y el clima, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de la organización respecto del trabajo. Al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Es un conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia y con el sistema organizacional.

Esto impacta en las labores de la Defensoría Penitenciaria debido a que existen realidades propias de cada centro penitenciario que deben ser abordadas en forma diferenciada, tanto en las estrategias como en los tipos de cumplimiento de las gestiones y/o requerimientos. Y además existen climas por culturas y climas organizacionales por cada uno de los proyectos licitados.

Por otra parte, en el informe de este año que consigna opiniones, observaciones y/o sugerencias de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) para Chile y que posee regularidad temporal plantea que “Si bien tomó nota de los esfuerzos realizados para mejorar las condiciones carcelarias, el CAT4 seguía preocupado por las informaciones recibidas sobre la persistencia de deficiencias en los Centros Penitenciarios en lo relativo a las condiciones materiales, el hacinamiento y los abusos y sanciones injustificados. El CEDAW5 observó con preocupación la difícil situación en la que se encontraban las mujeres que estaban en prisión (ONU: 2014)”⁶

Este informe da cuenta en sus conclusiones de la existencia de problemáticas estructurales del sistema penitenciario chileno, que el programa de Defensa Penitenciario intenta dar solución en algunas de sus problemáticas, al menos en lo referido a lo ex post de la ocurrencia del fenómeno. Ciertamente la defensoría Penitenciaria no puede prevenir los abusos ni sanciones sistemáticas de las que son objeto los usuarios del programa en Chile, dado que responden a una cultura nacional y en particular a lo institucional de GENCHI, que escapa a las capacidades de respuesta del programa, sin embargo el hecho de visibilizarlas a través de su programa y muchas veces judicializarlas, puede actuar

⁴ Comité contra la Tortura.

⁵ Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer.

⁶ CEDAW/C/CHL/CO/5-6, para. 44.

como elemento al menos disuasivo, sobretudo en algunos casos donde la racionalización de los actos de GENCHI, puedan ser controlados por el mando jerárquico dada la respuesta de los defensores Penitenciarios ante la justicia.

Como se dijo entonces, la distinción a modo de diferenciación de las tareas y actividades que realizan los asistentes sociales está condicionada por los Centros Penitenciarios, debido entre otros por sus respectivas culturas organizacionales influidas y/o condicionadas por el sistema de jerarquización de GENCHI, en donde el poder suele recaer en la figura del Alcaide, cuyo liderazgo, tiende a mediatizar ciertas actividades en su interior, con una gran cuota de discrecionalidad organizacional, aunque dentro de esquemas normativos.

"depende de cada realidad penal porque nosotros tenemos temáticas distintas del óvalo y de la peni y yo también trabajé en Concepción entonces allá también es otra realidad respecto del trabajo. Ahora tu nos mencionaste acerca de las tareas de los Trabajadores Sociales dentro del Programa de la Defensa Penitenciaria y no están.. no están unificadas hasta el momento, cada Trabajador Social hace tareas distintas dentro de cada oficina incluso dentro de la misma, bueno están un poco más unificadas dentro de la misma oficina dependiendo de la unidad penal pero aún así existen distintos criterios, Yo trabajo en.. a mí me toca trabajar en las tres unidades en Colina 1, Colina 2 y la Cárcel de Alta Seguridad pero los defensores, con los dos defensores que yo trabajo, el defensor que trabaja en la cárcel de la Alta Seguridad, el mismo se pide la información que necesita del interno, por ejemplo, necesita conducta, necesita la ficha única de condenados, él lo pide, sin embargo, el defensor que trabaja en .. y yo me desligo de esa tarea administrativa por ejemplo, sin embargo, el defensor que trabaja en Colina 1 y Colina 2 yo tengo que pedir por él la información del interno y eso genera en mi trabajo tiempo, dedicación..." (GDASP02)

" (...) en Bío Bío está la cárcel concesionada de Bío Bío y esa unidad es como.. es como el CAS pero gigante hay mil internos pero son, vienen de Punta Arenas, vienen de Arica y los más refractarios se unen ahí, entonces que es lo que tenemos ahí, muchas solicitudes de traslado hacia sus ciudades de origen y los internos son golpeados son... entonces se ven temáticas súper distintas y generalmente son traslados y son traslados judiciales con informes sociales". (GDASP02)

En relación a los tiempos estimados para cada una de las gestiones y/o requerimientos que deben realizar dadas las solicitudes de los internos, según el grupo no existirían en general tiempos estandarizados, ya que las respuestas de GENCHI muchas veces demoran más de lo deseable y no existen protocolos de acuerdo para agilizar dichos procesos.

"Idealmente no existe ninguna tabla de plazo pero idealmente se nos está solicitando que se dentro de un mes de respuesta de los requerimientos como de salud, temas ya de seguridad por ejemplo que se tenga que pedir una audiencia que los resultados sean rápidos luego(...) Pero en el caso de respuesta por ejemplo, en el caso de traslado es imposible que por ejemplo se entregue una carta de respuesta nosotros ni siquiera nos responden en tres meses y estar reiterando solicitudes entonces no puede existir algo estandarizado porque va ver caso a caso digamos va a depender del requerimiento, va a depender de cuando te entregaron la información, si te la entregaron completa y todo eso va en el fondo flexibilizando los plazos." (GDASP02)

Los traslados constituirían entre las tramitaciones administrativas las con mayor frecuencia en la prolongación del tiempo de respuesta al requerimiento, dado que el sistema establecido por GENCHI de dar respuestas a dichas solicitudes es sumamente

lento y depende además, en muchas ocasiones de la discrecionalidad del Alcaide en que no argumentan razones técnicas fundadas para la negativa.

"Los traslados, las rebajas (...) De rebaja, claro, porque no llegan que le están negando en la rebaja, por ejemplo porque ya la tuvo antes porque no cumple con los requisitos todo ese tipo de cosas viene incompleto entonces para dar una buena respuesta no tenemos la información y eso dilata más el proceso (...) El traslado de unidad penal, por ejemplo cuando se quieren trasladar a una región o una comuna, el proceso es presentar y después como que el alcaide de CDP de Santiago Sur, le pregunta a Antofagasta, al Alcaide de Antofagasta si lo quiere recibir entonces el Alcaide de Antofagasta tiene que responder y después responde claro, hay como todo una vuelta muy larga para decir (...) Sabe que...fue denegado por el artículo tanto pero no dice la razón específica (...) No, dice denegado el traslado." (GDASP02)

La experiencia relacional con GENCHI es decisiva en cuanto a la eficiencia de las gestiones y/o requerimientos, ya que regularmente o casi siempre los requerimientos administrativos están en directa relación con las respuestas que GENCHI debe proporcionar.

"a nosotros nos ha costado harto instalarnos en la Penitenciaría, nos ha costado harto desde el punto de vista de que no hemos tenido la mejor acogida de GENCHI y de facilitarnos las cosas ahora o a mitad digamos de lo que llevamos logramos generar acuerdos frente a los conductos regulares y como se van a pedir las cosas y desde ahí hemos podido funcionar mucho mejor"

" (...) en una unidad Colina 2 pedimos toda la unidad vía mail por correo electrónico, en la unidad de Colina 1 pedimos la información por oficio, en el CAS algunas cosas por oficio otras por mail, pero a todas se nos responde a todos y ahora por ejemplo, cuando ya se han puesto pesados porque se han presentado recursos en contra de GENCHI de ciertos Gendarmes con nombre y apellido etc. se ha solicitado en este último tiempo hemos solicitado en el CAS vía transparencia información y ahí se demoró un poco más pero igual la tenemos pero no es tanto problema entrar y solicitar, incluso yo puedo llamar por teléfono y me dan información de un interno o sea no hay mala, mala relación digamos con GENCHI en relación a eso".

La no existencia o ausencia de protocolos o prácticas estandarizadas a nivel interinstitucional (GENCHI y la Defensoría Penitenciaria) para la entrega de información, habría llevado muchas veces a utilizar estrategias individuales, a modo de prácticas relacionales con miembros de GENCHI y sujetas a la discrecionalidad de la fuente, que no asegurarían sostenibilidad en las gestiones.

"Claro pero es lo mismo que conversamos o sea de hecho, nosotros en las reuniones con los abogados, que no es posible que a uno se le entregue una información de esta manera como por el lado y a otros no, no, o sea el criterio debe ser uniforme para todos y todos tenemos que tener acceso a la misma información porque por algo nosotros también trabajamos también estamos pidiendo y solicitando de repente las mismas cosas pero a uno le llegan primero que otro por qué? Porque son amigos? no, no puede ser".

Además existirían al no estar protocolizadas y estandarizadas dichas prácticas, muchas veces quedan a la voluntad y/o discrecionalidad de los funcionarios de GENCHI, que muchas veces actúan como barreras de entrada a la obtención de información, sobretodo la relacionada con el FUC.

"Ha ido variando (...) Ha ido mejorando en un principio era el funcionario desde que nos recepcionaba que nos que entorpecía todo lo que hacíamos de aquí para adelante ya hemos llegado, somos más familiares para los funcionarios que están en la puerta que nos revisa, pero va desde un tema de coordinación desde el carácter del Alcaide de que los acuerdos que se realicen en las reuniones que tengan efectivamente se realicen y no sean acuerdos entre cuatro paredes que no sean palabras bonitas de buena crianza, en realidad porque a nosotros se nos ha dicho, si en realidad desde ahora con este nuevo alcaide en todos los consejos técnicos nunca hemos ido o cuando se ha quedado en la reunión para(...) Y llegamos todos a la reunión y el Alcaide no está (...) Y él nos citó, por ejemplo (...) Entonces va a depender, ha sido variada pero ahora hemos logrado mucho más cosas que antes, aun así burocrático, ellos funcionan muy burocráticamente, muy cuadrados(...)Son súper burocráticos en muchas.. voluntad del funcionario, si el funcionario es así, lamentablemente (...)Si durmió bien, nos va a atender (...) Si te tiene buena te va a atender y te va a dar la información, si no, no, a mí me ha pasado, me han dicho a ese defensor no le voy a pasar nada y no y que lo pida por transparencia si quiere pero de mí, si es por mí no le voy a pasar nada voy a tirar todo lo que..

4.1.5. Respetto al SIGDP

Las tecnologías digitales de la información ayudan al mundo haciendo que sea más fácil copiar y modificar información (Stallman: 2004).

Un sistema informático es un sistema que permite almacenar y procesar información; como todo sistema, es el conjunto de partes interrelacionadas: en este caso, hardware, software y personal informático. El hardware incluye computadoras o cualquier tipo de dispositivo electrónico inteligente, que consisten en procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento externo, etc. El software incluye al sistema operativo, hardware y aplicaciones, siendo especialmente importante los sistemas de gestión de bases de datos. Por último el soporte humano incluye al personal técnico que crean y mantienen el sistema (analistas, programadores, operarios, etc.) y a los usuarios que lo utilizan.

El SIGDP es un sistema informático que posee la Defensoría Penal y Penitenciaria, aunque diferenciados, dadas sus propias materias de objeto. En el caso del penitenciario que lleva menos tiempo de uso, se han detectado problemas según los entrevistados. Además los asistentes sociales no pueden registrar sus gestiones en el sistema, pues todas ellas están bajo la autoría de gestión del abogado defensor. Esto implicaría problemas en la evaluación de la gestión pero también respecto de la invisibilización de la gestión del asistente social.

"Al SIGDP si no que todo lo ingresaba la administrativa y uno llegaba de la Cárcel y le pasaba la carpeta a la administrativa y ella ingresaba todo. En Colina acá en Santiago o sea todo lo ingreso yo y si puedo terminar yo misma la carpeta, la termino yo y en SIGDP en sistema lo ingreso yo". (GDASP02)

"(...) nosotros en Colina no usamos no tenemos no tenemos SIGDP de Servicio Social (...) O sea nosotros tampoco (...) Nadie lo tiene (...) Pero escribimos como: La Asistente social tanto...hizo esto (...) Antes teníamos nombre (...) Ahora no existimos".(GDASP02)

Por otra parte, en las capacitaciones para el uso del SIGDP no habrían sido suficientemente claras o específicas en cuanto al uso de ciertos cumplimientos de las solicitudes entre otras temáticas relacionadas con los indicadores de gestión que finalmente son los evaluadores para la tramitación de los pagos mensuales.

"En las capacitaciones que han habido son confusas, yo no sé cuando cumple los requisitos si pide la audiencia con el tribunal si es cuando tenemos todos los antecedentes, si es cuando le entregamos la respuesta al interno, hay una confusión ahí de cómo llenar o si es una solicitud que no es dentro de todas las casillas se pone... que se pone? entonces (...) Y eso te va perjudicando los indicadores, a nosotros ya nos pasó que no teníamos claridad respecto si cumplía el requisito y lo ingresábamos mal y se afectaba en los indicadores, siendo que todo se había hecho(...) Se ponía todo en rojo porque no se ha hecho de acuerdo al SIGDP, hay un manual claro, la capacitación van todos los defensores normales y nosotros por lo tanto el sistema de ingreso también varían (...) Es distinto" (GDASP02)

"Pero tampoco se sabe a ciencia cierta cómo llenarla porque que es lo que se pone aquí en notificaciones, como se pone aquí, pero sí, yo la encuentro más práctica que la otra." (GDASP02)

Al parecer se han efectuado modificaciones que no han dado los resultados esperados en cuanto a las necesidades de gestión. Plantean además que el SIGDP ha sido modificado en al menos un par de ocasiones, sin los resultados esperados en cuanto a su estandarización y/o unificación de criterios.

"Lo han cambiado muchas veces yo creo que eso hace que es como lo del arraigo, ni ellos lo tienen claro cómo mejorarlo, como que quieren mejorarlo pero ahora hay que aplicar que cumple el requisito, si no cumple el requisito son 15 días pero ahora son 30 es como muy (...) No hay tampoco una unificación de criterios ni tampoco hay capacitación en relación el SIGDP". (GDASP02)

*"La anterior, esta tenía que ver con las gestiones el trabajo que se hacía en la Defensoría Penal Pública esta es un poco más personalizada a la Defensoría Penal (...) Con respecto al penal? (...) Es distinto, es totalmente distinto(...) Yo lo he visto. (...) Yo prefiero la otra (...) Yo también prefiero la otra(...) **Cuál la antigua?(...)** Era más accesible (...) Era más clara, era más amigable tú la ingresabas todo lo que tenías que ingresar con fecha y todo, tenías que estar llenando notificaciones en realidad no se han aclarado realmente lo que es que es lo que va y lo que no va" (GDASP02).*

4.1.6. Informe Social

El Informe Social es el instrumento técnico documental por excelencia que hace la distinción del quehacer profesional de los asistentes sociales. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación, la entrevista y otras técnicas de evaluación, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico (diagnóstico) y una propuesta de intervención profesional, y que además se constituye en una evaluación estratégica para los usuarios del programa de la Defensoría Penitenciaria.

Existirían diferencias entre los informes elaborados por los asistentes sociales de la Defensoría Penitenciaria y los realizados por la Unidad Técnica de GENCHI, principalmente los referidos a la evaluación psicológica, dado que no existe en el programa el perito psicológico, esta ausencia del diagnóstico psico-social constituiría una debilidad según el grupo de asistentes.

"Tienen un formato (...) Claro, y pueden tener información mucho más rápida en el sentido desde el interno, los antecedentes, si ha participado en talleres, en capacitaciones cosas así (...) En que talleres por ejemplo, que es el detalle que no tenemos muchas veces (...) Y eso ellos lo complementan con la dupla psico-social, nosotros trabajamos desde lo social desde nuestra mirada pero en ese sentido ellos tienen ahí, ellos trabajan con duplas entonces por lo tanto por lo menos para la nueva ley es importante el factor (...) Psicosocial del informe que se pueda a hacer y ahí nosotros estaríamos como cojos con algunas cosas (...) Ese informe de factibilidad lo que tiene que hacer CRS que va a tomar el caso, o sea tiene que evaluar si la persona está capacitada para estar en el medio libre o no con libertad vigilada asistida y ese informe es el que tenemos que contrarrestar nosotros, es decir el CRS puede decir, no tiene la capacidad, sin embargo, nosotros tenemos que tener la facultad como profesional de decir: no, mira, la persona tiene esta el grupo familiar, tiene este apoyo, tiene este trabajo puede tener esta posibilidad de estudio y contrarrestar a ese informe social(...) Ver la situación actual del interno, sino que hay que hacer como la historia de vida, como reconstruir la historia hacia atrás desde porque cayó detenido, si estudió, por qué no finalizó sus estudios, que tipo de trabajo realizó, cuál era el vínculo que tenía con la familia, si tenía buena relación, entonces es un trabajo un poquito más detallado a diferencia con un informe social con multa que hay que ver el tema socio-económico, que puede ser un poco más simple pero igual de importancia con este otro (...) Es como un estudio de la familia finalmente y es mucho más porque aparte del socioeconómico hay que hacer como decía Claudia un análisis de la familia finalmente, su infancia, su adolescencia, en su adultez, cuando cayó detenido, y preguntarle a la familia : Ud. está dispuesto apoyarlo si el sale?, y que van a hacer, como se va a reestructurar de nuevo como familia, como vamos a hacer esto, y ahí es cuando uno, es como un estudio bien complejo no es como un informe psicosocial(...) Nosotros podemos tener una mirada, pero en realidad tenemos que rebatir ese informe y no tenemos los argumentos de cómo hacerlo... entonces, desde ahí las miradas van a ser completamente distintas y en realidad por lo mismo no hay ni un interno favorecido por el monitoreo telepático." (GDASP02)

Los asistentes sociales relevan la importancia técnica de realizar visitas domiciliarias para la elaboración de los informes sociales pues constituirían un factor crítico para la evaluación de los usuarios y posibilitarían una mejor evaluación.

"... para la confección de un informe social es relevante una visita domiciliaria por lo menos una, porque tiene que ver con lo fidedigno que sean los datos de que se pone pero si no nos dan la plata del pasaje o no está resguardado dentro de la seguridad porque no vamos a ir a la Dehesa a hacer un informe." (GDASP02)

"es muy relevante hacer visitas domiciliarias al momento de hacer un informe social sobre todo si tú estás pidiendo por tema de multas que allá el tema como viven por el tema socioeconómico netamente y el tema ya de la 20603 el tema de arraigo familiar y todo ese tema porque hay que ver si cuenta con red de apoyo si va a ir vivir al mismo lugar donde delinquía si los factores de riesgo son los mismos o han cambiado o han variado si se cambiaron de comuna todo eso incide en cómo va construido el informe social es imposible por así decirlo, sacarle una foto a una familia en una oficina porque no están en su medio natural te fijas, entonces no vas a poder hacer eso entonces nosotros pedimos que nos asignaran un vehículo donde pudiésemos ir y hacer las visitas domiciliarias donde se pudiera hacer como corresponde el trabajo, porque tampoco podemos inventar los datos de la familia o inventar los datos socioeconómicos por algo por ejemplo nosotros vez que hacemos un informe social no es que me digan: " No sé Carolina has un informe social lo necesito para mañana, No, yo no soy partidaria de hacerlo así, una : porque tengo que coordinar con la familia porque uno le tiene que pedir una serie de antecedentes que eso también involucra tiempo, el tema de la ficha de protección social, el tema de los antecedentes mórbidos, el tema de los Rut de la familia, de repente ni siquiera los mismos que viven ahí tienen por ejemplo: sus cédulas de identidad o sus papeles de nacimiento a mano, como para saber los Rut o quién vive, cuántos años tienen, ni

siquiera ellos mismos tienen claridad a esa información, entonces toda esa información para confeccionar un informe social, involucra tiempo, desde coordinar la visita desde pedir los antecedentes desde sentarse a transcribir todo los datos que uno recogió en terreno, todo ese tipo de cosas (...) Un alcance respecto a eso, las chiquillas planteaban ese tema y le dieron el furgón no sé qué tienen, un vehículo un radio taxi para hacer la visita. Nosotros lo planteamos en Colina y nos dijeron que no, es que ahí no hacemos informe social con visita domiciliaria (...) somos de distintas empresas (...) entonces desde ahí parte... "(GDASP02)

Existirían además diferenciaciones en la forma de realizar los informes sociales en cuanto a la visita domiciliaria para su elaboración en las distintas oficinas o proyectos licitados.

"en Concepción teníamos que hacer informes sociales y para los informes sociales era obligación ir a la casa de la persona, sin embargo, acá en la oficina de Colina porque entiendo que en la Peni hacen visitas domiciliarias pero en la oficina de Colina citamos a la gente a la oficina, no hacemos nunca hemos hecho visitas domiciliarias entonces...hay! pucha un montón de criterios diferentes" (GDASP02)

Plantean la necesidad de construir y/o elaborar un informe social estandarizado con la marca de la defensoría en cuanto a su diseño técnico, lo que implicaría un valor agregado tendiente a la distinción del programa.

"A lo que yo voy es que si vamos a presentar desde la defensoría penitenciaria aquí o en Arica o en cualquier parte el informe por lo menos que se identifique.. ah sí, este informe lo hizo una asistente social en la Defensoría penitenciaria porque tiene tal y tal cosa se fijo en tal cosa hizo tal objeti...Unificar criterios...unificar criterios, porque claro cada uno tiene una realidad distinta dentro de las unidades penales que atiende, sin embargo, necesitamos tener herramientas propias de los asistentes sociales de la Defensoría Penitenciaria para poder trabajar porque si no vamos a estar toda la vida haciendo uno tirando para un lado, tirando para el otro y al final pasó".(GDASP02)

4.1.7. Capacitación

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia los cambios en el conocimiento, habilidades y actitudes del colaborador (Siliceo: 2004), es decir, es el proceso de adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejoran el desempeño de los trabajadores en sus tareas laborales.

"lo más importante si vamos a tener a profesionales del área social dentro de esta defensoría penitenciaria, tenemos profesionales de calidad entonces tenemos que capacitarnos poh para eso". (GDASP02)

Existe insatisfacción de parte de los y las asistentes sociales respecto de las capacitaciones que se han realizado, en cuanto a los contenidos y su pertinencia en función del desarrollo de sus competencias para el programa de Defensoría Penitenciaria.

"tuvimos una pseudo capacitación que fueron dos días y el día que era como más importante que iba a ser en relación a la 20.603 que son los informes que que...bueno van a solicitar mucho los abogados ahora para presentarlo en tribunales no fue, fue de la ley en sí, en qué consiste, cuáles son los beneficios, cuáles son los tipos de libertad y todo pero de qué ver qué técnicas a utilizar, cómo hacer la entrevista, o mayores herramientas, no lo hicieron no fue así la capacitación, no, entonces yo personalmente siento que no

cumplió con el objetivo que yo estaba solicitando expresada a los defensores de la Dirección Nacional de las unidades de estudio yo misma les dije en una Capacitación que por favor hicieran algo solamente para los Asistentes Sociales y ahora por ejemplo, en la Academia Penitenciaria no estamos considerados porque ya supuestamente tuvimos ya la capacitación especial para nosotros diferente así sólo para los Asistentes Sociales y eso que nos pasaron algo que podríamos haber leído en nuestras casas".(GDASP02)

"Y esta, bueno la única diferencia este año es la capacitación que tuvimos los asistentes sociales que fueron dos días y que fue de la 20.603 pero no, no fue atingente al trabajo que nosotros realizamos en esa ley (...) Y ahí quizás a diferencia de los otros colegas de regiones, el plus que teníamos nosotros que vivíamos acá, no nos significaba un tema de traslado, de pagar, cosas así, habían compañeros que tuvo que venir una asistente social porque no le dieron permiso desde la pega, no le costeaban el tema del traslado y todo eso, entonces ahí se pierde lo que la otra pueda percibir (...) Y pueda aportar también la retroalimentación en este caso de la experiencia, entonces vinieron compañeras de Arica, de La Serena, estábamos nosotros cinco participando en la capacitación, pero en realidad sí no va a ser así no tiene sentido para los otros. (GDASP02)

"Entonces de repente estamos en una capacitación que en realidad no nos sirve de nada, ni a abogados ni a asistentes sociales." (GDASP02)

"Era pertinente porque era nuevo se abordaron ciertas temáticas que en la capacitación de noviembre de 2012 como todo estaba en la teoría pero no se había llevado nada a la práctica quizás ahí funciono un poquito más pero de repente hay temas que dicen una situación puntual pero al final empieza a abordar otra cosa." (GDASP02)

Por otra parte, plantean que se han iterado los contenidos en los últimos años de las academias penitenciarias.

"Yo he estado en tres academias penitenciarias y las tres han sido lo mismo." (GDASP02)

4.1.8. Impacto del Programa

Si bien este estudio no pretende por mandato, indagar en el impacto del programa, pareció oportuno y necesario realizar la pregunta sobre la satisfacción profesional de la tarea que cumplen los asistentes sociales en el cumplimiento de sus labores. En tal sentido, si bien GENCHI y su Unidad Técnica poseen la potestad de los planes de intervención con los usuarios, el trabajo que realizan los asistentes sociales de la Defensa Penitenciaria también reportaría una suerte de intervención pues el programa empodera a los sujetos de manera que hagan valer sus derechos y puedan articular estrategias para alcanzar la libertad más temprano que tarde.

"Si bien no intervenimos propiamente tal en un hospital, en un colegio, se trabaja, de trabajar continuamente con el interno, como tener un plan de intervención con él, si hay logros que hemos tenido o sea de repente chiquillos que en realidad como no tenían claro el tema de la conducta les da lo mismo portarse bien o mal y por lo mismo no cumplían los seis bimestres, y como veían que en el octavo bimestre no le daban el beneficio, volvían a caer, entonces volvían con el tema del teléfono en realidad uno tiene que hacer un trabajo un poquito más minucioso con los chiquillos, porque además que algunos vienen con muy bajo nivel de escolaridad que incide en el trastorno de personalidad, trastornos o sea problemas físicos de repente" (GDASP02)

"(...)me he podido dar cuenta incluso también estando en Concepción que los internos se sienten como más acompañados en qué sentido, de que hay muchos internos sobretodo en Colina 1 que no conocen al área técnica o al equipo de profesionales que trabajan en su

*torre(...) **Que es la contraparte profesional de ustedes (...)** Claro (...) No conocen a la asistente social, no los conocen entonces, agradecen que uno vaya y uno hable de repente uno tiene que hablarles con palabras simples y les baje la norma, la ley o el reglamento a su entendimiento para poder entender y así mismo ellos te responden" (GDASP02).*

4.2. Focus de Defensores/las Penitenciarios

4.2.1. Definiciones Operacionales

Existirían, según refieren los/las participantes, varios conceptos operando a nivel de la práctica de los defensores, en los documentos y en el SIGDP Penitenciario.

"- El requerimiento es lo que efectúa el interno y la gestión es lo que yo realizo en función del requerimiento (...) Y hay otra categoría que puede hacer las solicitudes (...) Se refiere a las divisiones SIGDP. Pero es más que nada por el sistema computacional..." (GDADP01)

"...solicitud vendría a ser lo mismo que requerimiento, o sea, que es en definitiva lo que nos piden a nosotros los internos que hagamos a favor de ellos. Ahora que la gestión se pueda traducir en una solicitud ante los Tribunales de Justicia o ante la autoridad penitenciaria también es posible..." (GDADP01)

"... yo tengo ciertas causas y ciertas causas son exclusivas solamente mías y ciertas son solo de distintos asistentes sociales..." (GDADP01)

4.2.2. Distribución de cargas de trabajo

Organización de los horarios de las Oficinas de Defensa Penitenciaria

Respecto del tema de la organización del tiempo, en algunas oficinas es posible mantener un abogado de turno para atender las consultas de los familiares.

"... semanalmente nos puede tocar más de un turno, pero todos los días de la semana como te comentaba en la conversación hay un defensor A.M. y P.M. que está de turno en la oficina, recibiendo los requerimientos de familiares nuevos o de internos que ya estamos tramitando, y que van a hacer consultas respecto al caso..." (GDADP01)

No así en otras oficinas en que no habría sido posible fijar un horario de atención a personas.

"No tenemos fijado horario de atención a personas, teníamos indicado que era el día miércoles, finalmente no pudimos cumplirlo nunca porque, porque en la práctica una persona se desplaza de Santiago hasta Colina y después esté dándose vueltas a todo sol haciendo la hora o diciéndole 'oiga en realidad tiene que venir el día miércoles', se le dice 'ya espere un ratito' y se le hace pasar igual, entonces no tenemos un día fijado..." (GDADP01)

"Igual es gente que también, uno entiende que es gente de escasos recursos. Ya el horario de 9:30 hasta la 1:00 y en la tarde de 3:30 a 6:00, y llegó a la 1:10, es que yo venía señorita de acá de allá, de Pedro Montt donde le dijeron que atendía hasta las 2 de la tarde y que ella viene de no sé que población tomando no sé cuántas micros (...) con un crío colgando, entonces uno entiende que la situación, no obstante haber un horario y todo que está muy

fijado, y de hecho hay acá carteles aquí que están puestos con la dirección y con los horarios...” (GDADP01)

“No, a ver, el asunto allá en Colina es: llegó y se atendió, llegó y se atendió.” (GDADP01)

Respecto de las visitas a los recintos penitenciarios se realizan cada vez que existe la necesidad. No se fijan turnos.

“...el tema de la cárcel igual(...) es una situación que no te podemos decir el horario porque en realidad si amerita ir uno va, con urgencia, si llama un familiar, si quedó de darle una respuesta a un interno en un determinado plazo también va, entonces no podríamos tener turnos...” (GDADP01)

Existen situaciones que los equipos deben enfrentar que son de carácter urgente.

“... llama una señora a la oficina familiar y nos dice que a su hijo lo acaban de apuñalar. Como es una gestión urgente sale rajado inmediatamente un defensor...” (GDADP01)

La distribución de las tareas entre asistentes sociales y defensores/las

La distribución de las tareas entre asistentes sociales y defensores/as posee modalidades diversas dependiendo de la oficina. Se describen organizaciones en que los profesionales forman equipos, es decir, los asistentes sociales son destinados a uno o dos abogados en específico. En estas oficinas se busca equiparar las cargas de trabajo entre una y otra.

“...nosotros por ejemplo somos equipo, nosotros somos 4 abogados, 2 asistentes sociales, entonces es un asistente social para cada 2 abogados. Como somos equipo tenemos un flujo de información donde cada uno de los profesionales que trabaja tiene una parte que hacer...” (GDADP01)

“... uno se divide los requerimientos. Si hay requerimientos netamente jurídicos obviamente van a ser solamente para abogado, no tiene nada que hacer la asistente social ahí. Y equilibradamente, yo también puedo tomar requerimientos administrativos (...) hay que tratar de equiparar la carga de que nos quedemos con una cantidad similar, pero los jurídicos van a ser siempre solo míos...” (GDADP01)

En otras oficinas no existe esta clase de división: todos los asistentes sociales trabajan con todos los abogados.

“Volviendo al tema de la función de la Asistente Social y del Defensor, en un principio se definía qué función cumplía la Asistente Social y qué función hacía el Defensor. Actualmente se hace en forma conjunta...” (GDADP01)

“... acá en la Peni todos los asistentes sociales trabajan con todos los abogados, o sea no hay uno para...o dos, no hay divisiones de esa naturaleza, o sea todos trabajan con todos...” (GDADP01)

Los/las asistentes sociales de las oficinas participantes en el grupo de discusión, se harían cargo de requerimientos de carácter administrativo.

“... esa es la vía, en realidad, por el ingreso cómo los asistentes sociales van adquiriendo causas y cómo se va distribuyendo la carga de trabajo y en definitiva qué causas toman ellos. Y lo otro es que uno indistintamente puede andar tramitando una causa y que

además sale entre medio un requerimiento que pudiera tramitar un asistente social, ahí con el asistente social, por ejemplo con el cual yo fui a la charla y le puedo decir, 'pero oye veamos esto' y allí hay un tema que podría ver él. Como dice Carlitos, un tema de atención médica que no sea urgente..." (GDADP01)

Los/las asistentes sociales derivan los requerimientos de tipo jurídico a los/las defensores/as.

"no es que sabe que yo quiero saber de esto" y le dice "sabe que espéreme, vamos a dejar su carpetita pendiente, qué pase otro, pregúnteselo al abogado y ahí le van a dar una opinión técnica". (GDADP01)

"Es que eso es lo que tiene que hacer una asistente, a nosotros la niñas también... preguntando sobre una bonificación, entonces ella obviamente me lo tiene que pasar a mí o a cualquiera de nosotros, no manejan esa información..." (GDADP01)

Entre las tareas de los/las asistentes sociales se encuentra la realización de pericias de carácter social, por ejemplo, en lo referido al cobro de multas.

"... en algún momento cuando les solicitamos algún tipo de pericia de índole social, entonces un pequeño informe social respecto a cierto tema, por ejemplo, para dejar sin efecto el tema de la multa. " (GDADP01)

La participación de los abogados es transversal a los distintos tipos de requerimientos, de tipo jurídico o administrativo, situación que se ve reforzada por el hecho de que ante la Defensoría Nacional y el SIGDP, los abogados son responsables de las causas.

"... pero los jurídicos van a ser siempre solo míos y en los requerimientos administrativos, en algún minuto va a intervenir el abogado, por ejemplo si es una atención médica y no se le dio la atención, vamos a tener que intervenir nosotros como tutela de garantía o un beneficio intrapenitenciario. Claro primero el tema administrativo de la solicitud, pero después cuando viene un tema de que es posible conocer la causal, porque originalmente no le entregan a uno la causal, por qué le negaron los beneficios, entonces ahí hay que hacer otras gestiones y ahí siempre tenemos que intervenir porque en definitiva para el SIGDP y para la defensoría, el abogado es el responsable de la causa..." (GDADP01)

Los/las defensores/as señalan que tendrían mayor carga de trabajo que los/las Asistentes Sociales

"... en cuanto a la carga de trabajo, claro tenemos más los abogados porque...obviamente además de ser los responsables de la causa, también tramitamos más requerimientos que ellos". (GDADP01)

Estandarización de las cargas de trabajo

Una parte de los/las participantes del grupo ve como una posible mejora la posibilidad de estandarizar los procesos con otras oficinas de defensa penitenciaria.

"Sí porque la cargas de algunas asistentes sociales en una oficina respecto de otra, es distinta". (GDADP01)

Sin embargo, se vislumbra como una dificultad la falta de flexibilidad y de posibilidad de adaptación, dada la diversa realidad de las unidades penales, sobre todo en lo referido a la relación con GENCHI.

“... estandarizar el trabajo de la asistente Social, yo creo que... Tengo mis aprensiones ¿por qué? porque el trabajo en una unidad penal es distinto a las otras unidades penales. Colina tiene una forma de trabajo distinta a la Penitenciaría y a su vez los penales de Puente Alto o Talagante, también tienen una forma distinta, entonces de alguna manera estandarizarlos no...no estoy de acuerdo con eso...” (GDADP01)

“... tiene que ver con uso. Yo me acuerdo cuando partieron los...porque nosotros partimos primero que la Peni, entonces nosotros teníamos llegada, por ejemplo en Colina 2, teníamos todas las facilidades, no así en Colina 1. Entonces Carlos a mi me preguntaba ‘¿Oye y ustedes cómo hacen esto? Mira yo voy a hablar directamente con el Alcaide’. Ah ya, y de ahí a que el Alcaide de la Peni me pesque, nos va a salir barba porque tampoco podían por acá, entonces cada uno fue como (...) haciendo camino al andar...” (GDADP01)

“... nuestro sistema de obtener información se redujo al sutil arte de no pisarle los callos a los pacos...” (GDADP01)

“Nosotros tuvimos que aprender a adaptarnos porque los medios son distintos, los receptores de nuestras solicitudes son distintos...” (GDADP01)

“... sería ideal que todo viniera estandarizado y que todos pudiéramos seguir cierto protocolo y adaptarnos o tener una línea o tener un lineamiento de lo que hay que hacer en tal o cual situación, pero la realidad acá como hemos conversado, es distinta...” (GDADP01)

Serían las características de GENCHI las que harían que cada Oficina de Defensa Penitenciaria adopte sus propias estrategias para poder acceder a la información. Las características que más dificultarían el accionar de la defensa penitenciaria sería, la falta de transparencia, hermetismo y su comportamiento como ente autárquico.

“... la institución con la cual nosotros lidiamos regularmente que es Gendarmería, que como dice el colega acá, yo agregaría Gendarmería a veces ni al Tribunal lo pesca...” (GDADP01)

“... entonces por lo menos a nosotros en la Peni nos costó un mundo, el poder entrar, el poder entrar y tener acogida, que nos dieran la información que nosotros pedíamos...” (GDADP01)

“La dinámica que existe, como dice el colega para no pisarle los callos a Gendarmería, porque ellos son súper susceptibles y en realidad a nosotros nos costó mucho poder, finalmente, agarrar la madeja y adaptar nosotros un protocolo y una forma de poder actuar porque, principalmente son súper herméticos, segundo tampoco son, pareciera que se mandan solos y eso nos produjo una serie de problemas, principalmente en lo que tenía que ver con la obtención de la información...” (GDADP01)

La forma en que se desarrolla el trabajo y los diferentes aspectos de éste, estarían modulados por cómo se desarrolla la relación con GENCHI.

“... entonces es tan distinto que por eso las cifras, los requerimientos, las respuestas, el nivel de trabajo, el SIGDP, todo es distinto, es el mismo trabajo, es la misma función pero depende del penal el cómo se va desarrollando.” (GDADP01)

Tiempo de desplazamiento

Se señala que en el caso de algunas oficinas, los tiempos de desplazamiento tendrían un gran impacto en los tiempos que pueden dedicar a dar atención efectiva a sus defendidos.

“la mayor parte de los usuarios que están en Colina , son condenados por el tribunal de Santiago, Puente Alto, Melipilla, Talagante, por tanto, nuestros tiempos de desplazamiento, el que tuvo audiencia en el Centro de Justicia ya no llegó en la mañana al penal, entonces solo tiene posibilidad en la tarde. Por tanto ese abogado no pudo visitar en la mañana el penal y ahí tenemos que depender de la asistente social, y que haga solamente respuestas porque no puede hacer charlas, solamente tomar apuntes, requerimientos que si hay situaciones más complejas nosotros los visitamos en la tarde y qué pasa cuando hay 2 ó 3 abogados que está ocurriendo usualmente que uno está en corte , el otro acá , y el otro en los tribunales periféricos, entonces no hay ningún abogado en la mañana, la asistente social va, toma algunos requerimientos, pero ya están complicados en esos tiempos de desplazamientos...” (GDADP01)

“... en realidad casi siempre estamos en Santiago, los desplazamientos de nosotros son mayores...” (GDADP01)

Necesidad de aumentar la dotación de defensores/as

Los/las participantes señalan que sería necesario un aumento de los/las defensores/as, considerando el gran número de internos que atienden.

“... nosotros tenemos Colina 1, 1900, 2000, Colina 2, 2400, y el módulo de alta y máxima seguridad por ser un espacio absolutamente vulneratorio de derechos, nosotros tenemos una abogada solo para eso la colega María Paz, usted preocúpese de la cárcel de alta seguridad, entonces nosotros somos tres y en total vemos 4500 internos entre tres...” (GDADP01)

“... si lo que le falta a Colina , como dicen los colegas acá, falta abogado en Colina y se siente , se percibe y se ve, todos se dan cuenta de eso, es evidente que falta abogado.” (GDADP01)

“... para nosotros tener un abogado de turno , para nosotros es imposible, nosotros no sabemos lo que va a pasar mañana , tenemos una pizarra sobrecargada de audiencias...” (GDADP01)

“... a las 4:30 llega la tabla lo que se va a ver mañana en la corte, ya que hay para mañana 'oye hay cinco audiencias, una en San Bernardo, una en Puente Alto, y Felipe ¿cómo andamos con los amparos? Hay cuatro y en tres salas distintas, pero no te preocupí yo me la juego , yo voy a hacer prevención en todas, ah ya vale nos despreocupamos de eso ¿ pero mañana cómo cubrimos?...” (GDADP01)

“... ahora en la Peni yo , yo creo que lo delicado sería sacar defensores de los que ya están, un punto delicado sería sacar, porque ya la carga de trabajo que tenemos (...)organizándose bien y siendo ordenados se puede obtener resultados, pero obviamente significaría subir la carga de trabajo y eso también repercutiría en la calidad del servicio que nosotros prestamos...” (GDADP01)

4.2.3. Requerimientos

Vías de recepción de los requerimientos

Existen diversas vías de ingresos de los requerimientos: con posterioridad a las charlas y motivados por éstas, de forma espontánea cuando se entrevista a otro interno, a través de las derivaciones que realiza la Defensoría Regional y a través de la atención a los familiares en las oficinas.

“...nuestra funciones era, bueno, tomar los requerimientos de... a través de charlas que hacemos dos veces a la semana, de los internos que lo solicitan. Requerimientos... ahí mismo cuando estamos entrevistando a otros internos, se acercan otros internos a solicitar algo, a través de las derivaciones que nos hace la Unidad de Estudio, son familiares que vienen acá y solicitan atención y a través de nuestros turnos que hacemos de manera semanal...” (GDADP01)

Filtración de los requerimientos realizados por familiares

Frente a los requerimientos realizados por algún familiar, existe siempre un proceso de constatación de si éste se corresponde con la voluntad del interno. En caso de no constituir un requerimiento, dado que no refleja la voluntad del interno, se deja constancia del término de la gestión.

“...muchas veces nos piden otras cosas: ‘pero es que mi hijo ya está en condiciones de postular’. Esa información, lo primero que hace la Asistente Administrativa es llenar una ficha de atención a público y esa ficha de atención a público me obliga a ir a visitar al interno, porque por experiencia aprendimos que lo que pide un familiar no tiene nada que ver con lo que quiere el interno...” (GDADP01)

“... que mi hijo esta amenazado de muerte, que sáquenmelo de ahí (...) y uno va a hablar con la persona y te miran: ‘No, yo estoy bien donde estoy, no tengo ningún problema’. Entonces tú igual tienes toda esa información y atrás, en la parte de atrás queda “Con esta fecha dejo constancia que no voy a formular ningún requerimiento porque no tengo ningún problema de convivencia al interior del penal” (GDADP01)

Gradación en la atención de los requerimientos

Los requerimientos de los internos son filtrados por el defensor, el cual les asigna una secuencialidad.

“... eso lo filtra el defensor obviamente porque yo no voy a tomarle un abono y a la vez un beneficio o sea yo converso y de acuerdo a su situación, le tomo este requerimiento, le explico, le doy respuesta y de acuerdo a este requerimiento, después de eso le tomo lo otro. No le voy a tomar cinco, le voy a tomar siempre uno y si le tomo el segundo es en base al que pueda tener en forma posterior. Eso lo filtra cada defensor...” (GDADP01)

Se les explica a los internos que la atención debe ser gradual dada la necesidad de atender a otros reclusos.

“Yo igual, a título personal, siempre les planteo a los internos que nos piden varias cosas. Entonces voy a ver esto, lo primero, porque esto podría redundar en esto otro y esto otro y en esto otro y te voy a ver una sola cosa, también porque el viejito de al lado también necesita del modesto concurso de mi servicio. ¿Sí? de a una, de a una...” (GDADP01)

Requerimientos secuenciados

Se registra la opinión, manifestada por los/las participantes de que sería posible establecer, en muchos casos, una secuencia en los requerimientos que solicitan los internos.

“...nos dimos cuenta hace ratito que en la primera aproximación del interno a nuestro Servicio es beneficio, entonces nosotros hacemos las gestiones que se reflejan en un montón de papeles en el SIGDP y nos dicen que ‘no, porque le falta un bimestre del documento’. Tenlo por seguro que lo próximo es postular de nuevo, o por ejemplo, un interno nos pide un abono de una causa diversa y él está condenado a 5 años, está cumpliendo cinco años y lleva dos. Si nosotros logramos el abono de un año, él ya queda en posición de postular. Entonces una vez que se termine el abono, inmediatamente nos pide postular, se fija o no, es como una secuencia lógica...” (GDADP01)

Los internos que ya han recibido atención de parte de la Defensoría vuelven nuevamente con otro tipo de requerimientos.

“...ejemplo, hay internos que tiene requerimientos que empezaron con nosotros, con el inicio del programa y que a medida que pasa el tiempo es usuario frecuente porque nos viene a pedir una cosa, después no se pudo y volvió a pedir otra o dos más. Le tramitamos eso por si hay una nueva solicitud. Siempre se están como renovando en ese sentido.” (GDADP01)

4.2.4. Difusión de Derechos del Programa de Defensa Penitenciaria

Condiciones de realización de las charlas

Una condición que está establecida por bases y que las oficinas manifiestan cumplir es que para la realización de las charlas se debe contar con la presencia de un abogado/a. Se señala la existencia de casos extremos en que, por no poder contar con un abogado/a, los/las asistentes sociales solo toman requerimientos.

“... cuando nosotros damos las charlas tiene que venir un abogado eso sí...y ahí podía venir eventualmente uno o dos asistentes sociales.” (GDADP01)

“Es que el caso que está mencionando el colega es un caso único, porque en la práctica siempre tiene que ir uno, él está hablando de un caso extremo, 5 amparos, 10 audiencias. que ha pasado, claro pero es un caso extremo, en estos casos las chiquillas van y solo toman los requerimientos...” (GDADP01)

Número de asistentes a las charlas

La cantidad de asistentes a las charlas depende del nivel de coordinación que exista con GENCHI y de la voluntad de cooperar con la asistencia de los reclusos.

“...Yo fui a hacer una charla en Colina y van 30 o 40, que es cantidad de personas, aquí con suerte van 4 o 5 personas. Es muy difícil porque no salen, entonces ya no los dejan salir por miedo, por miles de factores. Entonces aquí en la Penitenciaría todo es más difícil, 2, 3, 4 veces más.” (GDADP01)

La falta de comprensión de parte de GENCHI de la labor del defensor incide directamente en la realización del trabajo.

“... ya pero aquí en la Penitenciaría todavía están en ese proceso y es un proceso que no avanza mucho porque incluso a mí personalmente, a mí gendarmes que me ven venir me dicen ‘ah, usted es la que viene aquí a hinchar las pelotas’, así vulgarmente, entonces ellos nos ven como que viene una molestia, un desagrado, en el fondo los que vienen a molestar y no a ayudar al interno. Y en el fondo eso hace que el trabajo se obstruya, netamente por Gendarmería porque es una cosa que ellos tienen inculcada, que a lo mejor no se les enseñó cuando los prepararon físicamente o a lo mejor netamente ellos no quieren aceptar esta realidad.” (GDADP01)

Luego de la charla se generan la mayor cantidad de requerimientos

Para las oficinas penitenciarias representados en el grupo de discusión, los más altos porcentajes de ingreso de requerimientos estarían dadas por los ingresos posteriores a las charlas.

“Un 85% corresponde a... un 80% corresponde a requerimientos postcharla, sí. Un 15% debe corresponder a solicitudes de familiares y un 5-10% derivaciones de la regional o de otro interno...” (GDADP01)

GENCHI/Defensoría Penal Penitenciaría: dos paradigmas en tensión

Según refieren los/las participantes en el grupo de discusión, GENCHI en su accionar cotidiano, operativo con una visión retributiva de los fines de la pena, paradigma que entra en tensión con la labor del defensor/a quien ve a los internos como sujetos de derechos.

Existiría por un lado un cumplimiento formal del Decreto Supremo 518, el cual aprueba el reglamento de establecimientos penitenciarios, y por otro, se encontraría aún operando una visión retributiva de los fines de la pena, donde en el momento de su ejecución el penado debe sentir la absoluta desprotección jurídica, que se suma al daño físico de la pena.

“Si bien hay un cumplimiento formal en lo establecido en el decreto supremo 518, en el fondo no se cumple y esto es así porque Gendarmería de Chile, en los estamentos de Gendarmería de Chile, en todo, transversal todavía, salvo las profesionales del área técnica, todavía Gendarmería de Chile vive bajo el paradigma de que el interno no es sujeto de derecho. Gendarmería todavía vive bajo el paradigma de que ellos son la parte retributiva de la condena penal. Yo estoy aquí para hueviarte, para castigarte, no estoy aquí para facilitarte las cosas. Yo no soy garante de los derechos que no te fueron conculcados con ocasión de la sentencia. No yo estoy aquí para que usted sienta que está en cana.” (GDADP01)

“Entonces el gendarme tiene eso todavía, no supera eso de que este caballero es un sujeto de derecho. Si y usted (...) no es la pena. La pena es que el caballero este encerrado. Eso es lo que todavía no se ve...” (GDADP01)

“... por una condena, una sentencia condenatoria perdió uno de sus derechos esenciales del ser humano que es el derecho a la libertad, pero los otros derechos se mantienen. Hoy todos los principios, todas las normativas, los tratados internacionales, los derechos humanos y de la gente privada de libertad apunta a que la cárcel ya no es el medio que se tenía para castigar a los que son inferiores o a los enemigos de la sociedad. Eso se supone que ya se superó y que desde Auschwitz para adelante ya no se piensa así, pero Gendarmería de Chile como dice el colega no...” (GDADP01)

“... lo que pasó con la Cárcel de Rancagua, donde se veían las imágenes de los pacos agarrando a los reclusos y uno piensa estos son los encargados de la reinserción social del interno y lo están agarrando a patadas en el suelo...” (GDADP01)

Esta tensión entre las distintas visiones de la labor con los internos se manifestaría en la consideración, por parte de los funcionarios de GENCHI, de la labor de los defensores/as como enemigos u obstáculos.

“El paradigma para Gendarmería es que nosotros somos sapos y estamos ahí como un cáncer, única y exclusivamente, para controlar una pega que durante siglos nadie controló...” (GDADP01)

Frente a este nuevo paradigma que incorporaría la Defensa Penitenciaria el reglamento penitenciario aparecería como obsoleto.

“... el reglamento penitenciario reformulado el año 98 y que proviene de 1936 tiene un proceder, bajo alguna lógica y esta Defensoría Penal cumple funciones penitenciarias para la obtención de derechos, entonces pareciera que ambas instituciones están...”

-Está obsoleto el reglamento” (GDADP01)

Si bien se reconocen esfuerzos de mejora en esta materia por parte de GENCHI, como la creación de un estamento de DDHH, estos son insuficientes al primar por sobre todo la jerarquía en la institución, siendo las observaciones de este estamento desatendidas al depender de funcionarios de rango menor.

“... hay esfuerzos, de hecho se creó un Comité de Derechos Humanos o un estamento de Derechos Humanos al interior de Gendarmería de Chile, precisamente para suplir esta situación...”

-Sí, pero está a cargo mi cabo . ¿Cachai o no? que llega el teniente y le pone un solo grito y hasta ahí duró su función de monitor de derechos humanos.” (GDADP01)

La cultura penitenciaria es un factor que incide en la participación en las charlas de difusión.

Las condiciones de sociabilidad en los recintos penitenciarios, la organización interna que se dan los mismos presos, las jerarquías, prácticas, formas de relacionarse propias de la cultura penitenciaria de cada uno de los recintos, influye también en la posibilidad de que los internos puedan participar de las charlas.

“hay internos que son los típicos choros que no van o no les interesa porque saben que no pueden obtener beneficios o porque si hay beneficios a los que podrían postular, no les interesa tampoco. Es esa gente a la que todo le da lo mismo. Hay otro tipo de personas que jamás van a salir por miedo de cruzar ciertas calles que tampoco van a tener acceso a nosotros.” (GDADP01)

“A mí me paso un caso, pero decía relación en realidad con la calle evangélica. Hay varias calles acá en la Penitenciaría y varias de ellas son de evangélicos, donde dentro de esas calles hay una jerarquía de los mismos presos, el evangélico jefe y este evangélico jefe no dejo salir a una cantidad de internos que sí querían salir...” (GDADP01)

La falta de seguridad al interior de los recintos penitenciarios llevaría a los internos a adscribir a ciertos grupos, por ejemplo, de carácter confesional, viéndose obligados a soportar sus reglas y cumplir trabajos, lo cual los pondría en una situación en que se ven doblemente privados de libertad, ya que deben obedecer, además de a Gendarmería, al líder del grupo.

“... ellos se van ganando, como quien dice, pagan el noviciado y les toca muy duro hasta que el jefe los encuentra convertidos entre comillas, porque muchos van allí por un tema de seguridad y no llegan porque son evangélicos, entonces ellos se sienten doblemente privados de libertad (...) cumplen con la privación de libertad que les impone el evangélico dentro de sus propia casa, que es la calle” (GDADP01)

“Sí, un gendarme que nos ayuda a nosotros, es nuestro nexa (...) Sí, él nos responde, y nos recibe en los requerimientos. Es un poco lento en general, pero tiene buena voluntad”

Los/las participantes relatan episodios en que las condiciones de seguridad mínima para la realización de las charlas no fueron garantizadas, dado que a los internos se les obligó a asistir a ellas y no se tomaron los resguardos.

“... era en una calle bien peligrosa del lugar y no querían salir y los sacaron obligados. En esa calle no tienen jefe y pueden hacer lo que quieren y Gendarmería los deja y ahí ocurrió lo contrario, empezaron a romper los fierros de las sillas donde estaban sentados y empezaron a golpear la puerta y se trataron como de amotinar y el gendarme que estaba sumamente lejos de ahí ni cachó. Después se calmaron, se quedaron tranquilos, terminamos la charla. Muchos no quisieron requerimientos y se fueron enojados, pero eso fue complicado...” (GDADP01)

Por otra parte, la subcultura penitenciaria de los reclusos tendría ciertos códigos que serían compartidos por parte de los funcionarios de GENCHI.

“El gendarme es un choro más y el gendarme respecto de los mismos internos aplica códigos choros...” (GDADP01)

“...desde el día que denunció que se olvide de cualquier beneficio penitenciario y si él se cambia de cana, los mismos gendarmes: ‘sapió a un colega’ y por lo tanto no hay beneficios para Felipe. Nadie quiere denunciar...” (GDADP01)

“De lo que ocurre en la Peni, nosotros no nos enteramos ni del diez por ciento de todo lo que ocurre y todo lo que ocurre me refiero son vulneraciones reiteradas a los derechos de los internos, que por esta cultura del no al saqueo...” (GDADP01)

4.2.5. Representación de los Penados ante la Autoridad Administrativa

Asistentes Sociales tienen un rol activo en los requerimientos de tipo administrativo

Existen ciertos trámites de índole administrativa que en algunos recintos han quedado a cargo de los/las asistentes sociales, dado su mayor cercanía con GENCHI, teniendo la posibilidad de establecer con ellos vías de comunicación más expeditas, pudiendo recabar más información que los/las defensores/as.

“Aquí en Colina tenemos unas situaciones de índole administrativa que le encargamos habitualmente a la asistente social (...) por ejemplo, pedir los informes de la conducta, porque ellos tienen contacto más directo con ciertos estamentos de gendarmería, por lo

cual tienen la posibilidad de pedirles a través de un mail o a través de un oficio, cantidad de información. Entonces ellos nos iban proporcionando toda esa información que nosotros requerimos para poder seguir tramitando esta gestión.” (GDADP01)

Acceso a la información que maneja GENCHI

La obtención del FUC es un dato básico para la tramitación de la mayoría de los requerimientos. Sin embargo, la posibilidad de acceder a él con celeridad depende de la relación que se tenga con GENCHI, y las facilidades que este organismo otorgue.

“... la ficha única de Condenado, acá en Colina tú vas con la lista de 20, 30 ó 50 internos y te la tienen al otro día impresa y eso es bastante positivo porque tú puedes agilizar tremendamente la gestión...” (GDADP01)

“... en cambio aquí no [Penitenciaria], uno por uno tú tienes que ir pidiendo por internet para que te llegue tres o cuatro semanas después, si es que te llega...” (GDADP01)

Los equipos penitenciarios refieren que deben recurrir a distintas vías de acceso a la información para hacer frente a las demoras por parte de GENCHI.

“Una era pedir las directamente acá al CDP de Santiago Sur, otra era pedírsela a las instancias de Gendarmería y la otra era por transparencia (...) nosotros tenemos que recurrir a esas instancias cuando no tenemos respuestas o no existe. Nunca lo hacemos simultáneamente, pero puede que como el retraso de gendarmería es tal, ya se va a juntar con la otra, con la otra solicitud.”

Una gran cantidad de requerimientos dicen relación con beneficios intrapenitenciarios, por ejemplo, salidas dominicales.

“Como dice acá mi colega, principalmente en lo que nosotros asesoramos a los internos es con el tema de los beneficios penitenciarios. Una gran cantidad del trabajo va asociado en esa línea de gente que ya lleva más de la mitad de la condena, que ha hecho conducta, que está en talleres, que está en escuelas, que todas las semanas los van a ver, tienen la posibilidad de postular a salidas dominicales”. (GDADP01)

Hermetismo de GENCHI frente a los procesos de obtención de beneficios

Los/las participantes en el grupo de discusión indican que GENCHI no entregaría las causales de negación de beneficios, lo que mermaría las posibilidades del defensor/a de apoyar al interno en su proceso de postulación a beneficios.

“... primero el tema administrativo de la solicitud, pero después cuando viene un tema de que es posible conocer la causal, porque originalmente no le entregan a uno la causal por qué le negaron los beneficios, entonces ahí hay que hacer otras gestiones y ahí siempre tenemos que intervenir...” (GDADP01)

Los/las participantes refieren que la información respecto a las razones de la negación de los beneficios son vitales para que el interno pueda mejorar sus aspectos deficitarios.

“el requerimiento del interno no es obtener el beneficio sino que él quiere saber por qué se lo negaron para al menos tener una idea de dónde tienen que mejorar...” (GDADP01)

Otra manifestación de esta falta de transparencia sería la imposibilidad para los equipos penitenciarios de participar en los Consejos Técnicos.

“Por ejemplo a nosotros en la Peni nunca nos han invitado al Consejo Técnico.” (GDADP01)

“... los pacos votan en bloque, o sea, si al paco superior le cae mal o no le simpatiza por algo personal o por algo que pasó entre ellos y no, porque aunque tenga todos los antecedentes para obtener, y la respuesta es no, porque no. Y los subalternos se cuadran con mi Coronel, y no hay posibilidad.” (GDADP01)

“... Entonces para poder acceder a eso, nosotros hemos solicitado Ley de Transparencia, que nos remitan la copia del acta del último Comité Técnico y a veces nos llega esa información y a veces no nos llega.” (GDADP01)

Solicitud de atención médica: un aspecto crítico

Según lo que refieren los/las participantes, la atención de salud sería un punto absolutamente deficitario en los recintos penitenciarios, ya que solo se limitaría a la curación o constatación de lesiones.

“... ningún requerimiento efectuado por los internos a título particular, respecto de atención de médico, es satisfecho. Para que a un interno, lo lleven y le hagan un examen, fuera de la curación o de la...sin lesiones, porque aquí todo se soluciona con ‘sin lesiones visibles actuales’, ‘no si yo no vengo a eso, vengo a que me diga si yo tengo o no tengo esto’. No, está sin lesiones, eso dice el informe médico, está sin lesiones...” (GDADP01)

4.2.6. Representación de los Penados ante la Autoridad Judicial

No se reconocería en tribunales la condición de sujeto de derechos de los internos.

Cuando el interno se presenta en tribunales a propósito de denuncias de apremios ilegítimos, no se asume su condición de víctima.

“... yo denuncié en el Segundo de Garantía, con jueces garantistas, la Vero Orozco estaba, denuncié ante el Juez de Garantía una situación de esta naturaleza, llaman a otra audiencia. Mi representado y yo, el fiscal, el abogado de Gendarmería. ‘Sabe Señoría que yo no entiendo nada acá, desde que usted acogió la demanda de mi representado bajo la fórmula: ‘Remítanse los antecedentes al Ministerio Público’, este caballero tiene que estar sentado con el Fiscal, porque él es víctima. Yo no tengo nada que hacer aquí y aquí tiene que estar sentado el abogado de Gendarmería (...) ‘hem ejem parece que tiene razón’... Y aunque él sigue siendo el condenado. No se le otorga la categoría de víctima”. (GDADP01)
“Uno tiene que hacérselos presente e igual uno sigue sentado en el banquillo de los acusados...” (GDADP01)

Se desprende de lo señalado por los/las participantes que situaciones como las sanciones no serían consideradas por algunos/as magistrados/as como una materia de su competencia.

“... en ese caso el cuestionamiento que nosotros hacemos de la calificación por ejemplo de conducta, o de la sanción que aplicó gendarmería por interno, que también es un tema que no está zanjado porque obviamente cuando existe un conflicto de relevancia jurídica, una de las formas de ponerle término es digamos, a través de un tercero, que viene a ser el tribunal, donde uno viene a exponer estos antecedentes. Hay jueces que se lavan las manos y dicen ‘esta cuestión es de gendarmería 100%, yo no tengo nada que ver’, otros

que se meten más en el asunto y cumplen su rol de juez de ejecución y entienden que la sanción está mal aplicada que la calificación no corresponde o que no le han dado el beneficio, etc.” (GDADP01)

Se suma a esta idea, la percepción por parte de los/las participantes, de que el abogado de Gendarmería tendría ante algunos/as magistrados/as un estatus superior, dado que se les permitirían ciertas licencias y desprolijidades.

“el abogado de gendarmería en el 99, 9% de los casos va pésimamente preparado a la audiencia de las sanciones. Por ejemplo, va sin parte, sin nada, y salvo en contados tribunales, contados jueces son los que le dicen ‘oiga, pero traiga el parte por lo menos’ Raimundo no lleva nada, el abogado de Gendarmería, el libro tampoco ‘no, es que lo sancionaron porque tuvo una riña’, ah! Listo. Y nada, no le piden nada. Nada de nada, entonces yo siempre lo he visto como una falta de seriedad, por qué basta la palabra de él para el magistrado...” (GDADP01)

“Aquí me están dando la conducta del interno, pésima’. En el correo electrónico de su celular...” (GDADP01)

Los/as participantes señalan que existiría una falta de comprensión de los magistrados de las labores del defensor/a y del rol que les compete a ellos en cuanto a la administración de justicia para las personas que se encuentren cumpliendo penas de cárcel.

“Me ha tocado también muchos magistrados que cuando eres defensor penitenciario, porque es como que venimos a pedir cosas que ellos no conciben, porque el tipo ya está condenado, ya lo condenó, el tipo está cumpliendo...” (GDADP01)

“Ya... ¿por qué está aquí? Yo no tengo nada que ver... es que me carga, me carga’. Entonces también tiene una mala recepción y uno se siente mal, porque uno no va a pedir algo que no esté establecido, porque a mí se me ocurrió...” (GDADP01)

“...hay de esos que ‘mire eso está en el ámbito administrativo, no ha lugar’” (GDADP01)

Existiría, a juicio de los/as participantes, un desconocimiento por parte de los/as jueces respecto de las materias propias de derecho penitenciario.

“Le hago una presentación una impugnación de castigo, me escuchó, escuchó (...) y dijo: ‘lo primero que voy a hacer es pedirle disculpas al condenado, porque como ustedes comprenderán estos temas no se ven todos los días en el estrado. Acto seguido le voy a pedir por favor al señor defensor que me preste su norma. Voy a decretar un receso de media hora, voy a entrar, voy a leer y de ahí voy a volver a resolver.’” (GDADP01)

A propósito de lo anterior, los/las participantes señalan que la no existencia en Chile de tribunales de ejecución, sería una falencia de nuestro sistema de justicia.

“... hay un tema estructural que la misma ley, el código orgánico de Tribunales establece que el Juez de ejecución tiene que ser el Juez de Garantía y allí ya parte un tema esencial que es que en Chile no hay Tribunales de Ejecución”. (GDADP01)

Se suma a lo ya señalado, que a juicio de los/las participantes, existe una falta de material doctrinario en materia penitenciaria que guíe la labor del defensor/a y que a su vez pueda guiar la labor de los/las jueces.

“No hay en la dogmática nacional nada en qué apoyarse, por lo tanto no hay nada que le diga al Juez mire, por aquí va el asunto.” (GDADP01)

Esta falta de material se haría patente además en la falta de adquisiciones bibliográficas, por parte de la Defensoría Nacional, que hagan referencia a materias de ejecución de pena.

“la Defensoría sigue discriminando a los defensores penitenciarios en algo muy puntual: una vez, dos veces al mes, llega el boletín de adquisiciones bibliográficas. No hay una mención a literatura de ejecución de pena. Pídete allá arriba o acá al lado, dile ‘¿tiene algún libro de dolo?’ y te sacan veinticinco tratados de dolo...¿hay algo de unificación de pena? ‘aquí dice unificación de pena, pero es otra cosa...’ (GDADP01)

Los/las participantes señalan que ellos mismos se han propuesto realizar una labor de difusión de material de derecho penitenciario entre los/las magistrados/as.

“Frente a esa situación nosotros estuvimos haciendo un trabajo, en cada oportunidad que teníamos audiencia y frente a distintas posiciones de los jueces, sobre todo cuando tenemos buena acogida de los jueces, le decimos ‘Su Señoría, posteriormente, después de que termine la audiencia, deme su correo y nosotros le mandamos el Compendio Penitenciario’. Entonces les fuimos entregando herramientas, entonces, de esa situación debiese preocuparse la Defensoría...” (GDADP01)

“...entonces, por ejemplo, tenemos un muy buen fallo en la Corte Suprema, relativo a ejecución de pena a todos ellos, ‘su Señoría cumplo con remitir interesante fallo para uso profesional’ y es la forma en que hemos ido permeando, pero el debate a nivel conceptual de esto es muy malo...” (GDADP01)

Casos de vulneración de derechos: no existirían condiciones para realizar las denuncias.

Los/las participantes señalan que, por un lado, GENCHI tomaría represalias contra aquellos que se atreven a realizar denuncias, por otro lado, el Ministerio Público y los tribunales no estarían cumpliendo a cabalidad su deber de resguardar los derechos de las personas, independiente de que éstas sean personas privadas de libertad.

“... desde el día que denunció que se olvide de cualquier beneficio penitenciario y si él se cambia de cana, los mismos gendarmes: ‘sapió a un colega’ y por lo tanto no hay beneficios para Felipe. Nadie quiere denunciar...” (GDADP01)

“... respecto de las denuncias de los malos tratos es una cuestión que no es solamente de Gendarmería de Chile. Aquí el gran o principal culpable es el Ministerio Público, parte es la propia judicatura. Si tú sometes a conocimiento de un Tribunal el hecho de que a Felipe un paco me lo agarró a palos, resulta absolutamente irrelevante que el Tribunal me pregunte por qué está preso este caballero. Es irrelevante pero para los jueces opera una suerte de ley de compensaciones. Está preso por tres robos con intimidación, entonces...” (GDADP01)

Casos de vulneración de derechos: Tribunales estaría permitiendo una suerte de impunidad, considerando el alto número de órdenes de “no perseverar”.

La cantidad de casos de resolución desfavorable a los internos, sería una prueba de la impunidad que los Tribunales estarían dando a las malas prácticas y conculcación de derechos cometidos por GENCHI.

“Lo otro, el Ministerio Público, yo pedí (...) dos transparencias: ¿Dígame cuántas causas se generaron por capítulos de apremios ilegítimos para los Penales de Colina 1 y Colina 2 en todos los Tribunales de Santiago? Y me mandan así un listado ¿Por favor dígame cómo terminaron estas causas? Y todas terminaron por ‘no perseverar’. Nunca se entrevistó al

interno y entonces se creó una suerte de impunidad en el penal. Ni siquiera los han investigado...” (GDADP01)

Casos de vulneración de derechos: Genchi no cumple con los plazos de entrega de antecedentes a tribunales.

En los casos de vulneración de derechos que son presentados ante tribunales, es fundamental, para una defensa sólida, contar con todos los antecedentes que permitan conocer a cabalidad la situación denunciada. La falta de diligencia de GENCHI en la entrega de antecedentes, muchos de ellos referidos a lesiones corporales, debilitan los argumentos que pudiera utilizar el Ministerio Público para la formalización de un funcionario de Gendarmería.

“Se cosió los labios porque gendarmería le sacó la cresta, la segunda vez que gendarmería le sacó la cresta. La primera vez lo tuvieron como Rambo, 10 días encerrados en celda de aislamiento, la cochinada, le pegaban y el tipo en definitiva ahora se cosió los labios porque ya no aguantaba que Gendarmería le siguiera pegando. El Tribunal, a ver yo solicité el 25 de Septiembre, es decir la semana pasada que remitieran al Tribunal los datos de atención de urgencia (...) el Tribunal pidió que se remitieran los datos de la atención de urgencia, que son fundamentales como para que el Ministerio Público pueda basar una formalización o una solicitud de formalización en contra de un funcionario de Gendarmería por el delito de apremios ilegítimos (...) todo queda en la impunidad porque Gendarmería desde el 25 de septiembre a la fecha, pedimos una nueva audiencia para ir monitoreando el caso de esta persona, no había remitido los datos y ha pasado más de una semana y entonces el tipo ya no tiene los ojos así ...ya no tiene...”

-Ya no va atener las lesiones como las tenía producto del castigo

-Exacto...” (GDADP01)

Solicitud vía judicial de atención de salud para el interno: enfrentados al criterio de los magistrados.

Refieren los/las participantes que las solicitudes de acceso a atención de salud para el interno ante Tribunales de Justicia chocaría, muchas veces, con la incomprensión por parte de algunos magistrados del derecho de los internos a la atención de salud.

“... si yo tengo una persona que está enferma, ya sea porque la contrajo en el penal o porque tenía una patología anterior a cumplir su condena, también hay Magistrados que los victimizan y les dicen ‘Qué le pasó, si usted solo perdió el derecho a su libertad’ y los derivan al hospital, al hospital penitenciario o lo que sea. Hay otros que dicen ‘no, si está preso para qué se quiere mejorar’ o te preguntan por qué está condenado, cuando qué importa la condena, si en el fondo aquí estamos discutiendo un tema de salud.” (GDADP01)

“... entonces, imagínate una persona que sea tan grave la enfermedad que padece, que pueda ser adquirida adentro o fuera del penal, o sea tengo que pasar por la misma audiencia, son como 3 días, tengo que esperar por lo menos ya 3 semanas para solucionar lo de esa persona... se muere en el camino, y si se muere ¿qué pasa? ¿qué hacemos? ¿a quién van a formalizar? ¿quién es el responsable? ¿a quién se le reclama? Entonces cierran las carpeta porque falleció el interno...” (GDADP01)

Solicitud vía judicial de traslado de módulo o unidad penal

Se registra la opinión de que las solicitudes de traslado de módulo o de unidad penal presentados ante los tribunales, serían rechazadas dado que algunos/as magistrados/as ponderarían más la pena que cumple el condenado, antes que los derechos que lo asisten.

“... un tema de traslado en el cual el cometió el delito aquí en Santiago, pero él vive en Punta Arenas y su familia no puede venir una vez a la semana desde Punta Arenas por los costos. Entonces muchas veces se depende del tema judicial. Muchas cosas descansan en el criterio del Magistrado, o sea, aparte de estar condenado y estar cumpliendo su pena, cualquier cosa que les pase, la pena le sigue, es un karma que se exhibe ante cualquier situación que se pueda producir...” (GDADP01)

Aumento de carga laboral dada la gran cantidad de recursos de amparo

El cambio de criterio de la autoridad política respecto a la aplicación de la ley que permite la rebaja de condena, habría obligado a las Oficinas de Defensa Penitenciaria a la presentación de una gran cantidad de recursos de amparo, lo cual habría tenido un fuerte impacto en sus cargas de trabajo.

“... como estamos con el cuento de los amparos, a nosotros nos llega la tabla y ya sabemos que, yo sé ya mañana que efectivamente tiene que estar en la corte, entonces si mañana Felipe tiene tres audiencias, acá en el Centro de Justicia, yo tengo dos y Carlos dos más, uno solo las toma todas y si tiene topón de horarios. Bueno tendrá que ir a hablar al tribunal que está en otra audiencia, que lo esperen, para que siempre haya uno allá...” (GDADP01)

“Sí, se nota en la carga de trabajo (...) nosotros aquí tenemos uno o dos amparos a la semana, aquí en Colina es todos los días, o en audiencias nosotras tenemos tres audiencias a la semana cada una...” (GDADP01)

Cumplimiento de resoluciones judiciales por parte de GENCHI.

Existiría a juicio de los/las participantes una falta de cumplimiento por parte de GENCHI de las resoluciones emanadas de los Tribunales de Justicia.

“... la institución con la cual nosotros lidiamos regularmente que es Gendarmería, que como dice el colega acá, yo agregaría Gendarmería a veces ni al Tribunal lo pesca...” (GDADP01)

“Las resoluciones judiciales, hay muchas que gendarmería no cumple, y ahí nosotros nos quedamos sin herramientas porque somos abogados y obviamente ante un tribunal podemos exponer y el tribunal encontramos la razón...” (GDADP01)

“Le estaba viendo un traslado a una unidad penal en el BíoBío porque ahí digamos estaba el pololo, quería estar con el pololo, etc. Y el juez me encontró la razón. Todo bien, este traslado tiene que verificarse tal las condiciones el grado de amenaza que está este gallo, tiene que verificarse. Al quinto día, un mes pasó, en el mes le pegaron, lo trasladaron...el juez tomó carta en el asunto, en el intertanto él estaba monitoreando que el traslado se verificara porque se daba cuenta que en sus narices Gendarmería se estaba riendo, o sea lo peloteaban, le decían que no, que se estaba viendo, que no podía ser porque como se iba para el BíoBío tenía que esperar la caravana, entonces no se podía y así. En el intertanto le pegaron...” (GDADP01)

“... el juez se tuvo que constituir en el penal y una vez que se constituyó...O sea, la palabra y la resolución de él no vale nada, cuando ven un magistrado ahí en el penal ‘ah ahora lo vamos a llevar al médico’ ” (GDADP01)

“Entonces nosotros, en todos estos requerimientos que son administrativos, son relacionados con la concepción del beneficio que nosotros podamos judicializar ante un

tribunal, que vean todos estos antecedente que se otorgué o no se otorgue. El tribunal puede disponer que sí, pero Gendarmería no cumple eso". (GDADP01)

Los/las participantes señalan que el Ministerio Público no se estaría haciendo cargo de intervenir en estas situaciones de desacato.

"... con la gente enferma también tengo personas muy afectadas, de salud delicada. Primero de forma interna, forma administrativa, entrevista con el alcaide, ya después cautela. Después otra cautela, otra cautela y después un amparo. Entonces ya es mucho y ya de repente el mismo magistrado me han revisado el amparo y te dicen 'oye, pero como tal fecha, si hace tres cautelas atrás el juez resolvió que como presunción de desacato en contra de la institución y que no lo llevaran al médico y de nuevo' Buen, el Ministerio Publico tampoco toma las denuncias generalmente..." (GDADP01)

Estas situaciones redundarían finalmente, a juicios de los/las participantes, en que no existiría acceso a la justicia para los condenados

"Pero, entonces en definitiva que el interno, como dice el colega, sea feo y pobre, no tiene posibilidad de acceso a la justicia. Puede tener acceso a la justicia, nosotros podemos hacer gestiones, pero en definitiva, se ven expuestos a la arbitrariedad de Gendarmería de Chile..." (GDADP01)

Ministerio de Justicia no estaría cumpliendo lo que dictamina la Corte de Apelaciones.

Los amparos acogidos en forma favorable por la Corte de Apelaciones no se cumplirían porque el Ministerio no da autorización al cumplimiento.

"Lo mismo pasa con los amparos, hemos tenido un problema muy similar (...), porque el Ministerio no está haciendo caso a lo que resuelve la Corte. Entonces tenemos que volver a presentar otro amparo, otro amparo o un 'pide cuenta' y así hemos estado cada vez con instrucciones nuevas y una causa no la podemos terminar aunque nos haya ido bien en el amparo y el interno debería estar en la calle..." (GDADP01)

La cárcel como solución a los problemas de la sociedad chilena: un problema político

Existiría, a juicio de los/las participantes, un problema a nivel político al ver a la cárcel como la solución a los problemas del país, sin embargo, no se problematiza acerca del futuro que tendrán las personas en la cárcel.

"todo parte acá de una cuestión estructural que digamos nunca a nivel de política, me refiero estatales o de gobierno, nunca ha existido una visión de mediano o largo plazo de qué hacer con el tema penitenciario." (GDADP01)

"Muchas soluciones, nosotros vemos que comúnmente salen los parlamentarios que claro que les vamos a subir las penas, todos y a todo quieren subir la penas (...) la solución para todo es cárcel, ya pero después viene el paso dos que es ver qué vamos a hacer con la gente que está presa." (GDADP01)

4.2.7. Información Jurídica

Número de notificaciones a realizar por visita

La cantidad de notificaciones que los/las defensores/as pueden realizar por visita depende del nivel de coordinación que exista con GENCHI y de la voluntad de cooperar con la notificación a los reclusos.

“... nosotros íbamos a notificar 20 ó 30 respuestas , positivas, negativas, lo que fuese y de esas 30 se notificaban 15, 18... Bien , acá recién estamos implantando este sistema que enviamos una lista para eso, porque antes tú ibas en el día a una persona, otro día dos personas. No salen personas, entonces eso hace que el trabajo se acumule, no podemos cerrar carpeta, y vas 1, 2 hasta 5 veces yo he ido a ver un interno para dar respuesta y no sale...” (GDADP01)

La forma de organización al interior de recintos como la Penitenciaría, Genchi se la encomendaría a los mismos internos, lo cual dificulta la fluidez de la comunicación con las personas encargadas de la defensa penitenciaria.

“... ellos entregan a los internos o sea ellos los custodian pero la organización de los internos interna , valga la redundancia, se la entregan a ellos , vale decir, las galerías por lo general se dividen en comunas o sea la galería 9 son todos los que están condenados de Lo Barnechea, la galería 10 , son Peñalolén, y así , por barrios porque obviamente también hay rencillas entre ellos por sectores (...) muchos de nuestros representados son, habitan en esas dependencias y nos es muy difícil a veces poder entrevistarlos con él, mantener una relación fluida de entrevistas mensuales , para poder digamos asesorarlo orientarlo con respecto a lo que él nos ha solicitado” (GDADP01)

“Lunes, Martes y Viernes que enviamos una lista previa, y ahí salen estas personas, y no siempre salen todos pero ha resultado una forma más expedita de poder entrevistarse con ellos , porque el sector de módulos en un sector de tratamientos ahí siempre salen a menos que uno no quiera salir, pero llega el 90% de los internos que uno llama.” (GDADP01)

Una de las labores de los defensores en materia de información jurídica sería analizar, junto al interno, la factibilidad de realizar alguna gestión administrativa o actuación jurídica. Un ejemplo de esto sería informar a los internos de los criterios con los que resuelve determinado tribunal.

“vamos a hablar con los internos, la mayoría de las veces a fijar en la tierra, las expectativas de los internos. Tiene que ver con eso, muchas veces, se nos pide una unificación que uno conoce el criterio del tribunal y sabe que te van a decir que no, uno sabe que le van a decir que no, entonces antes de pedir la audiencia vai a hablar otra vez con él, mira el segundo top ha fallado así, así ante este caso análogo, nos van a decir que no, tiramos igual el escrito? ‘sabe que defensor, un día que me bajen es ganancia’ . Ya vamos igual” (GDADP01)

“... nosotros acá efectivamente estamos una mañana completa y tenemos a un interno, entonces tenemos que volver otro día...”

4.2.8. Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal Penitenciaria

Para el SIGDP toda gestión o actuación es realizada por el/la defensor/a. Los asistentes sociales no tienen SIGDP.

Para algunos/as participantes esta situación permite tener un mayor control de las causas por parte del defensor/a. Sin embargo, entre los/las participantes existe también la opinión de que los asistentes sociales debieran tener un grado mayor de autonomía, estando siempre bajo la supervisión de los/las defensores/as.

“... los asistentes no tienen SIGDP, entonces todas las causas ingresan a nombre, en este caso del abogado que es Juan...”

“Yo creo que de alguna manera eso permite un mejor control de las causas, el que siempre sean abogados...” (GDADP01)

“yo igual encuentro que deberían tener la injerencia de ingresar información, porque son gestiones que hacen ellos a diario, entonces yo no puedo estar pendiente de cada... son gestiones mínimas, por ejemplo una gestión de cárcel, una de documentación, una pequeña notificación. Pero si veo, por ejemplo, que una causa está retrasada en un plazo de más de 5 o 7 días y esta causa está o tiene que ver con mi asistente... claro que yo tengo que tener una injerencia con ella o claro si es un caso grave... pero yo creo que sí, ellos deberían tener una pequeña autonomía en el SIGDP. ” (GDADP01)

“Porque antes el SIGDP, permitía el nombre de estas personas y ahora no. Lo eliminó...” (GDADP01)

“... es importante también que tenga la facultad de ingresar gestiones [asistente social], que no tengan que estar dependiendo de uno [defensor] para ingresar gestiones, en el fondo básicas, no tan importantes ni trascendentales y que figure el nombre también de la asistente social.” (GDADP01)

Incompletitud del SIGDP

Existiría, a juicio de los/as participantes en el grupo de discusión, una vía de atención que no está contemplada en el SIGDP; la de aquellos internos que en forma espontánea se acercan al defensor/a cuando entrevista a otro interno.

“Nosotros vamos a... programados a una torre, para atender a determinados internos de esa torre ¿sí? (...) nosotros salimos de ese recinto, vamos caminando y está la atención de los pasillazos, la atención de los pasillos...” (GDADP01)

“Esperamos que nos lleguen estos internos para informarles o entregarles una respuesta, se nos acercan 10 espontáneos y puede que al revisarlo ninguno de ellos tenga atención por ningún requerimiento más...” (GDADP01)

“Antes para poder informar, nosotros teníamos que hacer así un mamotreto, un turro de papeles, la plausibilidad, entonces por lógica, cuando nos revisaban, a nosotros nos rechazaban, porque por lógica la persona que revisaba entendía que solicitud del familiar: 15 días para tomar el requerimiento, y seguíamos el ítem más o menos normal y todos los casos objetados eran los pasillazos, donde la fecha del requerimiento, no había nada anterior, se confunde el requerimiento con la primera entrevista, ¿cachai o no? La solicitud de atención, la fecha de primera entrevista y el requerimiento era la misma cosa, entonces no había nada anterior, esos son los pasillazos.” (GDADP01)

Habría existido, a juicio de los/as participantes, una falta de claridad y de información respecto del tiempo a partir del cual comienzan a correr los plazos en el SIGDP.

“los indicadores, o sea ese tema de cumpla o no cumpla requisitos (...) hasta hace poquito recién se logró entender, porque antes nadie nos había dicho cuando había que colocarlo, o no había que colocarlo. Entonces eso estaba influyendo de manera distorsionada en los indicadores...” (GDADP01)

Existe, por parte los/as participantes, la opinión de que la categoría “otros” en el actual sistema sería un retroceso respecto a lo que comprendía la categoría “otros” en el antiguo

SIGDP, el cual habría permitido en las “observaciones” realizar una descripción más adecuada de la gestión realizada. Indicación que actualmente no es posible ya que la categoría “otros” es demasiado amplia.

- No, no están todos. Lo que pasa es que queda mal ingresada la causa.
- Lo que pasa es que antes existía la opción “otros” y ahora no.
- Otros claro, pero ahora incluye todo...
- Otros es muy amplia, por ejemplo cautela no está...” (GDADP01)

“ Antes existía la posibilidad de ‘otros’ y ahí incluía muchas peticiones que ellos nos hacen, que no están en el SIGDP, pero que es trabajo obviamente. Hasta las cosas más insólitas: como que le llevara una rosa a un interno mío para regalársela a la señora. Yo tengo que registrar hasta eso... fuimos compramos una rosa y se la llevo Claudia, una asistente social que trabaja con nosotros, se la llevó porque estaba de aniversario de matrimonio. Eso me pasó en un caso mío, pero así hay miles de otras cosas y en ese caso, eso no tenemos como ingresarlo y así hay miles de otras cosas...” (GDADP01)

Así, a juicio de los/as participantes, el SIGDP no cubriría la gran variedad de gestiones de diversa índole que, las personas encargadas de la defensa de los internos, realizan.

“básicamente porque no están cubiertas todas las situaciones, trata de generalidad, pero el específico nada...” (GDADP01)

“...eso uno lo ingresa como gestión, pero hay cosas que no la puede ingresar como gestión, porque no existe la gestión y porque son cosas nuevas y no están tampoco en los contenidos del requerimiento...” (GDADP01)

“tiene 5 y 1, lleva 50 meses preso, pero no tiene familia que lo reciba, no le dan la salida. ¿Y usted tiene hermano? ‘no yo tengo hijo’, pero cuando cayó en cana se fue. Yo he estado en Facebook buscando por apellido ¿cachai? De repente les pegai en el muro ‘Señora soy el defensor penitenciario de Colina y estoy llamándola de parte de su hermano, si por favor tiene algún teléfono o me puede ubicar en tales direcciones, por favor...” (GDADP01)

La búsqueda de categorías que se ajusten a las gestiones realizadas provocaría el riesgo de distorsionar la información e inducir a errores.

“Pero antes tenías la posibilidad de poner ‘otros’, pero hay requerimiento que no puedes poner ‘otros’ entonces uno busca muchas veces el que se ajusta, y a veces termina poniendo algo que no es libertad condicional en el ícono de libertad condicional. Qué es lo que pasa... que el problema se nos produce al terminar la causa, un problema también con los indicadores, vas a tener el seguimiento de forma de termino que corresponde a libertad condicional, por lo tanto, va a estar mal terminada esa causa y cuando ya se termina quedó la embarrá porque ya no se puede volver a modificar...” (GDADP01)

Falta de flexibilidad del SIGDP

A diferencia del SIGDP de la Defensoría Penal Pública, según señalan los/as participantes, las causas que se ingresan con errores no pueden ser modificadas.

“...quedaron muchas causas ingresadas de esa forma, entonces aquí se terminó la causa y el sistema no puede hacer ninguna modificación, o sea, se terminó y se terminó mal. El sistema del SIGDP normal una causa terminada tú la puedes volver a abrir y terminarla bien o terminarla adecuadamente...” (GDADP01)

Otro aspecto que los/as participantes señalan como deficitario, es que el antiguo SIGDP ordenaba las causas según una secuencia cronológica, es decir, de acuerdo a la fecha de realización de la gestión y no la de ingreso de la misma.

“... si tú ingresabas una gestión que te olvidaste y la ingresaste después, no sé si en el otro sistema quedaba en orden...”

-Sí, quedaba en orden

-Sí te la variaba al orden, te la variaba no a la fecha de ingreso si no a la fecha en que ocurrió...

-Aquí no

-Aquí queda desordenada, queda todo desordenado” (GDADP01)

Los/as participantes ven como una posible mejora la incorporación de períodos de latencia en el SIGDP, con el fin de que a aquellas personas que no cumplen en la actualidad con los requisitos, pero que en poco tiempo más los cumplirían, puedan mantenerse y no exista necesidad de ingresarlas nuevamente al sistema.

“- Hay un tema de un tipo que no cumple requisitos que uno analizó antecedentes, que no cumple requisitos, pero cumple el tiempo para postular a la pena mixta, por ejemplo en octubre del próximo año, entonces está la posibilidad de que no cumple, pero si cumplirá en el futuro, se pone la fecha, pero ahí tenís un mes para, desde que no pusiste que no cumple para lo de informarle...”

- No, es que yo no le colocaría ‘no cumple’ porque con eso claro, tendrías 30 días para decirle ‘sabe que, no cumple, pero cumplirá’.

-Yo le colocaría que cumple en la fecha que tú crees que va a cumplir...” (GDADP01)

“Es que antes para que le vas a poner no cumple, porque ahí vas a tener que tener que terminar el requerimiento, si le colocas no cumple vas a tener que entregarle información jurídica durante los 30 días...” (GDADP01)

“Da lata a veces cerrar y estar abriendo al poco tiempo, al mes por ejemplo volver a abrirlo...Porque es una pérdida de tiempo que no tiene mucho sentido.” (GDADP01)

4.2.9. Gestión de carpetas

Existe la percepción, compartida entre los/as participantes, de que la antigua carpeta era mejor que la actual, dado que permitía seguir un orden que obedecía más a la lógica de una bitácora. La actual, con sus nuevas categorizaciones, resultaría más engorrosa.

“La nueva es muy engorrosa, distingue entre actuaciones, diligencias y es un espacio muy pequeño, en el tú no entiendes nada, colocas algo y no era aquí. No mal, la carpeta nueva es pésima...”

- Es enredada.” (GDADP01)

“Esta [carpeta antigua] nosotros la detallamos de forma individual. En cambio, aquí poníamos por fecha cada gestión y cada gestión daba igual si fuese administrativa, documentación judicial. Tú ibas anotando como la vida de la carpeta, como detallando lo que hacías día a día. En cambio aquí es distinto, y hay cosas que no están ahí tampoco...” (GDADP01)

“Lo mismo que pasa con el SIGDP, hay cosas que no están ahí, como diligencias, como gestión, etc.” (GDADP01)

4.2.10. Sistema de Apoyo a la Gestión Judicial

Existen variadas actuaciones judiciales que implican, por parte del defensor/a, la recabación de antecedentes que posee el Poder Judicial. Esto significa poder acceder al SIAGJ (Sistema de Apoyo a la Gestión Judicial). Entre las gestiones se encuentran los abonos de prisión, las unificaciones de penas, entre otros. Dicha información posee mayor completitud que la que otorga el FUC.

“el tema de los abonos, de que estuvo en una causa preso 10 meses y después lo absolvieron. Ver la posibilidad de abonar ese tiempo, estuvo con remisión condicional firmando, un tiempo después, se la revocaron y tiene que cumplir ese tiempo con prisión efectiva, puede abonar el tiempo que concurrió, pero para hacer todo eso nosotros necesitamos el famoso SIAGJ, Sistema de Apoyo a la Gestión Judicial”. (GDADP01)

“... a veces te piden unificación de penas y el tipo tiene cinco condenas, el tipo esta cumpliendo cinco condenas en la Peni. Entonces, nosotros tenemos que ir rastreando todas estas condenas en este famoso sistema que nosotros a lo menos, acá en la unidad estudio arriba lo podemos ocupar a piacere, ¿los días jueves?” (GDADP01)

“...me ha pasado muchas veces que Colina II me ha pasado una FUC donde viene una pura causa y en la causa que lo absolvieron...” (GDADP01)

Los/las participantes refieren que el acceso a este sistema se vuelve aún más necesario considerando el conocimiento impreciso que el condenado tiene de sus causas anteriores.

“Muchas veces tampoco los internos no te dan muchas señas...” (GDADP01)
“¿dónde pasaron los hechos? Para a lo menos tratar de ver el tribunal qué fue... ¿Santiago Centro? ‘Parece que fue acá’. Entonces hay que buscar en todas las comunas de Santiago...” (GDADP01)

Las dificultades en el uso de los computadores que tienen acceso al SIAGJ (solo se cuenta con un día de acceso libre para los/las defensores/as) contribuiría a ralentizar los procesos. Su ubicación, la distancia de las Oficinas de Defensa, haría aún más difícil su uso.

“... hay dos computadores en la Unidad de Estudio que están habilitados con el famoso sistema SIAGJ, pero podemos usar uno. Cuando hay suerte, hay dos, pero esto se circunscribe a un día en la semana, porque el resto de los días de la semana están ocupándolos los practicantes. Entonces no podemos interrumpirlos con su trabajo y se nos van acumulando, acumulando... Acumulando carpetas que tenemos que nosotros, obtener esta información judicial y que a veces yo he llegado... la semana pasada vine con todas mis cosas, me programé ‘voy a estar todo el jueves sacando, bajando cosas’. Y resulta que llego el jueves, y está ocupado, habían otras, no sé si practicantes o defensores, pero estaba ocupado...” (GDADP01)

“Entonces eso nos provoca un efecto cuello de botella que también (...)nos impide acceder con la fluidez que nosotros quisiéramos la información del Poder Judicial, que dice relación con las condenas, con los beneficios que tienen pendientes u otros temas judiciales que el interno nos está pidiendo...” (GDADP01)

“hay que venir cuando están almorzando, o hay que venir después de las 6, si es que uno quiere venir otro día que no sea jueves...” (GDADP01)

La posibilidad de contar con un acceso más expedito al SIAGJ, por ejemplo, desde sus oficinas, es visto por los/las participantes del grupo de discusión como una mejora sustancial.

“...cuanto mejoraría tu calidad de trabajo el que te instalaran un SIAGJ o un computador, uno en la oficina...” (GDADP01)

“... nosotros requerimos el SIAGJ más que los defensores normales porque a nosotros nos piden cosas los internos que ya pasaron hace harto rato y nunca fuimos defensores de ellos como imputados...” (GDADP01)

5. Análisis del Modelo del Programa Defensa Penal Penitenciaria

En el presente capítulo se presenta un análisis “ex ante” del programa actual de acuerdo a información recopilada del mismo. Su análisis se basa en una matriz que resume sus fortalezas, debilidades y observaciones.

5.1. Matriz de Análisis

Con base en el análisis de la Resolución Exenta N° 2103 (Santiago, 01 de Julio del 2011), que “Aprueba Modelo de Defensa Penal Pública Penitenciaria”, se ha elaborado una matriz que pretende describir los principales componentes de este Programa, identificando sus fortalezas, debilidades y otros aspectos pertinentes de destacar. El objetivo de esta labor es analizar el diseño del programa y alimentar el proceso de levantamiento de información, en particular las actividades de los defensores y asistentes sociales que se realiza en el marco de la presente consultoría.

Cuadro N° 5.1
Matriz de Análisis del Programa

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
Fin	Contribuir a mejorar la aplicación de garantías constitucionales y el acceso a la justicia de los condenados privados de libertad.	Definiciones adecuadas en los dos niveles generales del Programa. El fin se muestra genérico, en el sentido de indicar los objetivos de largo plazo del programa. Es pertinente que se entienda el programa como una contribución a mejorar las condiciones de aplicación de las garantías constitucionales y el acceso a la justicia, toda vez que esta mejora no depende exclusivamente de la institución sino de un conjunto de ellas. El propósito, por su parte, indica el aporte concreto del programa para alcanzar el Fin definido y se corresponde a cabalidad con los componentes del programa.	El modelo no hace mención a un sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos pre definidos que permita realizar un seguimiento del mayor o menor avance en la consecución de estos objetivos. Esto se traduce en dificultades para evaluar el programa distinguiendo sus distintos componentes y/o aspectos. Si bien este sistema de indicadores puede haberse desarrollado con posterioridad al conjunto de definiciones del documento analizado, es necesario un análisis específico de la correspondencia entre dichos instrumentos, las metas y plazos definidos, la metodología asociada al tratamiento de los	
Propósito	Condenados privados de libertad cuentan con asistencia letrada especializada			
Componentes	Difusión Representación ante autoridades administrativas Representación ante autoridades judiciales Asesoría jurídica			

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
		Además, es destacable la coherencia entre los contenidos del programa y el diagnóstico realizado. Respecto este último aspecto, cabe destacar la inexistencia previa al programa de una instancia que se ocupara de resguardar, o realizar acciones tendientes a ello, los derechos y la debida defensa de los privados de libertad ⁷ . Se debe destacar, además, la correspondencia entre los contenidos del programa y las competencias institucionales de la DPP.	indicadores y la pertinencia de todo lo anterior con las condiciones efectivas de desarrollo del Programa. Si bien este punto se subsana con este estudio, es pertinente mencionarlo porque es producto del análisis del diseño del programa, es decir, ya se pudo preveer con el sólo hecho de revisar la información del programa antes de su implementación.	
Modelo de implementación	Modelo gradual	Estrategia que permite evaluar los resultados del	Sería pertinente considerar instancias	Se debe considerar una adecuada

⁷ Entre los principales instrumentos internacionales que definen los estándares para el tratamiento de personas privadas de libertad, se pueden señalar los siguientes.

- Reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de libertad (Reglas de Tokio). 1990.
- Reglas Mínimas para el Tratamiento de Reclusos, adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Ginebra en 1955, y aprobadas por el Consejo Económico y Social en sus Resoluciones N° 663C (XXIV) de 31 de julio de 1957 y 2076 (LXII) de 13 de mayo de 1977.
- Principios básicos para el Tratamiento de Reclusos, adoptados y proclamados por la Asamblea General en su Resolución N° 45/111, de 14 de diciembre de 1990.
- Código de conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, adoptado por la Asamblea General en su Resolución N° 34/169, de 17 de diciembre de 1979.
- Principios Básicos sobre la Función de los Abogados, aprobados por el Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en La Habana (Cuba) del 27 de agosto al 7 de septiembre de 1990.

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
		proceso de implementación e introducir modificaciones.	formales y predefinidas de retroalimentación desde los principales actores del Programa (particularmente, los defensores penales penitenciarios) que permitan señalar fortalezas, debilidades, situaciones no esperadas, u otros,. que permitan una evaluación del programa desde la experiencia efectiva.	coordinación y coherencia en el trabajo de las instituciones que participan en la definición y cumplimiento de las penas de los reclusos. Esto significa chequear que los documentos que describen y regulan el trabajo de estas instituciones, así como sus prácticas concretas (particularmente GENCHI y Poder Judicial), sean compatibles con el enfoque de derechos desde el cual opera el Programa de Defensa Penitenciario.
	Periodo de 4 años	El período aparece como razonable considerando, por un lado, la urgencia de implementar un sistema de defensa de los derechos de los privados de libertad y, por otro, las		

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
		complejidades asociadas a la introducción de una perspectiva inédita en la cultura carcelaria del país.		
	Servicio licitado	Otorga ventajas administrativas y de ejecución asociadas a una mayor flexibilidad en la ejecución presupuestaria.	Se pierde control sobre el adecuado uso de los recursos involucrados. O sea se requiere de un modelo de gestión para monitorear la calidad del servicio. La descentralización del servicio a través de oficinas licitadas, sumada a la indefinición precisa de las acciones asociadas a los roles de los profesionales, generan la posibilidad de que las diversas oficinas de abogados organicen de modo heterogéneo la implementación del programa. Esto se constituye en un factor de incertidumbre respecto los resultados del mismo.	La ausencia o insuficiencia de un adecuado sistema de monitoreo de productos a través de indicadores puede generar una menor calidad en la prestación de los servicios comprometidos. El modelo licitado de contratación de servicios define la necesidad de generar, por parte de la DPP, algunos dispositivos de control para asegurar las condiciones adecuadas de contratación y condiciones de trabajo del personal involucrado, dada el impacto que esto tiene en la prestación de los servicios a la

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
				población objetivo ⁸ .
Definición de la prestación	Conjunto de acciones, judiciales y extrajudiciales, que el defensor penitenciario debe realizar durante el cumplimiento de la condena privativa de libertad y hasta la completa ejecución de la misma, sea que esta se verifique en privación de libertad o gozando de libertad condicional y que están destinadas a resguardar los intereses, garantías y derechos del condenado adulto.		La alusión al defensor penitenciario, y no al genérico “defensoría penitenciaria”, restringe la definición al accionar de este profesional (abogado) dejando fuera el rol del asistente social, de los técnicos y administrativos de apoyo, y, eventualmente, de cualquier otro profesional que estime pertinente introducir en el modelo de servicio prestado (por ejemplo, psicólogos).	La referencia a los condenados que gozan de libertad condicional se contradice con lo señalado en Propósito y Fin definidos en el Programa.
Población objetivo	Todas las condenadas y condenados adultos, nacionales y extranjeros, sentenciados bajo reforma procesal penal y que se encuentren cumpliendo condena privados de libertad en alguno de los establecimientos penitenciarios del país.	Dado que la Defensoría Penal Pública no tiene atribuciones para actuar ante procesos previos a la Reforma Procesal Penal, la definición de la población es correcta.		Indicar la conveniencia de una instancia periódica de coordinación entre la DPP y la CAJ, esta última encargada de velar por los derechos de los reos por causas previas a la RPP. Lo anterior en el entendido de

⁸ Un ejemplo de esto es el diferencial de remuneraciones para los abogados según a quien preste el servicio: por sobre los 2 millones cuando contrata el Estado y menos de 1,5 millones cuando lo hace una empresa externa.

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
				que apuntan a una labor similar con población, en algunos casos, común, dado que hay reos que cumplen condena por causas previas y posteriores a la RPP.
Componente Difusión	Consiste en la difusión del proyecto, sus prestaciones y los derechos de las personas condenadas que se encuentren recluidas, buscando que conozcan su condición jurídica, así como los servicios y la forma de funcionamiento de la Oficina licitada de Defensa Penitenciaria.	La separación entre acciones administrativas y judiciales es del todo pertinente no sólo por la distinta naturaleza de las mismas, sino también porque las primeras pueden ser realizadas por los asistentes sociales, mientras las segundas sólo por los abogados (defensores penales penitenciarios).	Sería conveniente que la definición del componente precisara la población objetivo, toda vez que esa definición repercute en las estrategias específicas que se utilicen para llevarla a cabo. Por ejemplo: población penal, familiares, población general, etc. En todo caso, esta especificación si se encuentra en el primero de los sub componentes, no así en el segundo.	La definición de componentes y sub componentes debe considerar en su diseño la necesaria coordinación con las otras instituciones que participan en los procesos judiciales de la población objetivo, particularmente, GENCHI.
Sub Componente Difusión del Programa de Defensa	Para los efectos de las oficinas licitadas de defensa penitenciaria, se refiere a la difusión del programa en las unidades penales, buscando que los internos condenados y sus redes de apoyo sean	La definición de las acciones de difusión, representación y asesoría como componentes aparece como adecuada en tanto son servicios prestados en el marco del programa y poseen una	Se observa una imprecisión entre la denominación del sub componente y su objetivo. El nombre "Difusión del Programa de Defensa" hace referencia al	La ausencia de criterios estandarizados para el desarrollo de las actividades que deben realizarse en el proceso de instalación en terreno del programa, inciden

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
	informados a través de diversos medios de difusión, sobre su derecho a solicitar la asistencia y representación de un abogado defensor para el ejercicio y protección de sus derechos.	alta correspondencia con las necesidades diagnosticadas en la población objetivo.	programa en su conjunto, cuyo objetivo es la promoción y resguardo del conjunto de derechos de la población penitenciaria, mientras el objetivo declarado del sub componente refiere específicamente al “derecho [de los reos] a solicitar la asistencia y representación de un abogado defensor para el ejercicio y protección de sus derechos”.	en prácticas de ensayo-error como estrategia concreta de ejecución. Esto tiene su correlato en el contrato de trabajo de estos profesionales, donde no se detallarían sus labores, permitiendo la discrecionalidad entre las diversas oficinas. Lo anterior dificulta las posibilidades de realizar una evaluación del cargo.
Sub componente difusión del estatuto jurídico de la persona condenada	Aquí se comprenden todos los derechos del condenado, sus requisitos, la manera de ejercerlos y los recursos y acciones legales en caso de vulneración.		No se especifica a quién van dirigidas las acciones de difusión: población penal, sus redes de apoyo, población general, etc.	Se debe considerar el adecuado soporte metodológico / instrumentos de apoyo al trabajo de gabinete y terreno. Esto implica no sólo las adecuadas definiciones iniciales, sino mecanismos que permitan su evaluación y eventual modificación, con particular
Componente Representación ante autoridades administrativas	Comprende todas aquellas solicitudes y gestiones que se realizan, tanto por el abogado como el asistente social, directamente ante la autoridad administrativa, sea esta GENCHI, Comisiones especiales –libertad condicional y rebaja de condena- y/o Ministerio de Justicia y todos		La inexistencia de protocolos formales de relación interinstitucional entre el programa y GENCHI genera la imposibilidad de establecer indicadores de eficiencia programática, dado que quedan fuera de control las variables	

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
	sus servicios.		asociadas a la cultura organizacional de las unidades carcelarias con un alto grado de discrecionalidad por parte de GENCHI. Se requieren herramientas de trabajo que sean reguladas y vinculantes en la relación del Programa, sus actores, y GENCHI, dada la relevancia de una adecuada ejecución de tareas y trabajo interrelacionado con esta institución. Situación similar ocurre con el PJUD donde, por ejemplo, el acceso al SIAGJ (Sistema de Apoyo a la Gestión Judicial) es relevante para acceder a los antecedentes judiciales de los defendidos.	consideración de la experiencia de los equipos ejecutores. Las definiciones metodológicas suponen un soporte conceptual (teórico) que brinde los argumentos propicios para la comprensión de las decisiones tomadas por el nivel central y, de esta manera, permitan una mejor ejecución de las definiciones programáticas.
Componente Representación ante	Comprende todas aquellas actuaciones que se realizan ante el Juez de Garantía, como		No se considera una adecuada comunicación/difusión del	

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
autoridades judiciales	juez de ejecución de penas; ante el Tribunal Oral en lo penal, cuando corresponda en casos de unificación de penas y ante las Cortes de Apelaciones respectivas y Corte Suprema con ocasión de la interposición de una amplia gama de recursos: amparo constitucional, amparo CPP; cautela de garantía; recurso de protección; recurso de revisión; recurso de apelación; queja, etc.		Programa hacia el Poder Judicial, específicamente, al escalafón primario lo que puede generar desconocimiento de éstos al momento de fallar este tipo de requerimientos (supuesto: la magistratura cuenta con formación en derecho penitenciario). No se contemplan mecanismos que aseguren que las resoluciones judiciales sean efectivamente cumplidas por GENCHI	
Asesoría Jurídica	Entrega personalizada de información jurídica relativa a un requerimiento específico formulado por el condenado. Casos en que el condenado solicite la realización de una actuación y no concurran los requisitos legales necesarios. Casos en que la solicitud efectuada diga relación con materias que no son de competencia de la DPP.			
Rol de abogados			Indefinición de horarios de realización de labores	

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
			(ejem.: atención de público) El diseño no da cuenta de la relación entre el número de profesionales y el número de atenciones demandadas. Esto implica el riesgo de una sobrecarga laboral estructural. No existe un sistema diseñado y/o aprobado por la autoridad competente que regule la prelación en la atención de los casos. La secuencialidad implica la postergación de la defensa de un derecho del sentenciado y, por tanto, un principio de trabajo discutible. El rol del Defensor Penitenciario y, en general, la implementación del Programa tensiona la existencia y pertinencia del Reglamento	

Definiciones programáticas				
Nivel	Definición	Fortalezas	Debilidades	Observaciones
			Penitenciario vigente y su interpretación efectiva por parte de personal de GENCHI.	
Rol de asistentes sociales			Se observa indefinición de las funciones para este profesional por lo que el tipo de actividades que realizan varía de una oficina a otra según la organización interna. Esto se evidencia con mayor notoriedad en las oficinas licitadas. El diseño del SIGDP no brinda acceso a los asistentes sociales: se evidencia un prejuicio y genera una mayor carga laboral a los abogados. ¿Existe un adecuado soporte metodológico (diseño de intervención) para el tratamiento de los casos como soporte para el trabajo de los asistentes sociales?	

5.2. Identificación de factores críticos para la ejecución del Programa

La identificación de estos factores permitirá la elaboración de un mapa conceptual de causalidad de la implementación del programa, es decir, identificar los componentes que causan un efecto positivo o negativo en la ejecución del mismo.

Se identifican 3 ámbitos de ejecución del Programa, cuyos factores componentes son críticos dadas las características particulares de éste. Como se muestra en la Cuadro que sigue, estos ámbitos son el:

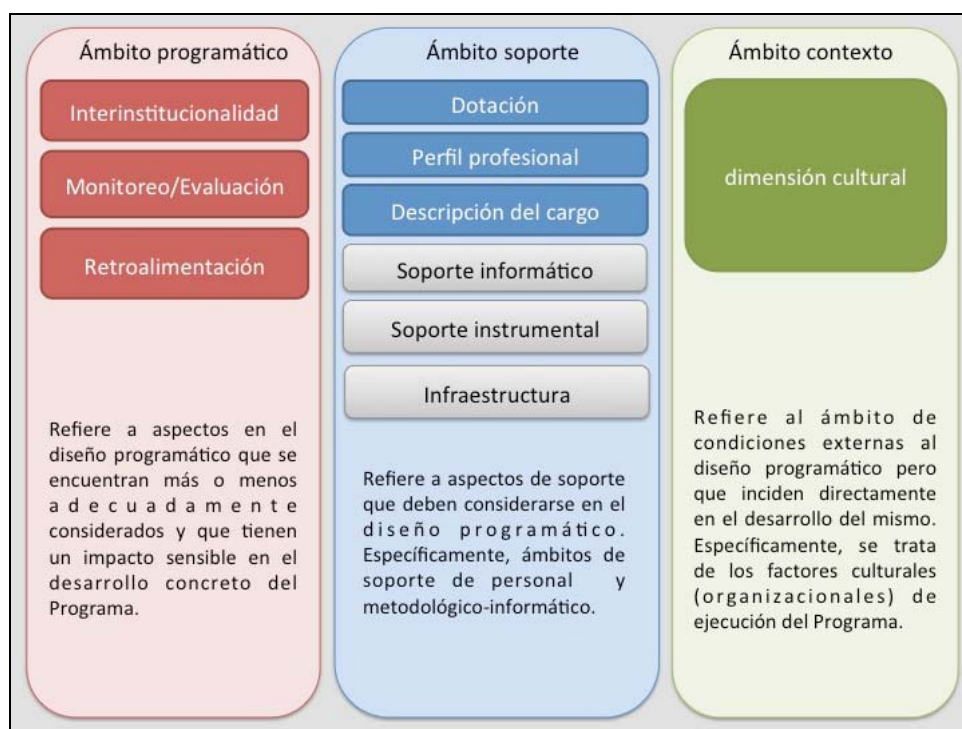
- Programático
- Soporte
- Contexto

Relevar estos ámbitos y sus factores componentes no significa desconocer otros de igual relevancia, pero el criterio de selección obedece a que la revisión del diseño del Programa los señala como más débiles y, por tanto, factores de vulnerabilidad para la ejecución del Programa.

El primero refiere al ámbito del diseño programático, en tanto aspectos específicos que debiesen considerarse previa a la ejecución de Programa y que repercuten de modo relevante en el desarrollo actual y futuro del Programa. Este ámbito contiene factores críticos como:

- Inter-institucionalidad
- Monitoreo y sistema de evaluación
- Mecanismos de retroalimentación y mejora continua del programa

Cuadro N° 5.2
Matriz de Análisis del Programa



El segundo ámbito indica aspectos de soporte en dos áreas:

- Recursos humanos;
- Soporte metodológico, informático; y, de infraestructura.

Estos aspectos son factores particulares complementarios al diseño del programa, pero de alta trascendencia para el éxito del mismo en tanto condicionan su ejecución efectiva y la calidad de los servicios entregados.

Por último, se encuentra el ámbito contextual, en tanto conjunto de factores externos al Programa pero que inciden directamente en sus posibilidades de ejecución pues permean las relaciones entre los diversos actores participantes.

La revisión de estos factores permite establecer un diagnóstico y alertas preliminares que permitirán guiar una parte del análisis de los datos recolectados en terreno. En particular, las alertas se gradúan en el Cuadro siguiente a través de un sistema de semáforo para una rápida visualización de los resultados.

Es así como el primer factor del **ámbito programático**, la inter-institucionalidad, se presenta como una variable escasamente tratada en el diseño programático y que, sin embargo, presenta una alta incidencia en su ejecución. Específicamente, se requiere la elaboración e implementación de instancias e instrumentos de interrelación entre GENCHI y el Poder Judicial que permitan establecer procedimientos temporalmente acotados y

que, por tanto, se encuentren en sintonía con el resguardo de los derechos de los reclusos que se busca resguardar.

El segundo factor, **sistemas de monitoreo y evaluación**, si bien son consignados en el diseño programático no parecen encontrarse lo suficientemente desarrollados como para permitir el seguimiento acabado del desarrollo del programa (sistema de indicadores).

Esto se refleja en la inexistencia de manuales o documentos que permitan conocer las definiciones del sistema de indicadores de gestión del Programa y cómo dicha información se vincula con los objetivos generales y específicos de éste.

El tercer factor del **ámbito programático** refiere a instancias efectivas de **retroalimentación** desde el ámbito de la ejecución del Programa que permitan establecer un proceso de mejora continua del Programa. El desarrollo efectivo del programa va entregando sistemáticamente información relativa al encuentro entre el conjunto de actividades planificadas y las condiciones efectivas de ejecución de las mismas. Esto puede ocurrir sin mayores problemas o, como ocurre generalmente, enfrentándose a diversas situaciones no consideradas y que pueden representar obstáculos más o menos graves para la marcha del Programa. En estos casos, tanto los problemas como las eventuales estrategias para superarlas que implementan los equipos profesionales, son un insumo fundamental para generar planes de mejora del Programa.

El ámbito del soporte, en este análisis, refiere a dos conjuntos de factores:

- Definiciones relativas al recursos humano en términos de
 - o Dotación
 - o Definición de perfiles profesionales
 - o Descripción de cargos
- Conjunto de factores relativos al soporte informático, metodológico y de infraestructura.

En el plano del recurso humano la primera consideración trata sobre el cálculo con el cual se dimensiona el recurso humano para el desarrollo de las causas penitenciarias. El criterio para definir el tamaño de la dotación de asistentes sociales y abogados, así como el personal administrativo de apoyo, no se presenta en los documentos revisados. Esta información es relevante toda vez que transparenta el supuesto de carga laboral definido para los profesionales del Programa y se constituye en un parámetro de eficacia que debe ser coherente con las metas de gestión y el diseño de indicadores.

Siempre en el área de los recursos humanos una segunda consideración apunta a la definición de perfiles profesionales. Específicamente, parece conveniente evaluar la necesidad de diversificar los perfiles profesionales participantes en el programa. Si bien se reconoce la pertinencia de abogados y asistentes sociales en relación a los objetivos buscados por el Programa, la participación de otras disciplinas como apoyo a los equipos actuales debiese considerarse explícitamente. Apoyo psicológico, análisis sociológico y/o estadístico, a modo de ejemplo, pueden ser perfiles posibles a considerar.

El tercer aspecto, en el área de los recursos humanos, refiere a la descripción de los roles y funciones asignadas a los profesionales del Programa. Existe definiciones genéricas

sobre los contenidos de trabajo de estos profesionales lo cual, en el caso de los abogados, no tiene mayor repercusión dada la especificidad de las gestiones que realiza. Sin embargo, en el caso de los asistentes sociales, sus actividades específicas podrían asociarse a otras de carácter administrativo pudiendo generarse sobre carga laboral de estos profesionales, perjudicando el logro de los objetivos del programa y la calidad de las prestaciones realizadas en el área social.

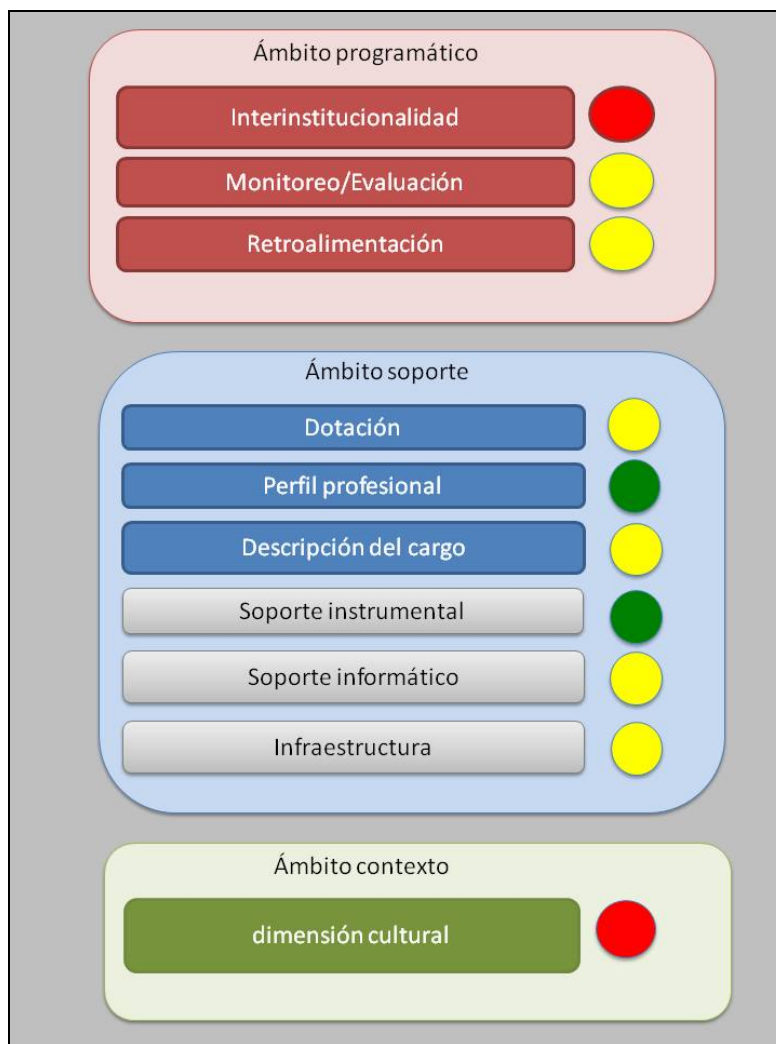
En cuanto a las áreas de soporte, la primera señalada refiere al soporte informático, o sea, a los sistemas de hardware y software considerados para la administración del Programa. Es conveniente que el levantamiento de información en terreno, en el marco de esta consultoría, así como los mecanismos de evaluación del Programa observen el funcionamiento y uso de esta plataforma de modo tal de apreciar su contribución a las labores programáticas.

El soporte en materia metodológica dice relación con el conjunto de instrumentos utilizados por los ejecutores y la metodología general en el marco de la cual se desarrollaron y justificaron su diseño y uso. El sistema de carpetas, los materiales de apoyo a la difusión, entre otros, son herramientas que responden a una lógica de construcción y uso cuya pertinencia y efectividad es necesaria de evaluar, particularmente, desde la perspectiva de los ejecutores directos del Programa. A modo de ejemplo, se puede señalar el cambio en el formato de las carpetas, lo cual señala preguntas en relación a qué criterios llevaron a tomar la decisión de realizar este cambio y cómo se decidió específicamente el tipo y alcance de éste.

En tercer lugar, el **soporte material** tiene su expresión determinante en la infraestructura que determina las condiciones en que se desarrollan las prestaciones definidas en el Programa. Dadas las evidentes y conocidas carencias en materia de infraestructura en la mayoría de los penales del país, este factor debiese ser explícitamente considerado en el diseño programático, lo que no ocurre. La ejecución piloto del Programa brinda la posibilidad de realizar un análisis del impacto de este aspecto en la calidad de los servicios brindados a la población y estimar la optimización de las mismas en la medida que se realicen cambios (inversión) en este ítem.

Por último, el tercer y último ámbito refiere a las variables de **contexto** en las cuales se ejecuta el programa (los supuestos en la conceptualización de Marco Lógico). Si bien los factores contextuales son innumerables y pueden acotarse en virtud de diversos criterios, el tipo de intervención y el espacio de ejecución principal del Programa –los recintos penitenciarios- señalan la variable cultural como altamente relevante. Las condiciones carcelarias determinan prácticas organizacionales, tanto entre internos como entre los funcionarios de Gendarmería, que varían de un recinto a otro y que, particularmente en los recintos de mayor antigüedad adquieren formas que impactan directamente en los objetivos del Programa. Por ejemplo, existen recintos carcelarios donde prácticamente toda la organización interna de los reos la realizan ellos mismos, de acuerdo a estructuras de poder y autoridad internas. En este sentido, algunos vacíos programáticos se constituyen en un factor positivo en tanto permiten cierto grado de flexibilidad que permite afrontar los diversos contextos penitenciarios. Sin embargo, parece recomendable incorporar, previo a la intervención en un recinto carcelario, un examen del conjunto de prácticas culturales que rigen este espacio y se constituyan en un factor para el diseño específico de la intervención en dicho ámbito.

Cuadro N° 5.3
Matriz de Análisis del Programa



5.3. Marco Conceptual de la Implementación del programa

En virtud de contar con un mapa conceptual de los ámbitos y sus interrelaciones como referencia e identificación de causas teóricas que impactan en una implementación exitosa de un programa social, se presenta éste como resultado del análisis desarrollado del programa hasta este momento y complementado con lo levantado en el focus.

En el desarrollo de este informe se irá descubriendo el tenor de cada uno de estos componentes y factores. Además este marco conceptual dio las directrices para el diseño de la encuesta cuyos resultados se presentan más adelante y en el Anexo de este informe se encuentra el detalle de la misma.

Cuadro N° 5.4
Mapa conceptual



5.4. Identificación de las prácticas de gestión

En el levantamiento de información secundaria se detectaron y sistematizaron las prácticas de gestión que se muestran en las tablas que vienen a continuación, separadas por actividad, componentes del programa y su práctica de gestión identificada.

Dicha información fue la partida para el terreno y de punto de referencia para el diseño de las pautas de entrevistas a los defensores y asistentes sociales.

Cuadro N° 5.5
Prácticas de gestiones relevantes detectadas

Componentes	Actividades	Práctica de Gestión	N°
1. Difusión	1. Actividad N° 1: Difusión del programa de defensa	Efectuar Charlas o Conferencias	1
1. Difusión	1. Actividad N° 1: Difusión del programa de defensa	Fijación de Afiches y Entrega de Volantes	2
1. Difusión	2. Actividad N° 2: Difusión del estatuto jurídico de la persona condenada	Efectuar Charlas o Conferencias	3
2. Representación ante autoridades administrativas	1. Actividad N° 1: Permisos de salida	Solicitud de FUC a Gendarmería. En caso que el FUC no contenga Información del comportamiento del Interno se solicita a GENCHI que le certifique la conducta del interno.	4
2. Representación ante autoridades administrativas	1. Actividad N° 1: Permisos de salida	Confección del Requerimiento y Solicitud de Firma del Interno	5
2. Representación ante autoridades administrativas	1. Actividad N° 1: Permisos de salida	Se emite el informe para el interno en caso de no contar con conducta para postular al permiso.	6
2. Representación ante autoridades administrativas	2. Actividad N° 2: Libertad condicional	Obtención de Acceso a Listas	7
2. Representación ante autoridades administrativas	3. Actividad N° 3: Rebaja de condena	En casos de Exclusión o caducidad, se realiza Requerimiento a GENCHI para saber porqué el interno fue excluido o no se hizo la rebaja total de meses	8
2. Representación ante autoridades administrativas	3. Actividad N° 3: Rebaja de condena	Se emite Informe para Interno	9
2. Representación ante autoridades administrativas	3. Actividad N° 3: Rebaja de condena	En caso de existir antecedente para recurrir ante tribunales por una rebaja no practicada	10
2. Representación ante autoridades administrativas	4. Actividad N° 4: Indultos	Recabación de Antecedentes y Solicitud de los mismos a GENCHI	11
2. Representación ante autoridades administrativas	4. Actividad N° 4: Indultos	Preparación de Solicitud de Indulto y Firma del Interno	12
2. Representación ante autoridades administrativas	5. Actividad N° 5: Traslados de módulo y/o de unidad penal	Realiza Requerimiento y solicita mediante oficio informe de conducta	13
2. Representación ante autoridades administrativas	5. Actividad N° 5: Traslados de módulo y/o de unidad penal	De ser positivo el Informe se solicita firma a interno y se hace presentación a GENCHI	14

Componentes	Actividades	Práctica de Gestión	N°
2. Representación ante autoridades administrativas	5. Actividad N° 5: Traslados de módulo y/o de unidad penal	En caso de negación de GENCI y cuando el traslado obedece a razones de cercanía con el Grupo, se puede recurrir a Tribunales mediante Cautela de Garantía	15
2. Representación ante autoridades administrativas	6. Actividad N° 6: Traslados internacionales	Excepcionales (NA)	16
2. Representación ante autoridades administrativas	7. Actividad N° 7: Solicitud de participación en actividades de reinserción social (recreativas, culturales, educacionales, laborales, etc.)	Excepcionales (NA)	17
2. Representación ante autoridades administrativas	8. Actividad N° 8: Solicitud de permanencia de hijos lactantes con sus madres privadas de libertad	Excepcionales (NA)	18
2. Representación ante autoridades administrativas	9. Actividad N° 9: Visitas ordinarias, extraordinarias y especiales	Excepcionales (NA)	19
3. Representación ante autoridades judiciales	1. Actividad N° 1: Casos de vulneración de derechos	Recabación de Antecedentes (Ej: a un interno lo golpean se)	20
3. Representación ante autoridades judiciales	1. Actividad N° 1: Casos de vulneración de derechos	Se prepara solicitud a ser presentada en el tribunal	21
3. Representación ante autoridades judiciales	1. Actividad N° 1: Casos de vulneración de derechos	Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia	22
3. Representación ante autoridades judiciales	1. Actividad N° 1: Casos de vulneración de derechos	Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud	23
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Enajenación Mental</u>	Reunión de Antecedentes	24
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Enajenación Mental</u>	Pericias Siquiátricas	25
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Enajenación Mental</u>	Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia	26
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Enajenación Mental</u>	Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud	27

Componentes	Actividades	Práctica de Gestión	N°
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Unificación de Penas</u>	Reunión de Antecedentes	28
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Unificación de Penas</u>	Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia	29
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Unificación de Penas</u>	Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud	30
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Abono de Prisión Preventiva en Causa Diversa</u>	Reunión de Antecedentes	31
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Abono de Prisión Preventiva en Causa Diversa</u>	Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia	32
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Abono de Prisión Preventiva en Causa Diversa</u>	Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud	33
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Solicitud de Pago de Multas en Parcialidades</u>	Reunión de Antecedentes	34
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Solicitud de Pago de Multas en Parcialidades</u>	Elaboración del Informe Socio-Económico	35
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Solicitud de Pago de Multas en Parcialidades</u>	Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia	36
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Solicitud de Pago de Multas en Parcialidades</u>	Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud	37
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Sustitución de Multas</u>	Reunión de Antecedentes	38
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Sustitución de Multas</u>	Elaboración del Informe Socio-Económico	39
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Sustitución de Multas</u>	Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia	40

Componentes	Actividades	Práctica de Gestión	N°
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>Sustitución de Multas</u>	Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud	41
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Otras Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>restitución de especies retenidas no decomisadas (Art. 470 CPP); recurso de revisión; cautela de garantías; acciones constitucionales de amparo y protección, etc.</u>	Reunión de Antecedentes	42
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Otras Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>restitución de especies retenidas no decomisadas (Art. 470 CPP); recurso de revisión; cautela de garantías; acciones constitucionales de amparo y protección, etc.</u>	Presentación de escrito respectivo al tribunal correspondiente (Garantía, Cortes de Apelaciones o Corte Suprema) y espera de fijación de día y hora para la audiencia o alegato.	43
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Otras Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>restitución de especies retenidas no decomisadas (Art. 470 CPP); recurso de revisión; cautela de garantías; acciones constitucionales de amparo y protección, etc.</u>	Asistir a Audiencia o alegato	44
3. Representación ante autoridades judiciales	2. Actividad N° 2: Otras Materias de competencia de la autoridad judicial: <u>restitución de especies retenidas no decomisadas (Art. 470 CPP); recurso de revisión; cautela de garantías; acciones constitucionales de amparo y protección, etc.</u>	En caso de alegatos el resultado demora algunos días o semanas. Debe informarse el resultado al Interno.	45
4. Asesoría Jurídica	1. Actividad N° 1: el condenado solicita asesoría jurídica y se agenda una visita.	Concurrencia de DP a Unidad penal	46
4. Asesoría Jurídica	1. Actividad N° 1: el condenado solicita asesoría jurídica y se agenda una visita.	Acreditación de identidades y solicitudes de permiso de ingreso al penal	47
4. Asesoría Jurídica	1. Actividad N° 1: el condenado solicita asesoría jurídica y se agenda una visita.	Entrevista del DP con interno (registro escrito del requerimiento)	48
4. Asesoría Jurídica	1. Actividad N° 1: el condenado solicita asesoría jurídica y se agenda una visita.	Reunión de antecedentes (algunos casos)	49

Componentes	Actividades	Práctica de Gestión	N°
4. Asesoría Jurídica	1. Actividad N° 1: el condenado solicita asesoría jurídica y se agenda una visita.	Elaboración de Informe y Notificación al Interno	50
4. Asesoría Jurídica	2. Actividad N° 2: en todos aquellos casos en que el condenado solicite la realización de una actuación y no concurran los requisitos legales para efectuar dicha petición, se le informará personalmente y por escrito al condenado las razones y, si procede, se le indicará qué requisitos debe mejorar para una futura postulación.	Elaboración de Informe y Notificación al Interno	51
4. Asesoría Jurídica	3. Actividad N° 3: Si la solicitud efectuada dice relación con materias que no son de competencia de la DPP, se le indicará al condenado personalmente y por escrito a qué servicio debe dirigirse para la tramitación de dicha solicitud.	Concurrencia de DP a Unidad penal	52
4. Asesoría Jurídica	3. Actividad N° 3: Si la solicitud efectuada dice relación con materias que no son de competencia de la DPP, se le indicará al condenado personalmente y por escrito a qué servicio debe dirigirse para la tramitación de dicha solicitud.	Entrevista del DP con interno (registro escrito del requerimiento)	53
4. Asesoría Jurídica	3. Actividad N° 3: Si la solicitud efectuada dice relación con materias que no son de competencia de la DPP, se le indicará al condenado personalmente y por escrito a qué servicio debe dirigirse para la tramitación de dicha solicitud.	Derivación a organismo competente.	54
4. Asesoría Jurídica	4. Actividad N° 4: si el condenado que solicita la visita es del antiguo sistema de enjuiciamiento penal, no podrá ser atendido por la DPP y será derivado a la CAJ correspondiente.	Concurrencia de DP a Unidad penal	55

Componentes	Actividades	Práctica de Gestión	N°
4. Asesoría Jurídica	4. Actividad N° 4: si el condenado que solicita la visita es del antiguo sistema de enjuiciamiento penal, no podrá ser atendido por la DPP y será derivado a la CAJ correspondiente.	Concurrencia de DP a Unidad penal	55
4. Asesoría Jurídica	4. Actividad N° 4: si el condenado que solicita la visita es del antiguo sistema de enjuiciamiento penal, no podrá ser atendido por la DPP y será derivado a la CAJ correspondiente.	Entrevista del DP con interno (registro escrito del requerimiento)	56
4. Asesoría Jurídica	4. Actividad N° 4: si el condenado que solicita la visita es del antiguo sistema de enjuiciamiento penal, no podrá ser atendido por la DPP y será derivado a la CAJ correspondiente.	Derivación a organismo competente.	57
Relación Abogado / Cliente	Conforme a lo Dispuesto en Oficio 862	Primera Visita	58
Relación Abogado / Cliente	Conforme a lo Dispuesto en Oficio 862	Visita a los condenados con requerimiento vigente y en tramitación	59
Relación Abogado / Cliente	Conforme a lo Dispuesto en Oficio 862	Visita Realizada por DP responsable	60
Relación Abogado / Cliente	Conforme a lo Dispuesto en Oficio 862	Registro en Planilla de Visita	61
Relación Abogado / Cliente	Conforme a lo Dispuesto en Oficio 862	Registro en SIGDP	62
Relación Abogado / Cliente	Conforme a lo Dispuesto en Oficio 863	Realiza Visitas Extraordinarias	63

6. Levantamiento de las gestiones de defensa penitenciaria

En el presente capítulo se encontrará un análisis descriptivo de las labores realizadas tanto por asistentes sociales como por abogados en las gestiones de defensa penitenciaria, observando la realidad actual de diferentes defensorías de la muestra del estudio y de las zonas que se detectaron relevantes para el análisis.

Además de aquello se encontrará un análisis comparativo de criterios uniformes o disímiles que se pudieron constatar a lo largo de las evaluaciones y encuestas en terreno realizadas a los respectivos asistentes sociales y abogados de las defensorías de las zonas evaluadas. Se utiliza para el análisis las variables de: Accesibilidad de la documentación; Apoyo tecnológico; Factores interinstitucionales; Rol del equipo; medios de verificación, control y organización; Rol de DPP Regional, propuesta de mejoras; factores de riesgos; y tiempos de traslados. En el caso que no exista detalle es porque no fue relevante al momento en que se hizo la entrevista.

Por último, es importante mencionar que se elaboraron sus respectivos flujogramas con el fin de mostrar gráficamente sus diferencias cuyo detalle se encuentra en el Tomo II Anexos de este Informe.

6.1. Descripción por Proceso Zona de Coquimbo

6.1.1. Ciclo de Charla

Descripción

El equipo conformado por una abogada y una asistente social (en total son dos equipos) realizan por lo menos una charla semestral en cada módulo de los centros penitenciarios asignados. Los temas de las charlas son determinados cada dos meses por los equipos, tomando normalmente en consideración las instrucciones dadas desde la Defensoría Nacional y el periodo del año.

“Respecto de esas charlas se hacen de forma semestral pero cada dos meses vamos viendo los temas que se pudiesen ir fijando, a veces los fijamos nosotros, a veces viene desde la “nacional” dependiendo, también nosotros vemos nuestros tiempos o sea, no me han mandado tema y se me va a cumplir la fecha, entonces tengo que empezar a buscar porque igual después me van a pedir que haya hecho las charlas”. (DP, p. 3)

En relación a la forma de trabajo en cada charla, esta es ejecutada en conjunto por la asistente social y la abogada, durando cada sesión aproximadamente media hora a cuarenta y cinco minutos. Posteriormente a la realización de la charla, se entregan a los internos dípticos previamente elaborados, y a Gendarmería afiches para que sea colgados en sectores estratégicos del penal. El equipo penitenciario sólo excepcionalmente toma requerimientos después de la charla, a diferencia de otros equipos penitenciarios observados.

En relación a la cantidad de internos que asisten a estas charlas, a pesar de haberse seleccionado una modalidad de trabajo que privilegia la posibilidad de acudir a todos los

módulos, de acuerdo a lo señalado por el equipo de defensa penitenciaria, no es posible alcanzar el porcentaje requerido por los indicadores de gestión (85%), cubriéndose normalmente un 30% de la población. Lo anterior se debería a la falta de recursos humanos disponibles para hacer estar visitas y la voluntariedad de la asistencia a las charlas:

“Por módulo, eso explicaba que en la Serena lo hacemos por módulos, son 25 módulos entonces eso se reparte dependiendo, podemos alcanzar en 1 mes o sea nunca cumplimos con el indicador porque las charlas de difusión es voluntaria entonces en un módulo que hay 200 internos si no salen 10 tendríamos que ir 20 veces al módulo para poder cumplir con el indicador pero jamás se cumple, nunca” (AS, p. 4)

“Llega el interno que quiera no tenemos forma de obligarlos, no sólo porque la licitación nos diga sino por el tipo de población al cual atendemos tampoco los vamos a obligar o sea imposible. Y entonces al ser voluntaria hay en algunos módulos -que llegan muchos- que por lo general son los módulos que tú puedes decidir tener más acceso por temas de beneficio que son los módulos de baja y por supuesto en los módulos de alta que a veces no se, se sienten aislados o que, nos cuesta un poco que baje más gente. Lo que si nos ha servido en los módulos de alta es este boca a boca, no llegan a la charla pero el que llega, parece que de flojera, el que llega le informa al resto Porque después cuando le hago la entrevista al primero llevan los nombres de los otros internos que quieren ser usuarios; entonces ese lado... La preocupación por parte de nosotros se las hago presente: Hay un ítem dentro de la medición que es hacerle charlas al 80% de la población -nunca lo cumplimos” (DP, p. 4)

Accesibilidad de la Documentación

La documentación necesaria para esta actividad consistiría básicamente en los dípticos que son entregados durante las charlas.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

En La Serena se hace sala de visitas (amplia con banquetas) y también en Illapel. En Ovalle se ocupa la escuela. A veces se les permiten ocupar un Data Show.

Factores Interinstitucionales

La coordinación con Gendarmería es fundamental para lograr realizar las charlas. Esto debido a que son los funcionarios de GENCHI quienes deben facilitar el acceso a los internos de cada módulo visitado, así como permanecer durante la charla por cuestiones de seguridad.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

El rol principal lo tiene la abogada, pero de todas formas es normalmente acompañada por una asistente social con quien realiza conjuntamente la actividad.

Medios de Verificación, control y organización

El diagnóstico se hace normalmente de manera informal al interior del equipo, de acuerdo a lo percibido durante la realización de la charla.

Rol de DPP Regional

No se registran visitas que hayan realizado funcionarios de la DPP Regional, pero se señala que existe más bien un control sobre la cantidad de charlas realizadas y el porcentaje la población penal cubierta.

Propuestas de Mejora

Se ha propuesto la posibilidad de hacer charlas más “masivas”. También se solicita la incorporación de un nuevo defensor penitenciario a los equipos que venga a suplir la falta de recursos humanos (factor que sería determinante en la imposibilidad de cumplir con los indicadores de gestión nacionales).

Factores de Riesgos

El principal factor de riesgo consiste en la incapacidad de los equipos penitenciarios para poder cubrir el 85% de la población penal con charlas, índice exigido por la Defensoría Nacional. Esto implica que la mayor parte de la población de los centros penitenciarios asignados (un 70% de acuerdo a la entrevista) no estaría asistiendo a estas charlas.

Tiempo de Traslados

Existen transversalmente en todas las actividades de este equipo penitenciario un problema con el tiempo de los traslados, debido a las características geográficas de la zona asignada. Muchas veces la visita a un centro penitenciario toma un día entero (por ejemplo a Ovalle), lo que se convierte en un obstáculo importante para la adecuada ejecución de todas las labores implicadas en la defensa penitenciaria.

6.1.2. Permisos de salida

Descripción

Ante la recepción de la solicitud por parte de un interno, el equipo penitenciario debe evaluar la satisfacción de los requisitos formales para la solicitud del permiso de salida. De este modo, proceden posteriormente a haber recibido el requerimiento a solicitar a Gendarmería la información pertinente para la realización de un análisis jurídico. Con la información necesaria, se le comunica al interno si cumple o no con los requisitos del permiso solicitado; en el caso de que cumpla se comienza con un proceso de recabación de antecedentes más detallados, si no cumple, entonces se elabora un informe jurídico explicando las razones por cuales no está en condiciones aún de postular:

Una vez que tenemos eso [la información requerida] me parece necesario ir donde los internos e informarles cuál si cumple los requisitos cuál no cumple requisitos y ahí le empezamos a pedir la información ya más detallada al que si cumple los primeros requisitos, llámese cuáles son los talleres que hace, cuáles son las labores, si trabaja o no trabaja si existen documentos que acrediten los talleres, que acrediten el estudio que está haciendo o esas cosas o si existe algún otro documento que pudiese apoyarlos en este tema respecto de la actividad que él hace dentro de la cárcel, como para “hacer conducta” digamos y no esté ahí cruzado de brazos no más y por eso no tiene castigo (DP, p. 14).

Durante el segundo proceso de recopilación de antecedentes (en la hipótesis que el interno cumpla con los requisitos formales de postulación al beneficio), se toma contacto además con las familias con el objetivo de verificar que el interno tenga residencia en la zona, u otra clase de arraigo que pudiera ayudarlo con la postulación:

“...bueno también con ellos y con las familias (hacemos) la recopilación de antecedentes familiares para ver la solicitud de permiso si por ejemplo el interno tiene efectivamente residencia en la zona, si efectivamente tiene algún otro antecedente de afuera que pudiese ayudarlo en la postulación, como por ejemplo postulaciones de trabajo o compromisos de trabajo en este caso el tema también con los hijos si hay hijos, si tiene relación directa con estos hijos como para que... también estimamos necesario que él si sale va poder ver a sus hijos en la calle y va tener una relación distinta que si sus hijos van a verlo a la cárcel” (DP, p. 14).

Posteriormente a haber recopilado todos los antecedentes personales y familiares necesarios, se procede a realizar la postulación para el permiso de salida solicitado. En ciertas ocasiones, de acuerdo a criterios previamente establecidos, si la solicitud es rechazada se insiste en ella.

Accesibilidad de la Documentación

Existe un convenio entre la Defensoría y GENCHI que permitiría poder acceder a toda la documentación necesaria para el primer análisis jurídico a través del SIGDP penitenciario. Esta información en principio sería el cómputo, conducta del imputado y fecha de salida:

“...con la entrevista del interno lo primero que tenemos que tener claridad es si es o no factible realizar esta petición con él, averiguamos: el cómputo, la conducta, las fechas de salida; todo eso se realiza una vez que ya se ha realizado la primera entrevista y él ha pedido ese requerimiento, esto por lo general, antiguamente lo hacíamos a través de papel con gendarmería, lo cual se demoraba mucho, hoy en día tenemos dentro del mismo Sigdp hicieron una conexión con gendarmería y eso nos ha facilitado bastante el trabajo porque ahí ya viene la conducta, los cómputos, y los tiempos, entonces ahí ya sabes quién tiene el primer requisito” (DP, p. 14).

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

El apoyo tecnológico consiste principalmente en la utilización del SIGDP. Se puede adquirir rápidamente una serie de documentos a través de esta vía (por ejemplo la ficha de conducta, cómputo, etc), sólo “subiendo” al sistema un documento firmado por el interno.

Factores Interinstitucionales

Un factor interinstitucional relevante dice relación con la conformación del Consejo Técnico, órgano en que reside la decisión de otorgar el permiso de salida o rechazarlo. De acuerdo a la Defensora Penitenciaria entrevistada, una buena práctica consistiría en poder asistir a estos consejos en las instancias en que se discuta el otorgamiento de los permisos, lo que no ha ocurrido.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La defensora penitenciaria y la asistente social se dividen las tareas en esta actividad. La primera realiza el análisis de índole jurídico, mientras que la segunda está encargada fundamentalmente de la elaboración de los informes sociales que deben ser acompañados para sostener la solicitud del permiso de salida.

Rol de DPP Regional

El rol de la DPP regional en estos casos consiste básicamente en la fiscalización del cumplimiento de los indicadores, además de la derivación de ciertos casos que llegan a su conocimiento.

Propuestas de Mejora

Como ya se señaló, el equipo penitenciario considera que la asistencia a los consejos técnicos sería una medida que podría ayudar a mejorar los índices de otorgamiento de los permisos de salida solicitados.

Por otro lado, los equipos penitenciarios no cuentan con un psicólogo, por lo que los informes elaborados carecen de un elemento importante para la evaluación que hará el Consejo Técnico de la solicitud de permiso. Una mejora por lo tanto, consistiría en poder incorporar una perspectiva psicológica a los informes:

A nosotros se nos había dado la posibilidad de peritaje o pedir este informe psicológico pero igual no sé da mucho, en caso como extremo o sea de que nosotros veamos muy positivo un caso no se los estén dando pero no tenemos como sustentar digamos esa parte [la psicológica]. (AS, p. 16)

6.1.3. Libertad condicional

Descripción

Esta actividad se inicia con el requerimiento del interno, evaluándose después de recibida la solicitud la satisfacción de los requisitos formales para la entrega del beneficio (si el requerimiento se hace cuando la Comisión de Libertad Condicional ya se ha reunido en de las dos oportunidades que esto ocurre en el año, entonces se deja en suspenso su requerimiento hasta que venga el siguiente periodo de postulación).

“Nosotros postulamos por lo general a los internos que efectivamente lo soliciten, a que voy con esto, a nosotros se nos hace el requerimiento y tratamos que los de libertad condicional sean más o menos aproximados a la fecha de libertad condicional cosa de no tener un requerimiento abierto porque ahí si te mide el sistema que no has hecho nada, yo no se, si el caballero te lo pide en abril en mayo por ejemplo y ya salieron los de libertad condicional no lo voy a tener abierto hasta septiembre yéndolo a ver una vez al mes si solamente voy a hablar con él. Entonces es como lo primero que tratamos de hacer, de informar que ya termino... abril, de entrevistarlos, de informarle que ya terminó y que en septiembre es más o menos cuando lo vuelven a firmar y que en agosto septiembre esté nuevamente comunicándose con nosotros” (DP. p. 22)

En la hipótesis que el interno cumpla con los requisitos, y acercándose un nueva época de postulación, la asistente social procede elaborar un informe con todos los antecedentes relevantes. Este informe es enviado con una semana de anterioridad a la Comisión para que este sea leído por el Relator en su momento.

Otra forma de inicio de esta actividad, se da en aquellos casos que el equipo ha logrado conseguirse la lista de postulantes con la debida anticipación, hipótesis en que ellas mismas realizan el contacto con el interno, proponiéndole la elaboración de un informe de apoyo a su postulación a la libertad condicional. Posteriormente se le informa al interno sobre el resultado de su postulación

Si existen casos muy arbitrarios de rechazo de libertades condiciones entonces se reclama a través de mecanismos judiciales (Recurso de Amparo).

Accesibilidad de la Documentación

La efectividad de esta forma de representación está condicionada por el acceso que tenga la Defensoría a la lista de postulantes. Esta lista es confeccionada por Gendarmería dos veces al año y luego es enviada a la Corte de Apelaciones respectiva. Existen canales formales (con la Corte) e informales (con Gendarmería) de conseguir esta lista.

“...por lo general hasta bueno hasta este año, teníamos contacto con la corte, no sé si la encargada, la secretaria nos mandaba la lista de las personas que estaban efectivamente postulando y bueno con esa lista, nosotros la mandábamos a una semana antes toda la información y esa información que nosotros entregábamos se lo entregaban a los relatores, entonces ellos ahí podían..”(AS, p. 21)

Por otro lado, dado que el contacto con el medio libre es un proceso gradual, normalmente ya se cuenta con la información familiar, social, intra-penitenciaria necesaria para realizar el apoyo a la solicitud de libertad condicional.

“Por lo general, son muchos internos que están solicitando permiso de salida entonces la información la tenemos son pocos los nuevos digamos, los que solicitan la atención el requerimiento, porque como decía recién no solamente un interno va a pedir una sola cosa, el quiere todo lo que le podemos ofrecer, entonces por lo general obviamente tenemos los antecedentes, los antecedentes familiares, la familiar viene mucho para acá, entonces ahí uno alcanza a recolectar digamos.” (AS, p. 21)

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

El apoyo tecnológico consiste en el sistema SIGDP al igual que en la actividad anterior.

Factores Interinstitucionales

Un factor interinstitucional relevante consiste en la posibilidad de la abogada del equipo penitenciario de poder asistir como oyente a la Comisión de Libertad Condicional que cada dos veces al año se reúne para evaluar las postulaciones al beneficio. Esto sólo es posible si es solicitado por la Defensoría Penal Pública con anticipación a través de algún tipo de acuerdo con el Poder Judicial, lo que hasta ahora no habría ocurrido a nivel nacional.

Por otro lado, otro factor interinstitucional relevante dice relación con la posibilidad de poder conseguirse las listas de los postulantes al beneficio de libertad condicional. Cuando esto ocurre, ya sea a través del contacto con Gendarmería o con la Corte de Apelaciones competente, se generan las condiciones para reaccionar anticipadamente al proceso de evaluación de las postulaciones, informando a los internos de su postulación y ofreciéndoles la colaboración del equipo penitenciario en ella a través de la elaboración de un informe que vaya en su apoyo.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La definición de los roles en esta actividad es muy parecida al caso de los permisos de salida, recayendo en la abogada el análisis de índole jurídico y en la asistente social la elaboración del informe de apoyo a la solicitud de libertad condicional con toda la información sobre las condiciones sociales del interno recogida a través del contacto con la familia del interno y el interno mismo. La evaluación de la impugnación de la decisión de rechazo de una solicitud de libertad condicional por considerarse arbitraria es una tarea que corresponde a la abogada.

Rol de DPP Regional

Al igual que en el resto de las actividad el rol de la DPP Regional en este caso se realiza a través de la fiscalización del cumplimiento de los indicadores.

Propuestas de Mejorar

Como se señaló anteriormente, la posibilidad de asistir como oyentes a la Comisión de Libertad Condicional es un factor interinstitucional relevante, toda vez que en opinión del equipo penitenciario esta asistencia podría aumentar la posibilidad de incidir positivamente en las decisiones sobre las postulaciones. Para lograr que la aceptación de la asistencia a estas comisiones no fuera una situación contingente sería necesario alcanzar un acuerdo a nivel institucional que asegurara la participación de los equipos penitenciarios en esta parte del proceso.

Factores de Riesgos

Un factor de riesgo importante consiste en la inexistencia de un acuerdo permanente que permita a todo evento asegurar el conocimiento de la lista de postulantes semestral al beneficio de Libertad Condicional, debiendo el equipo penitenciario realizar gestiones en cada proceso para poder tener acceso a esta lista.

Otro factor de riesgo está dado por la imposibilidad de asegurar los tiempos y los resultados de la recabación de información para la elaboración de los informes de apoyo a las postulaciones. Buena parte del éxito de esta gestión dependerá contingentemente de la situación familiar del interno, y de las posibilidades que tenga la asistente social de contarse con la familia del solicitante para conseguir la información necesaria, tomando especialmente en consideración que por las características geográficas de la zona asignada al equipo este contacto puede resultar dificultoso.

6.1.4. Rebaja de condena

Descripción

Esta actividad, al igual que las anteriores, se inicia con la recepción del requerimiento del interno, o de un familiar del interno. Habiéndose recibido la solicitud, se procede a recabar a la información correspondiente en Gendarmería relativa a la Ley de Rebaja (conducta, meses de cumplimiento por año otorgados, fecha de cumplimiento sin rebaja, fecha de cumplimiento con rebaja), demandando además un pronunciamiento sobre el cumplimiento formal de los requisitos para realizar la solicitud de rebaja.

“Entonces eso hacemos primero, si hay una solicitud de rebaja, pedir la situación del interno ante la ley de rebaja, a gendarmería. Y eso qué significa, preguntarle si efectivamente tiene meses, si tiene meses, cuántos; si no tiene, por qué no tiene; si está excluido o que le han caducado los meses y si fuese una causa de exclusión, ¿Cuál es? Para ver si efectivamente, ese interno registra esa causal.” (DP, pp. 26-27)

Los siguientes pasos van a depender de la respuesta de Gendarmería en cuanto a este último punto.

1.- Está el interno está excluido de solicitar rebaja de condena: Puede estar excluido por varias razones, por ejemplo, por el delito condenado, en cuyo caso debe procederse a revisar la sentencia para determinar si efectivamente el interno por la naturaleza y las circunstancias del ilícito por el que fue condenado no puede postular al beneficio. Otra opción es que el interno esté excluido debido a que ha existido una caducación de los meses, hipótesis en que puede volverse a solicitar información a Gendarmería sobre la caducidad (por ejemplo solicitando información más detallada en relación a la sanción que implicó la pérdida de los meses), existiendo la posibilidad de hacer reclamaciones si es que no transcurrido un tiempo muy extenso desde la imposición de la sanción, la caducidad y la solicitud de rebaja de condena.

“Ahí va a depender de cada caso cuál va a ser la gestión siguiente. Si te dan la información de que el tipo está excluido por el artículo tanto numeral tanto de la ley tu revisas la sentencia y si está dentro de eso se le hace el informe jurídico de que “usted por tal y tal

motivo no cumple". Ese es el primer determinado, o si le han caducado los meses, ahí pudiésemos hacer una consulta más profunda respecto de la conducta de ese interno en los períodos de caducidad, cuando efectivamente se le caducaron los meses, es decir "en el año 2013 hasta septiembre tenía tres meses y esa comisión de noviembre se los caducó". Ahí podemos hacer una averiguación más profunda de por qué se lo caducó. En que sentido, en saber si cumplía o no con la conducta y cuándo fue la supuesta rebaja de conducta para que exista esa caducidad; y ahí hay que analizar si esa caducidad daba o no para el 100% de los meses. Entonces hay que ver cuál era el castigo que pudiese haber tenido, si era una grave, una menos grave, si era una falta al reglamento para ver si se puede o no obviar. También por una cuestión de tiempo en todo caso si ya ha transcurrido mucho tiempo desde esa primera comisión que le quitó los meses, para ver si se puede hacer un reclamo o no respecto de esos meses, si se pueden recuperar esos meses. Esa es como la otra parte." (DP, p. 27)

En resumen, en los casos de exclusión de la posibilidad de postular a la rebaja de condenada, o se reclama impugnando la decisión administrativa que conllevo esta exclusión a través de la incorporación de información que viene a controvertir el criterio aplicado por Gendarmería, o se elabora un informe jurídico aconsejando al interno sobre su conducta para volver a estar en condiciones de solicitar la rebaja de condena:

"Entonces, ahí viene el tema de ver si efectivamente estaba bien aplicada esa exclusión. La caducidad ha sido un poco más difícil, cuesta un poco más porque como la norma tampoco dice que tiene que ser fundada quitarte meses, sino también fundado el dejarte meses. Entonces ahí está un poco más reclamada respecto de esas caducidades. Hay que explicarle al interno que si sigue portándose bien le van a volver a dar meses, como en la política que tenemos no te preocupes te los quitaran ahora pero si te portas bien vas a tener la posibilidad de ganar de nuevo." (DP, p. 28)

2.- Puede postular: Se hace requerimiento.

Si se hace el requerimiento, entonces defensoras están atentas al tiempo del cumplimiento, de modo que si la liberación no se produce entonces tienen el recurso de amparo preparado para ser presentado.

Una dimensión distinta de este tipo de actividad procede en aquellas hipótesis en que habiéndose solicitado la rebaja de condena, concediéndose el beneficio por parte de Gendarmería, el interno no es liberado en razón de que el decreto de liberación no es remitido desde el Ministerio de Justicia. En estos casos se ha procedido a presentar recursos de amparo en beneficio de los internos afectados, con buenos resultados.

Accesibilidad de la Documentación:

Esta información toma más tiempo que la otra, debido a que debe hacerse la solicitud por escrito:

"...eso a veces se demora porque todavía lo hacemos por escrito porque el sistema no siempre lo arroja, se supone que tendría que arrojarlo, pero el sistema que te arroja: te dice: "sale en tal fecha y con rebaja en esta otra" entonces tú tienes que empezar a calcular los meses que le dieron pero no sabes en que años le dieron esos meses, si tuvo meses antes y se los quitaron, si es subsistencia... esa información no es, sino solamente la cantidad si es que tiene." (DP, p. 26).

También un factor relevante será el detalle de la información entregada, ya que dependerá muchas veces de la relación y la disposición del funcionario de Gendarmería que la esté entregando:

“Ahora, si logran que la información que nos entregan fuese más detallada respecto de eso también pudiese ser una ayuda, pero no sé si gendarmería... porque incluso hay ... ah eso es lo otro, que depende mucho de quien está en estadística, porque hay unos gendarmes que nos entregan la información completísima así, en tal año recibí tantos meses, en este otro recibió estos otros, finalmente le quitaron este año este porcentaje y ahora tiene esto, nos entregan así, todo. En cambio, otros dicen, no, en este año tuvo sobresaliente por tanto tuvo conducta, en este tuvo sobresaliente, así que también tiene mes, pero no tengo idea cuántos meses, tengo que empezar a calcular, a ver si está en la mitad, en la segunda mitad, así que también depende mucho del estadístico y ahí tengo que empezar a preguntar más.” (DP, p. 30)

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Esta actividad se diferencia en este punto del resto, toda vez que la información relevante no es posible conseguirla vía SIGDP, sino que debe solicitarse directamente en la oficina de Estadísticas de Gendarmería.

Factores Interinstitucionales

Existen varios factores interinstitucionales. Por un lado, como ya se detalló anteriormente, en la misma recopilación de la información necesaria para realizar la solicitud de rebaja de condena dependerá en cierta medida de la disposición del funcionario al cual se realiza la solicitud, tomando esta recabación más o menos tiempo en consideración a cómo se comporte este factor (el equipo penitenciario deberá invertir más tiempo en obtener los datos necesarios si el funcionario es reacio a entregar en detalle la información requerida).

También el comportamiento del Ministerio de Justicia en relación al otorgamiento de la rebaja por parte de Gendarmería es un factor relevante a tomar en consideración. Como se señala en la entrevista, ha ocurrido en variadas ocasiones que aun habiéndose concedido el beneficio a través de los mecanismos administrativos formales, cumpliendo el interno con los requisitos exigidos por la ley para el otorgamiento de la rebaja de condena, una vez que la comunicación sobre la aceptación de la solicitud llega al Ministerio de Justicia (órgano encargado de emitir el decreto que finalmente determina la liberación del interno), se paraliza el proceso, negándose el beneficio. En estos casos, el equipo penitenciario debe acudir a tribunales para exigir la liberación del interno.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La labor realizada en esta actividad es principalmente jurídica, por lo que su ejecución recae fundamentalmente en la abogada del equipo.

Propuestas de Mejora

De acuerdo a la entrevista, una posible mejora en la ejecución de esta actividad podría darse en términos de accesibilidad a la información, por cuanto, como ya se señaló anteriormente, muchas dependerá de la disposición del funcionario de la Unidad de Estadísticas, el detalle de la información requerida para la realización de la solicitud de rebaja.

Factores de Riesgos

El principal factor de riesgo dice relación con lo anteriormente señalado, esto es, muchas veces las condiciones para reclamar por la exclusión de la posibilidad de solicitar el beneficio de rebaja de condena dependerá de la cantidad de información entregada por Gendarmería, especialmente cuando esta exclusión viene dada por la caducidad de meses debido a la imposición de una sanción pretérita.

6.1.5. Traslados de módulo y/o de unidad penal

Descripción

Esta actividad también se inicia con solicitud del traslado realizada por el interno, o por un familiar del interno. Teniendo conocimiento sobre el lugar donde el interno quiere ser trasladado, y la razón de la solicitud, se solicita información sobre la conducta del interno (esto una práctica a nivel nacional dado que Gendarmería ha adoptado la costumbre de rechazar las solicitudes de traslado cuando el interno no presenta una buena conducta).

Posteriormente a corroborar que se cumpla este requisito establecido por Gendarmería, se procede a la confección de un informe social, requisito que también se ha instaurado a nivel regional como paso necesario en las solicitudes de traslado:

“...es súper común que nos digan que no porque tiene mala conducta y ni no lo quieren recibir averiguar el sistema, el contacto con la familia y eso de repente nos ha costado un poco, porque sí o sí se nos exige informe social respecto de los traslados. Esa fue una práctica que se instauró con la defensoría regional no sé si será a nivel... por lo general siempre decimos que todas las regiones es necesario hacer un informe social, pero aquí ha salido desde lo regional, con todos y cada uno de los traslados tiene que ir su informe.”(DP, p. 31).

En relación a este punto se ha planteado la posibilidad de que sean las mismas familias de los internos las que puedan conseguirse por sus propios medios, particularmente a través de la Municipalidad correspondiente, un informe social que acompañe la solicitud de traslado del usuario. Lo anterior, en consideración a la dificultad que representa para el equipo penitenciario la corroboración de los datos entregados por el interno al momento de realizar la solicitud:

“Ahí estaba la complejidad respecto de las asistentes sociales que yo considero que es mejor el informe de las familias que ella se lo hará por teléfono con la información que le dé. Entonces, ellas más que nada pueden hacer el informe del interno, entonces eso te dificulta en el sentido de corroborar efectivamente la información de que él tiene apoyo en

esa comunidad a la que se quiere ir, ese es como un punto. Ahora, hemos tratado por lo menos como dupla, también lo conversamos con mi colega, pero no sé si ella lo instauró finalmente, ver el tema de que la familia pudiese, o sea a través de la municipalidad, allá conseguirse o sea no conseguirse, que le hagan informe social, en la comuna, donde está. Entonces ahí pudiese empezar a acompañar ya dos informes: el de la familia derechamente que van a corroborar la información y nosotros el del interno, que también se le hace un informe, con la información que él entregue, claramente, porque mucho corroborar respecto de una persona que esté privada de libertad, no es". (DP, pp. 31-32).

Una práctica diferente que se aprecia en este equipo penitenciario, dice relación con los casos en que el interno que se encuentra en La Serena ha solicitado un traslado a una región distinta, donde se encuentra el tribunal competente para conocer de su solicitud por ser el juzgado de ejecución de la condena (aunque el interno la esté cumpliendo en La Serena). En aquellas hipótesis, la abogada solicita judicialmente el traslado en aquel tribunal, señalando que se han producido buenos resultados a través de esta práctica:

"... acá en la región que es donde podemos judicializar, la judicialización que nos ha ido bien ha sido siempre fuera de la región cuando tenemos un interno que siendo de acá cumple una causa de afuera y se quiere ir para allá, nosotros siempre utilizamos, no he visto que no lo hayamos hecho en alguna oportunidad, que el juez de ejecución es el juez de la causa. En algunas regiones están haciendo el juez de ejecución el lugar donde cumple. Nosotros siempre utilizamos el juez de la causa, entonces cuando hemos derivado el traslado porque cuando una persona es de acá, pero la causa que cumple es de Copiapó y su familia es de Copiapó, por poner un ejemplo, y hemos enviado un escrito para que la audiencia se haga allá y nos ha ido bien. Acá, nunca. Que tenga una causa de acá, que sea de acá pero que su familia sea de otro lugar, nunca nos ha ido bien judicialmente. Administrativamente, el problema que tenemos, por qué no nos ha ido bien, porque dicen que el auto acordado de la corte dice que él no se puede meter en eso, y no y no. Ese es resorte de gendarmería." (DP, p. 32)

Por otro lado, cuando la solicitud de traslado se ha hecho administrativamente, el equipo penitenciario debe seguir de cerca el caso, dado que Gendarmería no ha adoptado como práctica informa al equipo penitenciario sobre el resultado de la solicitud.

Accesibilidad de la Documentación

Con respecto a la documentación necesaria para realizar esta actividad, se requiere la información sobre la conducta del interno (que puede ser obtenida a través del SIGDP a través del convenio ya indicado), además de un informe social que acompañe la solicitud de traslado. Lo más complicado parece ser la corroboración de la información presentada por el interno y la familia, de modo que se ha propuesto, como una forma de darle un mayor soporte a la información entregada, que los familiares del usuario puedan conseguir por sus propios medios, en la Municipalidad respectiva, un informe aparte.

Factores Interinstitucionales

Un factor interinstitucional relevante dice relación con lo señalado por el equipo penitenciario, en cuanto se han apreciado mejores resultados cuando las solicitudes de traslado realizadas judicialmente son conocidas por tribunales que funcionan fuera de la

región, en aquellas hipótesis en que sean estos tribunales los que tienen competencia en la causa.

Por otro lado, otro factor interinstitucional relevante, es la negativa de Gendarmería de entregar información sobre el resultado de las solicitudes de traslado realizadas administrativamente, debiendo en muchas ocasiones el equipo penitenciario repetir estos requerimientos, con diversos resultados:

“...nosotros pedimos información de esa notificación, pero gendarmería no lo hace. Ahora se demora también... yo no sé si nacional, pero gendarmería se demora casi seis meses en decir que ya no se tramita un traslado. A qué voy con eso, o sea si el traslado está todavía dentro de esos seis meses y no ha obtenido respuesta, ellos no reciben otro traslado. Por ejemplo, un interno que quiere irse a Calama y que han pasado cuatro meses y no ha recibido ninguna respuesta y que haya presentado el traslado a Arica, no te dice porque está todavía en trámite de Calama. Eso no sé si es acá o a nivel nacional, pero son dentro de los seis meses. Ahora, nosotros hemos reclamado eso, lo volvemos a presentar, hemos hinchado y ahí estamos de repente en la pelea porque se nos devuelven, los volvemos a presentar, decimos que no corresponde porque no existe una normativa que impida que el interno incluso postule a solicitar traslado a parte donde le resulte me voy, no existe, entonces ahí está.” (DP, p. 33)

Rol del equipo (DP. AS, AA).

Esta actividad también está dividida entre la abogada y la asistente social. A la primera le corresponde todo lo correspondiente al análisis jurídico de la solicitud de traslado, además de la comparecencia en tribunal cuando se judicializa el requerimiento, mientras que la segundo tiene a su cargo la elaboración del informe social que obligatoriamente tiene que ser acompañado de acuerdo a instrucciones de la Defensoría Regional

Propuestas de Mejora

Como ya se señaló, se ha propuesto la posibilidad de incorporar dos informes sociales con la solicitud de traslado: uno realizado por el equipo penitenciario, y otro por funcionarios de la Municipalidad correspondiente corroborando la información contenida en el primero.

Factores de Riesgos

Entre los factores de riesgo se encuentran, por un lado, la incapacidad de corroborar la información entregada por el interno y su familia en la elaboración del informe social, por cuanto el equipo penitenciario no cuenta con los recursos necesarios para realizar las visitas domiciliarias que serían necesarias para darle un mayor sustento a las aseveraciones realizadas en dicho informe. Por otro, también puede considerarse un factor de riesgo la negativa de Gendarmería de entregar de oficio la información sobre los resultados de las solicitudes de traslado realizadas administrativamente, poniendo en el equipo penitenciario la carga de estar permanentemente monitoreando cuál es el estado de la solicitud.

6.1.5.9. Unificación de Penas/Abonos

Descripción:

Al igual que el resto de las actividades, la gestión comienza con el requerimiento hecho por el interno (de unificación de penas o abono). Tanto en el caso de la unificación de penas como en el abono, la abogada, posteriormente de haber recibido la solicitud, debe conseguir los antecedentes necesarios para realizar el análisis jurídico correspondiente, que permita determinar si el requerimiento realizado por usuario es factible de ser realizado. En el caso de que se cumplan con los requisitos formales para la tramitación de la solicitud, es tarea de la abogada solicitar una audiencia en que se hará el requerimiento ante el Juez de Garantía competente.

Accesibilidad de la Documentación

La documentación necesaria dependerá de si se trata de una unificación de penas o de una solicitud de abono. En el primer caso la abogada debe solicitar copia certificada de las sentencias correspondientes en los tribunales donde éstas se encuentren, lo que puede tomar aproximadamente un mes o un mes y medio. Cuando se trata de abono la gestión puede ser más dificultosa debido que es necesario tener conocimiento sobre las causas pretéritas en que el interno estuvo en prisión preventiva:

“Sí, bueno en el abono de repente hay una demora mayor que en la bonificación, porque primero hay lograr saber cuál fue la causa en la cual pudiese tener un abono el interno, porque en eso ni ellos tienen claridad, entonces lograr averiguar en cuál causa hizo prisión preventiva y salió absuelto o se decretó un no perseverar o un acuerdo reparatorio, si es que nos dan un acuerdo reparatorio de abono, cuesta. Las libertades vigiladas, las remisiones condicionales que se abonan ahora no cuestan, porque es la misma que está cumpliendo, entonces ahí no tenemos inconveniente, pero en las otras, a veces eso nos demora bastante porque, nosotros qué hacemos, por ejemplo, sacamos del Sigdp de causa vigente todas las causas que registra el interno y ahí empezamos a revisar causa por causa la forma de término, y si nos tinka una que sea -porque también a veces puede ser sobre tiempo, que el tipo efectivamente fue condenado por el tiempo menor que su prisión preventiva- ahí tienes que empezar casi un trabajo de chino porque, claro, nosotros tenemos internos que tienen 30 causas, 50 causas, entonces es su pega. Y de ahí ya tienes más o menos cuál es la causa que pudiese ser, si es que no tenía claridad, nosotros a veces volvemos a hacer otra visita para corroborar con el interno para ver si se acuerda más o menos la época en que hizo esa prisión preventiva que él dice que quiere abonar. Entonces mira esta causa es de tal fecha y ¿de esta fecha habrás sido más o menos tú?... mmm... sí, yo creo que esa es” (DP, p. 45)

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

La información necesaria sobre las sentencias y la prisión preventiva cumplida en causas pretéritas se obtiene fundamentalmente a través del SIGDP (cuando son causas abiertas) y el SIAGJ (cuando son causas terminadas). En todo caso, la sentencias obtenidas a través de este último sistema solamente cuentan como copias simples, por lo que siempre es necesario para la tramitación de la unificación de penas la obtención de copias certificadas en los tribunales correspondientes.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

Esta labor es plenamente jurídica, por lo que el asistente social no tiene un rol en ella.

Factores de Riesgos

Los factores de riesgo vinculados a esta actividad, dicen relación, por un lado, con los tiempos necesarios para conseguir las copias certificadas de las sentencias, y por otro, con la dificultad que representa la obtención de la información necesaria para realizar los abonos por tiempo de prisión preventiva, dependiendo la abogada de los datos que pueda entregarle el interno en relación a las causas en que ha intervenido como imputado.

6.1.5.10. Sustitución de Multas

Descripción

La gestión parte con la solicitud realizada por el interno, debiendo posteriormente la abogada conseguir la sentencia para corroborar la información entregada por este último. Con esta información, y habiéndose acreditado lo señalado por el interno, debe procederse la elaboración de un informe social que sustente el requerimiento hecho por el usuario. Con este informe ya elaborado, el equipo penitenciario procede a solicitar derechamente la sustitución de la multa en el tribunal competente, el cual puede decidir de plano, o fijar una audiencia para discutir la solicitud del interno.

6.1.5.11. Casos de vulneración de derechos

Descripción:

Las actividades dependerán de cuándo hayan ocurridos los hechos que constituirían una situación de vulneración de derechos. Si el hecho ha ocurrido recientemente de acuerdo a la información a la que ha podido acceder el equipo penitenciario, entonces se interpone inmediatamente una solicitud de audiencia de cautela de garantías ante el Juzgado de Garantía competente. Si el hecho ha ocurrido hace un tiempo más considerable, entonces se solicita la información administrativamente (a Gendarmería) a través de los mecanismos preestablecidos:

“también depende de cuánto haya transcurrido. Si es una cosa reciente, vamos, presentamos la condena y la pedimos a través del tribunal. El tribunal oficia a Gendarmería para que informe si es que necesitamos algo que sea al tiro, ahora, ya. Ahora, si hay un poco más de tiempo, se hace un poco más de solícita la información, porque también se demoran en entregar esa información. Yo he tenido ocasiones, por ejemplo, en las cuales ni siquiera le he hecho la entrevista al interno, presento la cautela, porque la información que nos llegó... uno cree que una es más verídica que otra o que es más reciente, y he presentado, y me ha llegado la información desde Gendarmería al tribunal. Eso es lo que tratamos de hacer. Por ejemplo, yo ahora, para mí fue nuevo que ellos dijeran que le hacen constatación de lesiones llamando al juez de turno” (DP, p. 40).

En el caso de solicitarse a Gendarmería a esta información, y si el interno ha sido atendido en el hospital de la unidad penal, se demanda acceso al registro de atenciones médicas con una autorización del interno.

Accesibilidad de la Documentación

Un tema fundamental en esta actividad es el acceso a la información sobre las circunstancias en que se habrían vulnerado los derechos del interno. Gendarmería es muy reacia a entregar información detallada sobre los hechos, por lo que muchas veces el equipo penitenciario se encuentra en la necesidad de tener que solicitar judicialmente que Gendarmería se pronuncie e informe sobre lo ocurrido:

“Pero lo que estamos más reclamando nosotros ahora, que con eso hemos tenido un poquito más de llegada es el tema de lo pobre de los informes, no informan, derechamente no informan y más encima nosotros tenemos acá el tema de siendo una unidad concesionada, el hospital pertenece a Sige, no es Gendarmería, así que pudiese uno pensar... los informes son una hoja donde te dicen -por ejemplo, el último que tengo yo está en rehabilitación- en el año 2014 tuvo una herida corto-punzante, no te dice el mes, no te dice qué tipo de herida, con suerte te dice dónde fue la herida, cómo cree que se la produjo, porque mal que mal o me acuerdo que en la medicina legal, poco más que viéndola sabían de dónde venía la herida, la profundidad, de cuándo te la hiciste, nada de eso te dicen. Entonces, atacando eso, ha sido como que el juez diga “ah ya, sí”. Pero el tema es qué es lo que pedimos, en concreto, entonces, qué puede ser, que si sabe quién es el gendarme, que el gendarme no se le acerque más o que le hagan cambio de módulo o cambio de unidad penal, porque ya la derivación al ministerio Público la hace por Sieg el tribunal, también está dentro de la solicitud, pero tienes que hacer una solicitud una medida cautelar, cómo resguardar los derechos de si están durante el proceso, porque puede ser que ya, se va al Ministerio Público e investiga el ministerio Público, pero él sigue ahí con las mismas personas, que lo atacaron, entonces ahí se complica un poco la cosa, porque si por ejemplo, pedimos cambio de unidad penal, chocamos de nuevo con esto que no es facultad de ellos, incluso cuando se trata de un lesionado grave, o qué dice el tribunal así como para lavarse las manos: que se tomen las medidas necesarias para el resguardo de la persona... ¿cuáles son las medidas necesarias para el resguardo de una persona?” (DP, p. 42)

Factores Interinstitucionales.

Como ya se señaló, un factor interinstitucional importante es la poca disposición que tiene Gendarmería para entregar información detallada sobre las circunstancias que habrían dado paso a la supuesta vulneración de derechos informada. Esto dificultaría en buena medida la actuación del equipo de defensa penitenciaria, toda vez que obstaculiza la posibilidad de contar con la información adecuada para realizar un diagnóstico de la situación y tomar las medidas necesarias en protección del interno afectado.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

Esta labor, dada su naturaleza, es realizada principalmente por la abogada.

Propuestas de Mejora

Como propuesta de mejora se señala la posibilidad de solicitar la información necesaria sobre la vulneración de derechos a través de contacto con el juez de garantía de turno.

6.2. Descripción por Proceso Metropolitana Norte CDP Santiago Sur

6.2.1. Ciclo de Charla

Descripción

Esta actividad comienza, a través del contacto que la coordinadora del equipo de defensa toma con un Sargento del penal para coordinar la realización de la charla (día, hora y calle de la Penitenciaría de procedencia de los internos), las cuales se realizan dos veces a la semana, generalmente los días miércoles y jueves. Dado que los condenados no se pueden volver a repetir en el semestre, la coordinadora debe mandar cada vez que se organiza una charla, la lista con todas las personas que ya asistieron, de modo que los funcionarios filtren a estos internos.

“Lo que pasaba antes y que eso se mejoró, es que pasaba que efectivamente se nos repetían los internos, pero igual era un practica que es súper comprensible porque a gendarmería no le gustaba que se metieran en sus cosas, entonces nos pasaban gente que era, que tenían buena conducta, que no eran problemáticos, pero después eso varió porque le dijimos gendarmería “nos están pasando los mismos internos, vamos cambiando” y eso se rectificó, o sea está rectificado 3 meses atrás y ahora son internos nuevos que van llegando, entonces es distinto” (DP, p. 9)

El día fijado, el abogado defensor procede a hacer la charla en conjunto con asistente social. Las charlas toman de 30 a 45 minutos. De todas formas el tiempo está determinado por la disponibilidad de la sala (se hacen otras clases en el lugar).

El abogado trata todos los temas legales, mientras el asistente social habla de lo que es de su competencia. En relación al contenido, se hace una pequeña introducción sobre la Defensa Penitenciaria y luego se trata el tema en particular. La unidad de estudio establece los temas.

Luego de terminada la charla el equipo procede a recibir los requerimientos de los internos, lo que toma por lo menos 15 minutos. El asistente social toma todos lo de naturaleza administrativa, mientras que el abogado los judiciales (el asistente social después le deriva los relativos a temas judiciales). Aproximadamente el 70% de los requerimientos provienen de estas charlas. A veces se pueden tomar varios requerimientos en la misma ficha. Se entregan además folletos.

Accesibilidad de la Documentación

La documentación utilizada son folletos entregados por la Defensoría y una presentación power point pre elaborada.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

El apoyo tecnológico consiste en el SIGDP, donde se registra la realización de la charla, el data show que se utiliza cuando se realiza la charla con presentación power point; la infraestructura consiste en la sala habilitada en la Penitenciaría para la realización de las charlas.

Factores Interinstitucionales

Un factor interinstitucional que representa un factor en esta actividad, es la coordinación que hace Gendarmería del resto de las charlas y clases en el penal, ya que determina cuánto tiempo puede estar el equipo penitenciario en la sala. Otro factor institucional es coordinación del equipo con Gendarmería, ya que fundamental para lograr realizar las charlas. Esto debido a que son los funcionarios de GENCHI quienes deben facilitar el acceso a los internos de cada módulo visitado, hacer el filtro de acuerdo a una lista entregada por la Defensoría, así como permanecer durante la charla por cuestiones de seguridad.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

El abogado y el asistente social se dividen la realización de la charla.

Medios de Verificación, control y organización

Cumplimiento de indicadores relativos a la cantidad de internos que deben ser cubiertos en el semestre.

Propuestas de Mejora

Se ha planteado la posibilidad de hacer charlas que abarquen una mayor cantidad de internos, de una población penal “más dura”, pero esto al parecer no ha funcionado:

“Se han hecho intentos para sacar la población más dura, lo que pasa es que el tema de Peni es un tema súper complejo porque dentro de la misma galería hay líderes, entonces una charla de la galería 7, no me acuerdo bien cual era, entonces hice la charla con mi compañera la asistente social y me dice “ya vas a tirar los requerimientos o nos vamos” un interno, entonces habían algunos que estaban así como que efectivamente...ya eso nos pasó y tratamos de solucionarlo con una asistente social que trabaja dentro de la Peni que nos comprometió sacar 100 internos en una oportunidad, sacar 100 internos de la población que era más dura o un poco mas, no recuerdo, era un numero alto de internos que eran básicamente los que habían en una charla, y que fue lo que a paso que efectivamente llegaron como 30 internos, una cosa así. Fuimos como 3 abogados porque como iba a ser tanta población para recoger todo esos requerimientos que venían y el tema es que los gendarmes nos dijeron que bajen máximo tantos internos por galería, entonces efectivamente después la misma población de internos que son líderes que es un tema súper complejo ahí porque hay internos que efectivamente son mandados para matar a otros internos otros que son ocupados para hacer como el aseo, entonces es súper difícil, incluso los mismos gendarmes tienen un poder enorme, entonces cada cárcel es un reino

para el que lo visita, entonces esas son las dificultades básicamente, pero cada interno es un mundo" (pp. 15-16)

Factores de Riesgos

En las calles conflictivas muchas veces los internos no quieren bajar, porque puede ser peligroso para los internos (le podría estar dando información a Gendarmería, esto sería una amenaza para algunos grupos). Por eso a veces no se puede llegar a los lugares más conflictivos.

6.2.2. Permisos de salida

Descripción

Esta actividad se realiza a través de dos canales posible distintos:

- El interno postuló por sí mismo y solicita tener la información sobre el resultado. En estos casos, el papel del equipo penitenciario se limita a solicitar a través de un oficio dirigido a Gendarmería, que esta se pronuncie sobre el resultado final del requerimiento, debiendo este organismo responder.
- El interno realiza el requerimiento de solicitud con el abogado o asistente social. Posteriormente, se procede a solicitar el FUC y el Registro de Conducta a través de Gendarmería sin papeleo por correo, demora un par de días en llegar esta información. A veces pide a Gendarmería que se pronuncie sobre la satisfacción de los requisitos legales en relación a un interno. Si el interno cumple con los requisitos, este mismo debe ir a la oficina a hacer la solicitud de salida por escrito, dentro de los primeros cinco días del mes (el asistente social dice que también ha hecho las postulaciones). Luego la respuesta a la solicitud es entrega al mismo interno. A veces la información sobre el resultado debe solicitarla por Transparencia. Luego, en caso de rechazo puede interponerse una acción judicial como Cautela de Garantías ante el Juzgado de Garantía. No se hace demasiado debido a que es posible postular todos los meses.

Se termina todo con un informe jurídico que se le entrega al interno.

No participan de los consejos técnicos.

Accesibilidad de la Documentación

Se necesita tener acceso a la Ficha Única de Condenado (en adelante FUC) y al Certificado de Conducta. Esta información es posible obtenerla a través de un sistema denominado Gendarmería sin papeleo, el cual funciona a través de solicitudes realizadas por correo.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

SIGDP, y Gendarmería sin papeleo.

Propuestas de Mejora

Una mejora sustantiva consistiría en la posibilidad de asistir a los Consejos Técnicos donde se discuten las solicitudes de los internos, esto hasta ahora no ha ocurrido:

“Lo que si yo creo que sería bueno participar, que es una cosa que no depende de nosotros, en los consejos técnicos, sería lo ideal porque en el fondo nosotros podríamos hacer como una regulación, en el fondo participar...a ver, lo que dice la ley es una cosa y lo que dice la práctica es otra, conversando con un trabajador social del penal dicen “mira aquí el alcaide decide”, uno puede venir con un informe de una trabajadora social, pero aquí levanta la mano el alcaide para no y todo no. Entonces la idea es que si nosotros pudiéramos participar en esos consejos técnicos, pero quién te puede invitar el alcaide y claramente, por lo menos a mí no me han invitado nunca. En algunos penales sí, se invita al personal” (DP, p. 22)

Factores de Riesgos

Un riesgo detectado consiste en que es necesario estar haciendo un seguimiento de la solicitud de permiso de salida, debido a que Gendarmería muchas veces no informa de oficio:

“Sí si, pero no tanto, porque fíjate por ejemplo tu estas tramitando la salida dominical y vas a gendarmería y gendarmería te dice que sí cumple con los requisitos, pero sabe que para postular hay que llevar un escrito hecho por él a efecto de tramitar la salida dominical, entonces ya con eso hay que postular y la respuesta de eso no la entregan a nosotros, entonces para saber la respuesta de eso hay que volver a preguntar a gendarmería “oiga y como le fue al niño con la postulación?” y hay que esperar la respuesta, respuesta...al final le fue mal “y por qué le fue mal?” entonces es un tema...” (DP, p. 18)

6.2.3. Libertad condicional

Descripción:

No reciben la lista de postulantes a la Libertad Condicional. Gendarmería hace por sí misma la lista de postulantes. Solamente reciben la lista de los que la obtuvieron. Comisión de Libertad Condicional de la Corte de Apelaciones toma la decisión, sin que normalmente exista alguna gestión realizada por Defensoría antes de esta instancia.

“Es que nosotros no sabemos eso, porque la ley dice que gendarmería lo postulará, o sea ni siquiera el interno tiene que hacer una gestión para postularse, la ley dice que gendarmería lo postulará y nosotros no tenemos acceso a esa información, a no ser que yo desconozca que efectivamente llega a coordinación esa información, pero no se a quien han postulado a lista 1 o lista 2, salvo cuando un interno en particular requiere información que ese es otro tema y ese es un tema que solo ve gendarmería y en transparencia la habían peloteado, en mi caso particular, al poder judicial y me dijo “sabe que nosotros no somos competentes en este tema”, entonces la ley de transparencia no es la forma me

parece. La ley de transparencia tampoco es la forma de saberlo todo porque hay datos sensibles que no se pueden informar, entonces no es tan fácil la ley de transparencia porque justamente estamos hablando de personas condenadas con datos sensibles" (DP, p. 34)

Defensores actúan cuando tienen la información del rechazo de alguna postulación, solicitando su aceptación. Sin embargo, la actividad que principalmente realiza es de difusión entre los internos en relación a los requisitos para la postulación.

Accesibilidad de la Documentación

El equipo penitenciario no ha logrado tener acceso a la lista de los postulantes a la Libertad Condicional, por lo que no se está en condiciones de apoyar la postulación de los internos a través de un informe remitido al Relator, lo que sí ha ocurrido en otros penales.

La información que se ha podido obtener es más bien los resultados de las postulaciones, posteriormente a que se haya reunido la Comisión de Libertad Condicional.

Factores Interinstitucionales

El factor interinstitucional más relevante en este caso dice relación con el hecho de no poder contar con la lista de los postulantes a la Libertad Condicional. Esto determina que el equipo penitenciario no pueda realizar gestiones de apoyo a la postulación de los internos, por ejemplo redactando un informe, como se hace en otros penales, sino que tengan que actuar reactivamente ante la información de que se ha rechazado la entrega de un beneficio aun habiéndose cumplido los beneficios.

Propuestas de Mejora

La propuesta de mejora obvia en este caso consiste, primero, en la posibilidad de conocer la lista de postulantes al beneficio de la Libertad Condicional, y segundo, que el acceso a esta información se materialice con un tiempo razonable de anterioridad a que la Comisión de Libertad Condicional se reúna, con el objeto de poder elaborar con anticipación informes de apoyo a la postulación de los internos.

6.2.4. Rebaja de condena

Descripción

Después de haber recibido el requerimiento, el equipo penitenciario procede a la recopilación y el análisis de la información sobre la conducta y el resto de los requisitos que la ley asigna a través de Gendarmería sin Papeleo (FUC principalmente). Luego de realizadas estas gestiones, se realiza el requerimiento.

En caso de que no se le otorgue al interno el beneficio, por ejemplo por la existencia de una sanción que determina la caducidad de los meses de rebaja por pérdida de la buena

conducta, existe todavía la posibilidad de realizar gestiones para reclamar por dicha rechazo en el caso que se estime que ha existido un error en el criterio de Gendarmería:

“Sí, el año 2010, 2 meses de rebaja de condena, el 2011, 2 meses de rebaja de condena el 2013, 2 días, o al final por ejemplo sale subsistencias, qué quiere decir que hay un castigo entre medio Entonces le conservaron tantos días de rebaja de condena, entonces claro nosotros ahora fuimos a reclamar un castigo y se dejó sin efecto esa sanción con todo lo que implica en el fondo que la conducta le vuelva a subir que lo devolvieran al módulo de conducta en que estaba anteriormente No es con certeza, pero debiese no considerarse para la comisión” (DP, P. 41)

Se le informa al interno cuáles son las actividades que debe realizar dentro del penal para poder cumplir con dichos requisitos.

Accesibilidad de la Documentación

Al igual que en los otros casos este acceso se realiza a través del sistema Gendarmería sin papeleo.

Propuestas de Mejora

De acuerdo al defensor penitenciario, una mejora en esta actividad consistiría en poder participar de la comisión de rebaja de condena.

6.2.5. Traslados de módulo y/o de unidad penal

Descripción

Existen dos formas distintas de ejecutar esta actividad, dependiendo del lugar al que quiera ser trasladado el interno.

- Administrativo, a través de una solicitud a GENCHI cuando el traslado solicitado es dentro del penal: El asistente social o el abogado recibe un requerimiento de traslado, procediendo posteriormente a enviar un correo al Capitán de Gendarmería encargado del área de Calificación, haciendo la respectiva solicitud. La respuesta llega en dos o tres días. Luego se contacta al interno comunicándole la respuesta a su traslado, entregándosele el informe jurídico de su requerimiento.
- Judicial: Se presenta una solicitud de audiencia de cautela de garantías. Esta se realiza en el plazo de una semana normalmente.

6.2.6. Unificación de Penas/Abonos

Descripción

En el caso de la unificación de penas, luego de recibido el requerimiento, se procede a realizar la búsqueda de la sentencia, donde se encuentra la información sobre la fecha de los inicios de los hechos y de condena. Con esta información se procede a realizar un análisis jurídico con el objetivo de determinar si se cumple con los requisitos y posteriormente se determina la manera de unificar. En algunos casos puede ser que la unificación no le favorezca al usuario, casos que se le debe al interno sobre la conveniencia de realizar la unificación:

“No hay un criterio unificado. Primero hay que buscar las sentencias que está cumpliendo, ver la fecha de inicio de los hechos, fecha de la condena que se puede unificar, ver si se cumplen temas que si generan la unificación. Depende de donde uno puede estimar que efectivamente existe unificación o paraliza las cosas y a decir la verdad “es que no te conviene unificar” No unifique porque la pena no te va a dar para una pena más baja que la que estas cumpliendo ahora, entonces...” (DP, p 49.

Con respecto a los abonos, también debe procederse a la búsqueda de las sentencias en las causas que se presume el usuario cumplió prisión preventiva. Sin embargo, esta búsqueda puede resultar bastante compleja, dado que los internos muchas veces no tienen seguridad en relación a las causas en que han intervenido:

“Si igual, hay que buscar sentencias, ver cuál es el tribunal de ejecución, porque siempre hay personas que tienen, no necesariamente, pero normalmente cumplen más de una condena, hay que ver la ejecución si efectivamente fue absuelta en una causa, o se le aplicó no sé sobreseimiento definitivo en una causa, o de repente los internos no saben que causa están cumpliendo con cuál fueron sancionados “no me acuerdo”, entonces incluso ellos no saben porque tienen tantas causas por sistema, que no saben en cuál fue la del sobreseimiento definitivo, y hay que buscar en cada una de las causas que tiene el tipo, buscar la historia, porque no sé si conocen el SIAG” (DP, p. 51)

Accesibilidad de la Documentación

La principal herramienta con la que cuenta el abogado es el SIAGJ, ya que desde esta plataforma puede acceder a las sentencias que le permitan realizar el análisis jurídico del requerimiento:

“Porque en el SIAG yo puedo buscar a un interno y me arroja las causas que tiene el interno de toda su vida, entonces por ejemplo un interno que tiene un abono de una causa que no se acuerda, hay que buscar la causa y toda la historia, en qué terminó esa causa, en sentencia definitiva o si la corte revocó. Hay que buscar todos los antecedentes de cada una de las causas, es super tedioso, y en la generalidad de las veces no saben con qué causa fue absuelto porque ya tienen tantas pasadas que se confunden, incluso puede haber cometido delito en la misma comuna y le corresponde el mismo tribunal, y no saben con cuál causa del mismo tribunal fue, entonces es el trabajo que hay que hacer, afortunadamente yo me puedo meter en otro computador que no sea de acá, pero yo sé que para algunos es limitante” (DP, pp. 51-52)

Rol del equipo (DP, AS, AA)

Es un trabajo propiamente del abogado.

Propuestas de Mejora

La principal mejora que se plantea en este ámbito es la posibilidad de contar con un acceso directo desde la Defensoría al SIAGJ:

“Eso, un SIAG para nosotros. Sería ideal un SIAGJ para nosotros, pero exclusivamente para nosotros, o sea en el fondo no compartirlo yo creo que eso en el fondo para recabar información, es fundamental, porque tú sabes que tenemos que estar entre el periodo de visita a la cárcel de 10 a 12, o de 2 a 4 entonces hay que buscar el espacio para poder buscar en el sistema pero tampoco es rápido buscar el...” (DP, p. 52)

Factores de Riesgos

En relación a los abonos, un factor de riesgo está vinculado con la imposibilidad de determinar bien cuáles son las causas sobre las cuales debe realizarse la solicitud, toda vez que teniendo en algunas ocasiones el interno varias causas en las que aparece como interviniente, se debe muchas veces confiar en su memoria para llegar a esta información.

6.2.7. Sustitución de Multas

Descripción

Esta actividad comienza con la recepción del requerimiento de sustitución de multa. Posteriormente, el asistente social del equipo penitenciario procede a elaborar un informe social del interno, que implica la realización de una visita domiciliaria y visita al interno y su familia con encuesta respecto a su situación social y económica (normalmente dentro los 15 días posteriores al requerimiento). Luego, con estos antecedentes ya recopilados, procede a hacer la solicitud en el tribunal competente.

6.2.8. Casos de vulneración de derechos

Descripción

La actividad comienza con la recepción de la denuncia. Con esta información, el abogado solicita inmediatamente una audiencia judicial (cautela de garantías), la cual se fija en la misma semana. A veces es necesario solicitar el traslado si es por caso de golpes, el cual puede ser tramitado en un tiempo de 2 meses:

“No nada, entonces yo pido como algo netamente urgente, porque en el fondo se que son de tramitación rápida porque no siempre gendarmería le pega al interno, el interno también se agarra entre ellos. Entonces pido inmediatamente la audiencia, y eso se fija igual rápido dentro de la misma semana o la semana siguiente se fija la audiencia Y nuevamente eso requiere un traslado, o si fue un gendarme que le pegó es otra denuncia al gendarme

viene con un oficio la gendarmería regional con efecto de hacer un sumario respectivo” (DP, p. 47).

En la audiencia se tiene la posibilidad de conocer más antecedentes del caso, ya que Gendarmería debe acudir con toda la información que posea sobre la situación denunciada:

“Si, pero la práctica en general es cautela de garantía que es normalmente que el tribunal pide informes a gendarmería, entonces gendarmería viene con el abogado, notifican a gendarmería para que vaya audiencia y trae los antecedentes de lo que sea, entonces eso es cómo una buena forma que da resultados, mientras todo se gestiona porque esto viene asociado generalmente con traslado, se demora 2 meses a lo más de qué se hace todo, algunos se trasladan mas rápido depende, así que yo creo que lo que más rápido se hace es el tema de los traslados” (DP, p. 47)

Accesibilidad de la Documentación

Los antecedentes sobre la situación de vulneración de derechos son solicitados al mismo interno, ya que Gendarmería normalmente no estará dispuesta a entregar esta clase de información.

Factores Interinstitucionales

Un factor importante en estas hipótesis dice relación con la poca disposición mostrada generalmente por Gendarmería en orden a entregar información completa y detallada sobre el hecho denuncia. Esto determina que las acciones tomadas por el abogado deben ser en el ámbito judicial, utilizando una instancia que le permite tener un conocimiento más detallado sobre la situación del interno.

6.3. Descripción por Proceso Metropolitana Sur Talagante Puente Alto

6.3.1. Ciclo de Charla

Descripción

En cuanto a la periodicidad con la que el evaluado realiza las charlas de difusión refiere

“yo hago dos charlas a la semana, una en Talagante y una en Puente Alto. De repente hago dos en Puente Alto, que son más, y en Talagante hago una”.

Respecto del contenido de las mismas el evaluado refiere realizar las charlas con un contenido práctico alejándose de seguir un esquema pre determinado o un tema de charla pre determinado “entonces yo las hago más prácticas, la hago más como una clase, más que de difusión de derechos a lo mejor de educación cívica, y por ejemplo les enseño a los internos a veces cómo hacer un escrito, cómo presentarlo, quienes son las autoridades, cómo pueden ejercer sus derechos”

Con respecto al tiempo que demora en el proceso de charlas de difusión señala que las charlas duran alrededor de 45 minutos:

“Las charlas, alrededor de unos cuarenta minutos, yo creo. Entre...es que después de la charla viene el proceso que hay que inscribir, entonces generalmente es bueno ir con una asistente social, o con alguien, porque después de eso se tienen que inscribir en la lista, para poderlos llamar. Tenemos la obligación de llamarlos cada quince días. Qué es lo que pasa...es que efectivamente a veces uno se demora mucho, entonces va con otra persona y empieza a hacer la charla, y mientras tanto van viendo los que quieren irse inscribiendo para que los podamos atender y todo eso, mientras yo voy hablando van de uno en uno, a medida que alguien se va levantando, para tener menos tiempo, digamos. Porque generalmente, al final de la charla uno se queda con varios, conversando para solucionar temas...”

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Realiza la charla con papel dónde realiza la inscripción de usuarios. El evaluado refiere contar con SIGDP pero intenta no usarlo mucho:

“Intento no hacerlo. Ya muchos años en el SIGDP y no sale nada, y aparte que está toda la información en SIGDP, y igual me piden información de la defensoría, en vez de sacarlas del SIGDP me hacen contar las carpetas igual. Así que prefiero tener un sistema digamos aparte y cómodo de poder fiscalizar. El SIGDP no sirve para nada. No sirve ni para fiscalizar. No sirve ni pa sacar información. No sirve para nada”.

Con respecto al lugar físico donde realiza las charlas señala que en el penal de Puente Alto lo realiza en la Capilla de dicho recinto pero que en algunas ocasiones se han hecho en otras dependencias.

“porque si no es en los cuartos, que es en el piso de arriba de la torre, donde ya no nos dejan, y lo otro es el patio. El patio es medio complicado. Yo una vez estaba dando una charla ahí y se agarraron a cuchillazos, pasaron por el lado mío así todos cortados...después vino un interno a decir “no se preocupe, abogado”

En el penal de Talagante el evaluado refiere realizar las charlas en la escuela.

Factores Interinstitucionales

Evaluado refiere tener buenas relaciones con Gendarmería en el penal de Puente Alto y tener malas relaciones con Gendarmería en el penal de Talagante.

“Sipo, pero nos lesean por todo, porque estamos ahí mismo. Mira yo tuve que hablar con el alcaide, con varios, les tuve que casi dar el abrazo y el beso del padrino cuando, estábamos acá, porque llego, y llegó diciendo que a ellos no les gustaba que participáramos en nada”.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

Evaluado refiere no preparar las charlas en equipo, pero sí realizar reuniones de control, además realizan reuniones para mejorar algunos aspectos o dar instrucciones sobre ciertos temas.

“No. Las charlas no. Pero sí a veces hago reuniones, generalmente por algún tema, o en algún período o cuando quiero que todos trabajemos en algo, nos juntamos el lunes, el martes hacemos una reunión, les explico un poco lo que vamos a hacer, a ver si hay ideas más o menos con lo que hay, o a veces cuando nos pasa algún reto o algo así, porque no sé que “no, que no nivela esto o esto”, también los llamo para un poco seguir evaluando, o revisar las carpetas o lo que se ha hecho”.

Medios de Verificación, control y organización

Reuniones dentro del equipo.

Rol de DPP Regional

Evaluado refiere no saber con seguridad si la Defensoría regional entrega temas para la realización de charlas.

“Parece que sí. Parece que sí. Pero es que yo no lo he llevado a cabo. Parece que sí. Les hablo ahí y todo, pero no. Es que en realidad entre tener a diez personas, yo prefiero tener a treinta, con gente más entretenida. Porque es algo que también me incide en el indicador, que tengo que tenerlo, digamos”

Evaluado refiere no tener capacitación por parte de la Defensoría Regional para hacer las charlas.

“Nada. Por eso te digo, un poco más de apoyo o capacitación, en ese sentido. Pero que tiene que ver también, y por eso te digo, con el interno o con el lenguaje que ellos tienen”.

Propuestas de Mejora

El evaluado propone algún método para hacer las charlas:

“Sí. Que se hiciera algún método pos, para poder hacer las charlas. Un método. O sea, en realidad yo lo veo más por los otros. Yo voy a seguir haciendo igual la charla como yo lo estime conveniente, porque es lo que me ha dado resultado por lo menos. Y no encuentro que....me entretengo haciéndolas”.

“Un método en el sentido de que se pudiera estructurar algún tipo de charla, pero no....es que lo que pasa, es que así lo hicimos al principio, con el Pato cuando estábamos en Serena. Entre nosotros, cuando empezó el proyecto piloto. Entre los dos nos estructuramos y empezamos a ver cómo las íbamos a hacer. Y eso nos costó. Estuvimos un año y medio allá, pero a la medida que uno lo va aprendiendo, cada uno después se va más o menos con su tarros. Pero encuentro que todavía no hay un sentido de que la gente nueva que está empezando, de saber lo que significa una charla, de saber cómo hacerlo...en el fondo no es lo mismo que agarrar un micrófono en una audiencia. Tiene que ver más, a lo mejor, con oratoria que con retórica o con dialéctica. Entonces en ese sentido un poco más de apoyo”.

Factores de Riesgos

Realización de charlas de difusión en el patio del penal, infraestructura, evaluado además señala como factor de riesgo el hecho de que los usuarios puedan manifestar desinterés en los temas a tratar, además refiere como factor de riesgo que Gendarmería saque a las charlas a los internos que dicha institución elija.

“aparte que Gendarmería te saca a los que ellos quieren. Generalmente son los mismos, son los más pollos, son los que no van a tener problemas, entonces tampoco te da una incidencia en la población penal”.

Evaluado refiere como un factor de riesgo el hecho de atender público fuera de la zona de Puente Alto.

“no tenemos por ejemplo por qué atender público en Talagante. No está en nuestro contrato, nuestra oficina está acá, nos hicieron poner una oficina acá. Y acá nos pidieron que de buenos oficios, puta, pudiéramos atender público un día, y eso igual significa que un profesional, de los pocos que somos, tiene que ir para allá. Entonces yo, ese día que estamos allá, aprovechamos de hacer todo en Talagante. Independiente que a las audiencias tenemos que ir sí o sí”.

Tiempo de Traslado

Evaluado refiere perder mucho tiempo en el traslado hacia el penal de Talagante, atendida la distancia de dicha localidad para con su oficina, es toda una mañana.

“En ir a hacer una charla a Talagante en la mañana, es toda la mañana. Porque es una hora para ir, es una hora y media que estas adentro de la cárcel y una hora en volver son cuatro horas y media cinco horas, que es lo que se tiene en la mañana...a solamente hacer una charla”.

6.3.2. Permisos de salida

Descripción

Evaluado refiere que no existe un criterio uniforme ni establecido de los documentos que se tienen que solicitar o los elementos mínimos que tiene que tener una carpeta de un Defensor Penitenciario para realizar este tipo de requerimiento. Señala que él consigue el certificado de conducta, pide certificado de reclusión, pide certificado de actividades de reinserción social, las copias de sentencia y el SIGDP

“Tampoco hay un instructivo ni nada muy claro con respecto de lo que tiene que tener una carpeta...penitenciaria ¿Por qué? Porque en realidad se sabe muy poco...o yo creo que ni siquiera nuestros coordinadores saben las cosas que tienen en una carpeta. Entonces qué es lo que hice yo, por ejemplo, y sé que no están en las otras, por eso después, yo les mande un correo con instrucciones generales con lo mínimo que tiene que tener una carpeta como cuando lo mismo, por ejemplo, las copias. Por ejemplo te llega una carpeta, lo primero es pedir certificado de conducta, pedir certificado de reclusión, pedir certificado de actividades de reinserción social, las copias de sentencia y el SIGDP, como imputado si es que tiene en la Defensoría o no. Y con eso ya, toda carpeta con eso, porque con eso ya te permite un poco manejarte en qué es lo que tiene, pa cualquier requerimiento”.

Accesibilidad de la Documentación

Evaluado refiere que las gestiones informales para conseguir la información serían más eficientes que la solicitud formal de acceso a la información.

“Ehh...dos semanas.... Es que depende. Por escrito dos semanas. Ahora, que es lo que hacemos nosotros, eh...si tu veí, ya no hacemos la presentación formal en la unidad penal, sino que yo ya hice redes adentro de la cárcel. Entonces le mandamos un correo, y el correo vienen, y el tipo va y me imprime la cuestión y me la escanea y me la manda”.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Formato de escrito preestablecido que él hizo, además correo electrónico por el cual se comunica con Gendarmería y de esta forma puede conseguir la información con más eficiencia.

Factores Interinstitucionales

El evaluado da a entender que las relaciones interpersonales en los distintos penales con Gendarmería son de vital importancia, ya sea para mejorar las relaciones interinstitucionales como para acceder de forma más eficiente a la información. Evaluado manifiesta participar en el Consejo Técnico.

Rol de DPP Regional

Evaluado señala no haber sido capacitado y que la DPP Regional no le ha mandado formatos de escritos. En cuanto a Jurisprudencia si manifiesta recibir dicha información

“Sí. Nos mandan jurisprudencia”.

Propuestas de Mejora

Evaluado refiere que el personal que trabaja en la Defensoría es insuficiente.

“Con más gente. Se necesita más gente. ¿Por qué? Porque hay muchos que hacen informes sociales, a los internos por ejemplo. Para acreditar arraigo, para traer papeles. Hay que analizar ponte tú por qué te deniegan la salida dominical, que, puta, nosotros, yo voy como con un cuadro con un Excel que me hago los fundamentos. Muchos son por ejemplo con informes sicosociales malos, con malos, se pueden hacer peritajes, oye en el fondo con más gente alguien se podría encargar de las salidas dominicales, que es un gran tema, que el ochenta...el sesenta por ciento de la población te pide salir, o sea todos te piden salir, no más que todos por una vía distinta, pero el ochenta que hará, o el sesenta beneficio, pero para eso necesito a alguien encargado revisando todos los beneficios. Pero somos dos abogados. Imposible”.

Factores de Riesgos

Falta de personal, falta de capacitación, trabajo no reflejado en SIGDP.

Tiempo de Traslados

Evaluado refiere que el mérito que tiene por integrar el consejo técnico no se ve reflejado en los indicadores, señala que existe un arduo trabajo, señala ser un pionero en la integración del consejo técnico y que dicha gestión no se ve en lo absoluto recompensada.

“ir al consejo técnico me sale estar todo un día desde las nueve de la mañana hasta a las cinco de la tarde, metido en la unidad penal. Porque uno entra, y ahí no es que uno entre un rato y cuando se quiera ir...no. Si entras ya te quedas ahí con ellos, te vas a almorzar con ellos, vuelves con ellos, y te aburrís con ello . Con todos cagados de calor, me refiero, todos se quieren ir pero hay que hacer la pega. Entonces ese día por ejemplo, tampoco se ve reflejado”.

6.3.3. Libertad condicional

Descripción

Evaluado señala que existe un mecanismo autónomo de Gendarmería para confeccionar las listas de posibles internos a beneficiar con la libertad condicional.

“Es que la libertad condicional, la hace Gendarmería, por una lista, por mandato legal de las personas que tienen posibilidades de beneficio, le hace un informe sicosocial a cada uno y los manda a la corte, y la corte lo revisa”

En cuanto al proceso de gestión evaluado señala que requiere de una primera entrevista con el usuario, requiere de una autorización del interno para que el abogado Penitenciario lo asesore en el proceso que se materializa a través de una firma, refiere realizar una presentación a la comisión que se la entrega al relator de la Corte para que le sirva de guía al mismo.

“lo primero es hablar con el cliente y hacer que entonces nosotros vamos, le sacamos la firma que quiere condicional, hacemos téngase presente, y en base a la respuesta de la negación de esos escritos que nosotros presentamos, nos da un poco como la legitimidad activa para poder después recurrir de amparo, aunque puede recurrir cualquiera, pero diciendo que en el fondo también tenemos tanta pega, y de esas personas son las que nosotros tenemos las carpetas llenas o con información, porque le deniegan a doscientas persona, entonces en dos semanas...”

“Yo, cuando caché un poco cómo es eso, pero que tampoco nos dejaban ingresar. Pero yo pedía audiencias, así como un abogado particular...audiencias con el juez presidente de la comisión. Con un ministro y ahí uno va y aboga un poco, le pasaba unos escritos y algo así. Sacamos en cuenta cuanto se demoraban por la cantidad de internos y por los días que sesionaban también habíamos sacado, porque pusimos un recurso de protección en su época, falta de fundamentación del alto administrativo porque todo no por una misma razón y eran como dos minutos, entonces caché que si en dos minutos el relator tiene que hablar, le hacemos un téngase presente, pero ideamos un formato que toda la información

fuera como en una hoja, como para que fuera guía para él, para que no tuviera que resumir la causa sino que ya nosotros le resumíamos la causa, le hacíamos la pega, cuando él iba a leer lo que más nos importaba también a nosotros..”

Rol del equipo (DP. AS, AA)

Evaluado refiere asesorar a su equipo de trabajo y retroalimentar información con otros defensores de otras zonas.

“Con todo el equipo. Lo vemos con todo el equipo. Y a veces le digo a mis otros compañeros, también les digo que, puta, que pueden hacer esto, esto otro. Pero se los digo. No se los paso, pero se los digo. Porque esa es la idea”.

“Y hay retroalimentación de parte de ellos...?”

Si claro. No, la idea es que les pasamos. Yo tengo hartos amigos en otros lados, les cuento lo que hacemos y todo. Lo que pasa es que allá son más, entonces...ponte tú en la peni son siete abogados, son cinco mil reos, entonces, que yo le diga a uno, ponte tú al Carlos le digo todo lo que hay que hacer, Carlitos, pero sí, o sea si no lo hacen como empresa institucional, da lo mismo que uno empiece a hacer esto. No tiene ningún impacto, ningún sentido, digamos, no..”

Rol de DPP Regional

Evaluado refiere no ser reconocida su gestión en la participación en el consejo técnico, además refiere que no hay un interés por incentivar la práctica para que se replique el modelo en otras Defensorías.

“Pero si imagínate que lo que hicimos el otro día con Juan Pablo, en la libertad condicional...somos los primeros penitenciarios en Chile han estado en una comisión de libertad condicional...y ¿pensai que ha salido en las noticias, que te han hecho alguna cosa que te han llamado para preguntarte, cómo es? ...no sé. Por lo menos preguntarte cómo es, cachai, que cosas podemos hacer....”

-....felicitaciones...?

“Si pos...o por lo menos saber cómo hacerlo....nada pasa. Entonces claro si después ya me preguntan en dos semanas más es lo que me.acuerdo”.

Propuestas de Mejora

Deja entrever que un incentivo a los Defensores con buena gestión y que demuestran interés en la participación de procesos de mejoramiento en la obtención de resultados sería un fuerte aliciente para mejorar el sistema actual.

6.3.4. Traslados de módulo y/o de unidad penal y casos de vulneración de derechos

Descripción

Evaluated señala tener un criterio de selección para saber si procede a judicializar o no el requerimiento, sin perjuicio de eso agrega un contenido de gestión señalando que a su juicio un buen Defensor Penitenciario es el que nunca va a audiencia.

“Ya toda amenaza a la libertad personal, seguridad individual, judicializado. Toda denegación que no tenga fundamento legal, judicializado. Toda la cosa que tenga que ver con arraigo social, o con permuta o con otro interés que no diga relación con derechos constitucionales, por vía administrativa y posteriormente si no hay respuesta. Por vía judicial”.

“Mira si hay una diferencia que yo creo que por eso a lo mejor no entienden muy bien, o qué es lo que pasa, el concepto, o por lo menos el que yo manejo de defensor penitenciario, yo creo que ahí hay un tema. Porque con mis compañeros litigados, yo lo he visto, y que lo que pasa es que el defensor penitenciario no es un defensor penal público que se dedique a materias de ejecución de penas., que es lo que la mayoría hace. A que me refiero con eso. A pedir las cosas que son en ejecución pero a llevar mucha cosa a audiencia. Un buen defensor penitenciario, en mi criterio, es el que nunca va a audiencia, porque los problemas de la cana se solucionan en la cana y ahí mismo. A qué me refiero. Tengo un interno herido, no saco nada con pedir una audiencia, que en tres días más tenga una audiencia, y que lo vayan a cambiar en cuatro días más, cuando me lo puedan matar o no tengan donde dejármelo, o sea tengo un problema ahí. Voy directamente a hablar con el jefe de guardia interna, con el alcaide pa intentar solucionarlo ahí mismo. Y que ese mismo día lo lleven y que ese mismo día lo hagan. O sea, la idea de judicializar y por eso yo le daba el abrazo de, casi del padrino al alcaide es porque les dije eso. Y aparte ellos les gusta ese método”

Factores Interinstitucionales

Evaluated refiere que Gendarmería no desea que judicialicen los problemas que pasan dentro del penal, evaluated refiere que de judicializarse los procesos se pueden generar problemas para los Defensores Penitenciarios, agrega que como gestión hay muchos problemas que se resuelven dentro del penal en forma verbal y que no quedan materializados dichos procesos en el SIGDP, agrega que gran cantidad de problemas se pueden resolver verbalmente dentro del penal.

Les gusta todo a lo amigo?.

“Sipo. Y les gusta todo que se quede ahí, y que los problemas se soluciones adentro, ante. ¿Por qué?, porque le llegan sanciones a todos, Entonces, si uno va a entrar a jugar allá, y en realidad no tener esas redes o no pescar o que van a hacer, porque “ah, voy a poner un a audiencia, o voy a hacer esto otro” y no solucionar los problemas ahí, te voy a pedir una audiencia. Que en realidad claro, cuando lo van fiscalizar sipo, salvó, porque pidió la audiencia o algo así. Pero pal problema práctico él, ¿y si se muere y si pasa cualquier cosa? No es. O sea la idea es, que el defensor penitenciario tiene que pasar más tiempo en la cana, pero no solo entrevistando personas, sino que resolviendo los problemas ahí mismos. AHH no tiene colegio, a ver, que hago, voy a ir a hablar con el

profesor. Oye, que pasa con este compadre por qué no me lo dejan acá. O sea, en vez de hacer una petición formal que le va a llegar al profesor en un mes después”.

“Entonces eso es lo que tiene que hacer uno. O sea cuando uno va a la cana intenta solucionar la mayor cantidad de problemas que se pueda ahí mismo. De forma incluso verbal. Y cuando uno lo hace en forma verbal, tampoco lo consigna al SIGDP”.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

Procedimiento de turno de visita de cárcel para constatación y visita a los castigados además refiere pedir la cuenta diaria para saber todo lo de los castigos y de la población penal además refiere que todos los problemas que hay en el fondo yo los sé de una cuenta diaria.

Medios de Verificación, control y organización

Refiere deficiencia en SIGDP ya que no consigna los requerimientos que el Defensor Penitenciario pueda resolver verbalmente dentro del penal.

Factores de Riesgos

Evaluado señala que no existe un procedimiento institucionalizado de constatación de vulneración de derechos, evaluado señala haber creado un procedimiento personal junto con su equipo.

Si, por que lo que pasa es que cuando yo llegué acá, nos dijeron que no habían números que no había nada, Entonces están, les habían sacado un defensor ya, porque antes éramos más, porque no se reflejaba más, entonces yo cree un sistema que a mi equipo no le gustó mucho, pero no importa: el turno de cárcel. Entonces yo mando a un a un compadre, todos los días a la cárcel, a ver a los castigados y a pedir la cuenta diaria para saber todo lo de los castigos y toda la población penal, y todos los problemas que hay en el fondo yo los sé de una cuenta diaria.

6.3.5. Unificación de Penas/Abonos

Descripción

Evaluado refiere que existe un proceso de recopilación de antecedentes para realizar la petición ante el tribunal competente, luego realiza un análisis jurídico de la viabilidad de la petición.

“Llega el requerimiento, lo primero que hay que hacer es cruzar al SIAGJ y bajar todas las sentencias que él tenga, después hacer un análisis jurídico y en virtud de eso, puedo tener una decisión de si es viable. Si es viable se pide la audiencia, si no se le hace una carta informativa, en lo cual no es recomendable.

La ficha única o podrías irte a estadísticas y anotar las causas de los RIT, las que están y después ir al SIAGJ mientras espero la ficha también”.

¿Y tú como lo haces generalmente?

“Sinceramente, llevo le pego un papel acá, que le hice a la cuando me sale la ficha única, sácame esta sentencia, le pongo los RIT y los RUT en un post-it, se los paso junto a un par de carpetas, un día las va a sacar al frente, al SIAGJ, saca todas las carpetas, después te las deja ahí, y después uno les echa una leída”.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

SIAGJ, SIGDP, FUC.

Propuestas de Mejora

Más capacitaciones y de mejor calidad, con otras temáticas.

“Yo creo que debieran haber más capacitaciones con respecto a estas cosas que tú me preguntas. En esta capacitación que tuvimos, yo creo que en vez de enseñarnos todas esas cosas que nos enseñan, que yo he tenido unas seis capacitaciones, fíjate que la única en la que han hecho algo importante que es un taller de litigación fue en la primera que fuimos allá en Serena, sobre materia penitenciaria. Pero yo creo que primero que enseñarle a cabros que no saben, o a cabros que es la primera pega, porque casi todos era la primera pega que tienen, que les hagan un taller de litigación con aspectos penitenciarios sería lo principal. En vez de estarle enseñando lo que dice el tratado internacional que está en el mismo libro que Claro o sea, cosas prácticas. Pero es que, no lo van a hacer porque no lo han hecho ellos tampoco. Si ese es el atado. Pero falta más, falta eso, falta de la regional, un poco a lo mejor más. Y más apoyo con las autoridades, con hacer más buenas relaciones, no sé. Por ejemplo con el Ministro de Justicia, nosotros le pusimos veinte, yo le puse diez amparos, todos acogidos, yo llamo, ya conozco, quién ve los decretos de ley de rebaja, para que me mande la información si está o no está, pero...todavía sigo presentándome cada vez que llevo. No hay una labor institucional con el Ministerio de Justicia, que es, padre un poco de la defensoría, que la pasa la plata. Para decirle mira, estamos haciendo este trabajo, van a ir estas personas, les pueden dar una información, o los pueden atender un día para que ellos lo revisen si es que ustedes tienen mucha pega que hacer, para que vean que decretos están atrasados...obviamente no te lo van a dar porque le vamos a poner amparo, pero también serviría para apurar un poco la pega, y para no poner tantos recursos también, no sé. Si lo importante es que el compadre salga. Da lo mismo si es por un recurso, porque tú lo alegaste en la corte o porque fuiste al ministerio y, apuraste los papeles un poco está la carpeta acá pero que la pongan arriba pero para que salga. Si lo importante es representar al cliente y es, ejercer sus derechos. Ahí uno verá como lo hace, pero el realidad, puta, que no haya ninguna relación ni que sepan que no se lo vamos a hacer algo, porque la Defensoría no cacha que podemos hacer eso”.

6.4. Descripción por Proceso Metropolitana Norte Colina UEAS

6.4.1. Ciclo de Charla

Descripción

La charla la realiza la abogada, ella prepara el temario y el material que se les entregará a los asistentes. Con dos días de anticipación solicita a las autoridades del penal la realización de la charla, Gendarmería informa a los internos de la realización de la charla. Termina la charla entrega material y un número de celular para que los internos efectúen sus requerimientos. Posteriormente y como último paso registra en el sistema SIGDP los datos relativo a la realización de la charla.

“No. No me llega ningún correo. Yo solamente sé que tengo que hacer cierta cantidad de charlas en el semestre, y yo veo cómo lo organizo”.

“Tengo que hacer la selección de qué tema voy a hablar...de decidir si preparo o no algún material pa entregarle a la gente, y ver si lo voy a hacer discursivo, o más menos participativo para ver si los internos entienden lo que yo les estoy explicando”

“Yo hago la solicitud a la unidad, previa charla, un día antes o dos días antes y ellos dan aviso a los internos para que vayan de manera voluntaria a la charla. Así se hace.”

Accesibilidad de la Documentación

Respecto a la estandarización de formularios, formatos de escritos, hoja de entrevistas, FUC, CCC en esta actividad no existen.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Respecto equipamiento, correos, data, sistemas de información, limitaciones, adecuadas factores Interinstitucionales. Se utiliza e-mail para comunicarse con GENCHI y el sistema de la SIGDP para registrar los datos de los datos de la charla. Cabe indicar que la abogada dispone de un celular básico para contactarse con los internos de penal, específicamente para recibir requerimientos.

Factores Interinstitucionales

La relación con GENCHI es fundamente para realizar las charlas.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

En relación con el rol equipos, para esta actividad no tiene influencia considerando que todas las tareas las realiza exclusivamente la abogada.

Medios de Verificación, control y organización

Se utiliza el para cumplir esta tarea SIGDP.

Rol de DPP Regional

El control que ejerce la DPP regional es a través del cumplimiento semestral de la realización de charla, estos se verifica en el sistema SIGDP.

Propuestas de Mejora

Coordinación de temáticas debería ser periódica por parte de la DPP regional.

Factores de Riesgos

Que haya procedimientos de gendarmería que impidan la realización de la charla.

Tiempo de Traslados

El tiempo de traslado al penal UEAS es relevante considerando que evaluada tiene oficina en Colina y debe concurrir a Santiago Centro a realizar la charla.

6.4.2. Permisos de salida**Descripción**

Generalmente el interno solicita la gestión de permiso de salida, la abogada verifica si cumple con los requisitos. Si cumple solicita al asistente social un informe social, luego presenta la solicitud a GENCHI, la resolución de GENCHI es comunicada al interno. La abogada se entera de la decisión por el interno. Esto es inconveniente para hacer seguimiento de la gestión.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Sistema SIGDP, FUC y listado que

Accesibilidad de la Documentación

Respecto a la estandarización de formularios, formatos de escritos, hoja de entrevistas, NO se cuenta con estandarización de ellos.

Factores Interinstitucionales

El rol de GENCHI es fundamental en la entrega del certificado de conducta del condenado, Voluntad de GENCHI en este punto es prerrogativo de las autoridades del penal.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

“De hecho la labor de los asistentes sociales es fundamental porque, si bien los requisitos básicos son la conducta y el tiempo, también hay un requisito adicional que tiene que ver con las redes de apoyo que se tengan, del interno: familia, trabajo, amigos, entorno vecinal o donde sea que vaya a llegar”

Medios de Verificación, control y organización.

Las carpetas y el SIGDP

Rol de DPP Regional.

No tiene un rol en la gestión, sólo control a través del SIGDP

Propuestas de Mejora

Tener acceso al acta del consejo técnico y conocer formalmente de parte de GENCHI la resolución de la solicitud.

Factores de Riesgos

El acceso y negación de la información.

6.4.3. Libertad condicional**Descripción**

Generalmente el interno solicita que se verifiquen las listas en el mes de marzo y septiembre. La abogada solicita la lista a GENCHI, En caso que no se encuentre en la lista y cumple los requisitos, se solicita a las autoridades que les incorpore en la lista.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Sistema SIGDP para registrar la gestión y correo para comunicarse entre las partes.

Accesibilidad de la Documentación

Respecto a la estandarización de formularios, formatos de escritos, hoja de entrevistas, No se evidencia una estandarización de ellos.

Factores Interinstitucionales

El rol de GENCHI es fundamental en la entrega de la lista. Voluntad de GENCHI en este punto es prerrogativa de las autoridades del penal.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

En esta práctica sólo participa la abogada

Medios de Verificación, control y organización

Las carpetas y el SIGDP.

Rol de DPP Regional

No tiene un rol en la gestión, sólo control a través del SIGDP.

Propuestas de Mejora

“Quizás dentro del protocolo de cooperación que existe entre Gendarmería y la Defensoría Regional debería existir una reunión obligatoria de la unidad con el o los defensores de las cárceles, para revisar los antecedentes de los que cumplen requisitos”.

Factores de Riesgos

No tener acceso a la lista.

6.4.4. Rebaja de condena**Descripción**

Generalmente el interno solicita rebaja de condena, la abogada verifica la información.

“Primero verificar los meses que tiene acumulados o los meses que no tiene acumulados, que eso también es solicitud de información a Gendarmería. En caso que no los tenga, revisar por qué no tiene meses, cuál fue el motivo de la exclusión o caducidad, y, eh...tengo entendido que se puede convocar a la comisión de rebaja de manera extraordinaria en caso de negativa de otorgarle los meses. Y eso se puede generar en cualquier minuto. Y además, en noviembre se entrega la resolución de los meses que se otorgan o se niegan”.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Sistema SIGDP para registrar la gestión, FUC para verificar información del interno y estadísticas de la cárcel.

Accesibilidad de la Documentación

Respecto a la estandarización de formularios, formatos de escritos, hoja de entrevistas, la DPP ha entregado una pauta en caso que no se haya rebajado la condena.

“Se nos ha entregado las pautas a seguir en caso de que no se otorgue la libertad a los que deberían haber salido con la rebaja. En caso de cuando no sale, qué hacer...presentar el amparo, después, solicitar algunos pide cuenta para que se empiece a mover, que pasen la negativa.”

Factores Interinstitucionales

El rol de GENCHI es fundamental en la entrega de la lista. Voluntad de GENCHI en este punto es prerrogativo de las autoridades del penal.

Rol del equipo (DP. AS, AA)

En esta práctica sólo participa la abogada.

Medios de Verificación, control y organización

Las carpetas y el SIGDP son los elementos de verificación.

Rol de DPP Regional

No tiene un rol en la gestión, sólo control a través del SIGDP.

Factores de Riesgos

No tener acceso a la información.

6.4.5. Traslados de módulo y/o de unidad penal

Descripción

En general se inicia a solicitud del interno, si el traslado es de ciudad se verifica con un informe social que el interno para verificar el arraigo del interno.

“porque hay traslados por distintos motivos. Así que dependiendo del motivo es el tipo de gestión que se haga. Eh...por ejemplo si es porque la familia es de fuera de Santiago y no pueden venir a ver al interno, tenemos que realizar sí o sí un informe social, pa acreditar el arraigo de la persona. Si viven fuera de Santiago para mí en este caso es fundamental hacer un informe social que acredite el arraigo de la persona fuera de la ciudad. En cambio si es por medida de seguridad no voy a pedir ese informe. Eh...bueno, verificar la conducta del interno pese a que no es requisito para el traslado, verificar el por qué quiere traslado, si es que lo sacaron de repente de la cárcel en la que estaba o no. Eh...si son medidas de seguridad voluntaria, pedir que se levanten las medidas de seguridad voluntarias. Si son institucionales y son cuestionables, cuestionar esas medidas de seguridad. Emm...pero siempre para mí el presupuesto básico es nuevamente tener el FUC y el historial de conducta”.

Luego solicita a Gendarmería Regional el traslado, informa al interno y registra la gestión en el SIGDP.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Sistema SIGDP para registrar la gestión, FUC para verificar información del interno y estadísticas de la cárcel. Sin embargo existen boletines de jurisprudencia.

“Hacen boletines de jurisprudencia doctrinarios para darnos insumos con los que pelear los traslados en tribunales, o cómo controlar los traslados cuando es Gendarmería quien hace el traslado sin la voluntad del interno”.

Accesibilidad de la Documentación

No hay estandarización de formularios, formatos de escritos, hoja de entrevistas.

Factores Interinstitucionales

El rol de GENCHI regional es fundamental en la efectividad de la gestión.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La asistente social tiene un rol importante en la elaboración del informe social que es fundamental para acreditar arraigo.

Medios de Verificación, control y organización

Las carpetas y el SIGDP.

Rol de DPP Regional

No tiene un rol en la gestión, sólo control a través del SIGDP.

Propuestas de Mejora

Tener una mejor descripción de las cárceles específicamente lo que se refiere a la tipología de los módulos.

“Teniendo la segmentación y clasificación de todas las cárceles, para que sepamos dónde podemos mandar a los internos y dónde no, porque nosotros muchas veces llegamos a pedir módulos porque el interno nos dice, pero no tenemos la clasificación de ese módulo, y probablemente no cumple ni con el delito, ni con nada”.

Factores de Riesgos

No tener acceso a la información en el momento que se requiera para una gestión.

Tiempo de Traslados

El tiempo de traslado al penal UEAS no es relevante considerando que la abogada se arrienda oficina cerca del penal.

Otros

Es fundamental para la efectividad y oportunidad de la gestión la solicitud a Gendarmería Regional no a las autoridades del penal.

6.4.6. Unificación de Penas/Abonos

Descripción

Verificar información FUC, luego realiza un análisis de la misma que le sirve para presentar un escrito en la audiencia.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Se utiliza el Sistema SIGDP para registrar la gestión informando a la DPP, y el FUC para verificar información del interno.

Accesibilidad de la Documentación

Hay estandarización de formularios, formatos de escritos, hoja de entrevistas.

“De hecho es una de las pocas gestiones que tienen modelo de escrito a presentar. Y a nivel de equipo nosotros de Colina dirían yo que sí, porque de hecho estos son los casos que suscitan bastante conversación de “cómo lo hago, tengo tal y tal causa”, así que sí hay comunicación a ese respecto”.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

En este requerimiento sólo actúa la abogada.

Medios de Verificación, control y organización.

Se utilizan las carpetas y el SIGDP.

Rol de DPP Regional

No tiene un rol en la gestión, sólo control a través del SIGDP.

Factores de Riesgos

No tener acceso a la información en el momento que se requiera para una gestión.

Tiempo de Traslados

El tiempo de traslado al penal UEAS no es relevante considerando que la abogada se arrienda oficina cerca del penal.

Otros

Es fundamental para la efectividad y oportunidad de la gestión la solicitud a Gendarmería Regional no a las autoridades del penal.

6.4.7. Sustitución de Multas**Descripción**

En primera instancia se recopila la información referente al FUC, para chequear la efectividad de la multa. Luego, se busca la sentencia y en paralelo se está preparando el informe social.

“Conseguir el FUC, para ver si efectivamente la multa ya está convertida en días de cárcel, luego conseguir la sentencia, luego preparar un informe social que acredite la imposibilidad de pago, y de ahí pedir la audiencia”.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Se utiliza el Sistema SIGDP para registrar la gestión, y el FUC para verificar información del interno.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

En esta tarea sólo actúa la abogada.

Medios de Verificación, control y organización

Se utilizan las carpetas y el SIGDP para el registro de la gestión.

Rol de DPP Regional

No tiene un rol en la gestión, sólo control a través del SIGDP.

Factores de Riesgos

No tener acceso a la información

Tiempo de Traslados

El tiempo de traslado al penal UEAS no es relevante considerando que la abogada se arrienda oficina cerca del penal.

6.4.8. Vulneración de derechos**Descripción**

Generalmente es el condenado quién informa a la abogada la vulneración de sus derechos, luego ella constata el hecho, informa a sus superiores, gestiona la visita de un juez y entrega la información a INHD para que se inicie la gestión judicial.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Se utiliza el Sistema SIGDP para registrar la gestión.

Accesibilidad de la Documentación

No hay una evidencia de estandarización de formularios, o formatos de escritos utilizados para realizar la gestión.

Factores Interinstitucionales

El rol de GENCHI es fundamental en trabar la gestión en especial para la constatación de prueba, sobre todo en los certificados médicos.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

En esta tarea sólo actúa el defensor penitenciario para ejecutar la gestión en su totalidad.

Medios de Verificación, control y organización

Se utilizan las carpetas y el SIGDP para el registro de la gestión.

Rol de DPP Regional

No tiene un rol en la gestión, sólo control a través del SIGDP.

Propuestas de Mejora

No se expresa

Factores de Riesgos

No tener acceso a la cárcel y el juez se niegue a visitar al interno.

Tiempo de Traslados

El tiempo de traslado al penal UEAS no es relevante considerando que abogada se arrienda oficina cerca del penal

6.5. Descripción por Proceso Bío Bío Cordillera**6.5.1. Ciclo de Charla****Descripción**

La oficina de DP de la ciudad de Chillán atiende los penales de Chillán, Bulnes, Quirihue y San Carlos.

Es una oficina que lleva un corto período de funcionamiento. Las charlas se llevan a cabo con apoyo tecnológico que proporciona la misma defensora (notebook) para la presentación de un PowerPoint. Se realiza la charla de difusión por parte de la defensora, la que es complementada con la entrega de cartillas con la difusión de derechos y la dirección de la oficina de DP.

Estas charlas de difusión consisten en la presentación del trabajo que realiza la defensoría penitenciaria, su gratuidad, sus derechos, beneficios, etc.

La coordinación para la realización de las charlas se realiza con Gendarmería, específicamente con el alcaide, una semana antes. Luego, de esta entrevista se confirma la coordinación vía correo electrónico.

“Primero hay que hablar con él, todo es personal...”

“hay que hacer harto lobby primero... ‘Sí, ya mándeme un correo’ y así el día siguiente y la otra semana...”

Se registra los asistentes a las charlas en listas, trámite que puede resultar bastante engorroso dado que no se cuenta con el apoyo de Gendarmería.

“No me lo recibieron así, me dijeron que no porque ellos no lo iban a hacer, así que tuve que ir con más tiempo juntar los grupos y me ayudaban los chiquillos los condenados anotaban por un lado, al otro lado me ponía yo y a medida que iban anotando finalmente con el último grupo de Chillán le dejé la lista porque ahí ya se dieron cuenta que era una pérdida de tiempo que todos se anotaran todos...”

La charla se desarrolla con varias interrupciones, producto de las dudas que son aclaradas en el mismo momento. Por esta misma razón, su tiempo de realización es variable. No se toman requerimientos durante las jornadas de realización de charlas.

“porque te puedes demorar media hora, la mínima una hora porque todos: ‘señorita, señorita’ es como varias interrupciones puede ser una hora, hora y media...”

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

La realización de las charlas se ve dificultada por la escasa colaboración de los funcionarios de Gendarmería, en cuanto a resguardar el orden y la disciplina necesaria para el correcto desarrollo de la actividad.

“No, las primeras veces las hacía en la sala de clase no más ... y de repente se me vinieron todos encima, entonces ¿gendarmería hace algo? ‘atrás, atrás no voy a hablar hasta que no hayan atrás, atrás...’ y los otros no están ni ahí con ayudarte ...”

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La defensora señala tener un rol protagónico, en esta y otros requerimientos.

“Es que yo siempre hago todo porque como yo soy la que más se mueve entonces...”

Medios de Verificación, control y organización

La defensora pide a los internos que no desean asistir a charlas firmar una carta en que señalan que voluntariamente no desean asistir.

“...se entiende que tienen que ir todos y el que no quiere me hace una carta de que no quiere venir”.

Las listas de asistencia son incluidas como medio de verificación en los informes mensuales que realiza la oficina de DP:

“Yo las traigo y la informamos en el informe mensual”.

“La Victoria las escanea y después se van al informe mensual”.

La asistente administrativa es quien registra las charlas en el SIGDP.

Rol de DPP Regional

La Defensoría Regional entrega los lineamientos, contenidos y materiales para la realización de las charlas de difusión.

“...desde la regional porque también tenían un modelo, claro si todo venía de allá, porque también los afiches que habían que hacer...”

“La primera las dice la regional todo, la primera es inducción: ‘ustedes se van a presentar, ustedes le van a explicar que esto es gratuito y para que están ustedes, cuál es el horario de atención, dónde atienden y cómo se van a comunicar con ustedes’. Esa es la primera charla, entiendo que después vienen más...”

Propuestas de Mejora

La defensora plantea como una posible mejora la incorporación de otro abogado a las labores de defensa penitenciaria.

“Porque claramente, si tu tení 30 solicitudes, yo sé que todos quieren hablar conmigo, ¿cachai?. Entonces yo creo que necesariamente necesitas otro abogado. Porque resulta que el día que estas en Bulnes, que estas en Quirihue, que estas en San Carlos, que estas en Chillán. Siempre pasa algo aquí en Chillán”.

Otra mejora refiere a la posibilidad de contar con espacios y medios técnicos que faciliten y optimicen el proceso de realización de las charlas.

“Yo creo que de repente es como los espacios que te dan, porque son como espacios reducidos ya, no en todos lados ponte tu lograi que te presten para poner o los espacios donde hacer la proyección ya, entonces no es lo mismo que: oye resulta que..no hay micrófono y eso que yo hablo fuerte entonces eso un poco, de repente en el gimnasio, la voz la se diluye hay muchas distracciones, eso.”

Factores de Riesgos

En ocasiones se producen dificultades en la coordinación de las charlas con Gendarmería.

“la última fue la que más demoró fue en Chillán porque Chillán siempre tiene problemas, ellos son los que siempre me dan problemas no pueden ser en la tarde porque todas las tardes tenemos visitas, ya sea condenado o imputado entonces puede ser lunes, martes y miércoles, ‘ya entonces no, que hoy día no va a poder ser...’ Entonces eso se demora un poco más...”

La falta de cooperación de Gendarmería dificulta la realización de las charlas.

“Gendarmería no te apoya en nada (...) tienes 60 condenados y todos quieren preguntar. Entonces algunos se ponen a reír otros como que les da lata, entonces digo: ‘oye esto es voluntario, el que quiere se va, no es obligatorio, si es para ayudarlos a ustedes y si no quieren...’ y eso los vuelven en control”.

El exceso de trabajo obliga a prolongar el horario de trabajo, afectando la vida personal de los trabajadores de la oficina de DP.

“Entonces yo, si no trabajara hasta las 2 de la mañana en mi casa, no tendría todas las carpetas ordenadas”.

Tiempo de Traslados

La defensora atiende los penales ubicados en Chillán, Bulnes, Quirihue y San Carlos. Los tiempos de traslado son un factor importante en la carga de trabajo de esta defensora.

“Bulnes está relativamente cerca como media hora, San Carlos igual pero Quirihue está como dos horas y media...”

6.5.2. Permisos de salida

Descripción

En la primera entrevista se identifica la naturaleza del requerimiento. Si se trata de un permiso de salida, la defensora solicita el FUC, CCC, información respecto a su asistencia a escuela, talleres laborales, etc.

Esta información se solicita vía oficio. Una vez recibida se averigua la información referida a los plazos, al tiempo de cumplimiento de la condena.

“tienen que cumplir la mitad de la condena, un año antes y ya puede pedir dominical siempre que tenga los tres bimestres, los últimos tres bimestres muy buenos...”

Accesibilidad de la Documentación

Los tiempos de recepción de la información son variable. Se debe adjuntar además una autorización por parte del condenado para el uso de sus datos, lo que alarga la espera en una o dos semanas.

“... lo pedimos por escrito y también por sistema para solicitar la información pero no está toda la información, entonces yo llego que me firmen la autorización, en eso se demoran cinco, diez, quince días depende...”

Rol del equipo (DP, AS, AA)

Dentro de las diversas gestiones que se realizan para la obtención de un permiso de salida, se encuentra la preparación por parte del asistente social, de un informe social.

“le pido el informe social al Juan Francisco y el va, si es salida dominical tiene que tener aprobada por lo tanto el arraigo tiene que darse la misma ciudad donde está...”

Aunque este informe es elaborado por el asistente social, se realizaba bajo la supervisión de la defensora.

“... después en modificarlo porque yo entiendo más o menos que es lo que quieren en las cárceles o los perfiles entonces le digo: ‘anda pon este perfil, sácale más brillo el hecho que quiere estudiar para que lo reciban...”

A juicio de la defensora, es en los requerimientos de tipo administrativo en los que tiene mayor participación el asistente social.

“No, con la asistente social trabajo solamente en los traslados y los beneficios, ya sea salida dominical, salida laboral fin de semana, todo eso...”

Propuestas de Mejora

La defensora plantea como una posible mejora la incorporación de un psicólogo/a, para que pueda enfrentarse mejor las labores de defensa del interno frente a lo que determina la dupla psicosocial dependiente de Gendarmería.

“Eso nos falta, un psicólogo, porque ellas son amas y señoras... y a mí no me invitan y entonces después tengo que verlas... ‘es que usted es abogada’. Claro soy abogada, señora, pero también soy defensora y yo también puedo interrogar al jefe del servicio médico legal, a un perito balístico, así que usted me va a decir de acuerdo a qué su informe...’ (...) sea una pelea de aquellas para los beneficios”.

Factores de Riesgos

Las medidas de reinserción que podría aplicar Gendarmería no estaría siendo, a juicio de la defensora, bien utilizadas.

“... le están dando dominical cuándo le faltan tres meses para salir cachai? eso no es reinserción,

“ ‘sabe que me quedan seis meses para salir y la psicóloga quiere que vaya a un tratamiento’, no vayas a nada! ¿saben porque quieres que vayas? para la cuestión de la estadística, no te sirve...”

Existe el riesgo de que se pierdan documentos que se solicitan a Gendarmería, por lo tanto, la defensora realiza gestiones personalmente, las cuales en otros contextos podrían ser delegadas o realizadas por otras vías.

“yo prefiero que no me lo manden por hoja porque me lo mandan por hoja y pierden todo, prefiero yo ir una semana para no entregar la otra, si no dan los cinco días no importa pero yo lo tengo en la mano, porque una vez se perdió una información la mandaron para otro lado...”

Las actas de los consejos técnicos no son publicadas por Gendarmería.

“... hay que estarlos presionando porque la otra vez no me querían dar la acta, las actas son públicas...”

6.5.3. Libertad condicional

Descripción

La libertad condicional es un requerimiento que, por ser oficina nueva, no han realizado en su totalidad. Actualmente se encuentran esperando los resultados para poder evaluar el resultado de sus gestiones.

“No hemos visto nada por ahora, recién estamos a ver ese trámite que partió hace poco, ahora vamos a saber cómo nos fue...”

Cuando surge este requerimiento la defensora se preocupa de que los internos comprendan bien la modalidad de entrega de este beneficio, que depende de Gendarmería.

“... han venido hartos cabros acá pidiendo libertad condicional que no entienden el proceso, que tengo que explicarles que no soy la que le aprueba la libertad condicional, es la cárcel que le aprueba la libertad condicional uno va en lista 1 otro va a la lista 2...”

Accesibilidad de la Documentación

Existe una alta variabilidad en los tiempos de recepción de la documentación. Sin embargo, la defensora identifica períodos en que la obtención de dichos documentos se vuelve más lenta, como los períodos previos a las postulaciones a rebaja de condena o libertad condicional.

“... de repente es rápido, de repente demoran hartito. Ponte tú, antes del 18, tengo que empezar con todas estas cuestiones de la de los decretos, rebaja de condena, ahí donde se empiezan a demorar, cuando viene la libertad condicional también, entonces ahí se demoran un poco más...”

Factores Interinstitucionales

La defensora refiere que no existen los acuerdos que permitan su participación en los consejos técnicos que realiza Gendarmería. Esto debido a que depende exclusivamente del criterio de los alcaldes.

“No, yo por lo menos el consejo psicotécnico no me dejan entrar, mis colegas que trabajan por el lado que somos la misma empresa pero de Los Ángeles, Yumbel, Yungay y

Mulchén a él si por que las cárceles de él son como más bajo perfil pero aquí tengo puros alcaides así medios autoritarios...”

Factores de Riesgos

Las relaciones con Gendarmería se mantienen constantemente en tensión, lo que hace que en la práctica los convenios de colaboración sean evaluados como inútiles.

“...la sucesión de funcionarios que es terrible y lo que yo no me explico para que hicieron el convenio con el Director Nacional de Gendarmería con la defensoría ¿para qué? si es una guerra todos con todos...”

La no entrega de las listas de los postulantes a la libertad condicional por parte de Gendarmería, dificulta las labores de defensa y de asesoramiento de los internos.

“A mí no me entregan las listas, no yo a ver preguntando, preguntando, porque ellos no hacen nada...”

La falta de una contraparte técnica por parte de la defensa a la dupla psicosocial dependiente de Gendarmería, hace que sus criterios no puedan ser rebatidos, lo que muchas veces va en desmedro de las posibilidades de obtención de beneficios por parte de los internos.

“... ‘ustedes no tienen ningún beneficio’, así salen diciendo... cuando no te dejaron salir ni un domingo, porque no sabían si ibas a volver, no te lo van dar y segundo el informe de duplas psicosocial que ustedes mandan...”

6.5.4. Rebaja de condena

Descripción

La aplicación de la ley de rebaja de condena, dados los actuales criterios que se encuentra aplicando la autoridad política, Ministro de Justicia, han hecho que este requerimiento se haya transformado en uno de los más complejos. La presentación de amparos para la obtención de este beneficio ha impactado fuertemente la carga de trabajo de la defensora.

“...esa fue la pesadilla, primero porque no mandaban el decreto. Entonces todos los chiquillos desde mayo, ‘señorita sabe que yo salí en mayo, junio’, ‘señorita sabe que yo salí hace dos semanas atrás en Quirihue’, otro ya, se empezó a pasar un mes, dije ya chao, esto si que fue un problema...”

“fueron 6 amparos juntos porque no dictaba el decreto en el fondo...”

Factores de Riesgos

La obtención del beneficio de Rebaja de Condena, en la práctica, no se está ajustando a la forma en que se definió su entrega.

“... la cuestión de los decretos, ya le dan meses por comportamiento sobresaliente y va el Ministro de justicia y lo revisa todo... y ¡cuántos amparos interpuestos! los tuve que juntar todos, hice amparo por 6, tuve que escriturar uno por 10...”

“... más pega, más pega y se piensan a entrabar en lo mismo...”

“la corte ya revisó que tenían conducta sobresaliente, entonces ¿por qué él quiere ahora revisar todo de nuevo? Entonces ahí tienes otro contrasentido...”

Otros

La defensora destaca la vulnerabilidad psicológica y emocional en que se encuentran los internos, por lo que se trata también de una situación de stress que se les estaría haciendo padecer, dado el cambio en las condiciones de obtención del beneficio.

“tú no puedes jugar con alguien que está en lista de espera, no puedes (...) esa cuestión los descontrola a ellos, si ellos tienen una fecha, cuentan los días para eso...”

6.5.5. Traslados de módulo y/o de unidad penal

Descripción

Se recibe el requerimiento. La defensora interroga acerca de las razones que motivan la solicitud de traslado. Esto a efecto de evaluar si sería posible, por las condiciones físicas de los otros penales, que se acogiera una solicitud de este tipo.

“.. lo entrevisto y le pregunto: ¿por qué se quiere ir de esta unidad penal? Lo fundamental es saber los años, porque como yo recorro Bulnes, San Carlos te das cuenta que de repente por las medidas de seguridad que tiene San Carlos sobre todo, que es una cárcel de madera. No reciben a reos que son muy peligrosos, por tanto la condena de condenado 10 y 1 no lo van a recibir, lo mismo, le llenas la ficha, el primer informe social...”

Al escrito de solicitud del beneficio, la defensora le anexa el certificado de residencia y un informe social.

La mayor cantidad de requerimientos de este tipo dicen relación con el traslado a los CET, centros de educación y trabajo.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La defensora señala que la gestión la conduce ella, siendo la que se lleva la mayor carga de trabajo.

“Eso todo lo hago yo, yo hago todo, yo tengo los formatos, yo lo adecuó a veces tengo formatos cuando solo quieren trasladarse por visita, por cercanía, a veces otros quieren trasladarse para estudiar, y otros estudiar y trabajar, entonces sobre esa forma los manejo yo en mi computador, eso solamente los tengo yo”.

Propuestas de Mejora

La defensora señala la necesidad de que exista otro profesional abogado que pueda apoyarla en la redacción de escritos.

“Que viniera alguien y me ayudara a redactar tanto papel, es una cantidad de solicitudes de aquellas...”

Factores de Riesgos

Los funcionarios de Gendarmería no tendrían bien internalizada la instrucción según la cual, todas las solicitudes de traslados de parte de los internos deben ser recibidas y contestadas por ellas, estén o no, patrocinadas por un defensor.

“... lo que siempre he dicho que lo escuchan los gendarmes cuando están en las charlas, es que ellos tienen la obligación de recibir los documentos y las presentaciones de los internos delante de ellos, si no eso es un delito y ustedes me van a decir, por qué se los devolvían, ¿por qué me están devolviendo los traslados? ustedes no me los pueden devolver. Contéstemelo en oficio, lo que sea pero no me los devuelva, si esto no es como una carta que no me la quiera recibir... esa es como la eterna pelea...”

6.5.6. Unificación de Penas/Abonos

Descripción

En el caso de unificación de penas, se realiza la entrevista al interno, una vez reunidos los antecedentes en forma oral, la defensora recaba la información objetiva: copias de las sentencias, FUC, identificación de las causas por RUT, cierto, o por RIT. Se evalúa si cumple los requisitos y se realiza el cálculo, para evaluar la conveniencia de la presentación. Si no le conviene se le hace un informe y se le entrega la información jurídica. Si la abogada determina que es conveniente presentar la solicitud se realiza ante el último tribunal que dictó sentencia.

Accesibilidad de la Documentación

En el abono de prisión preventiva, se recopilan de igual manera los antecedentes, aunque se trata de una información que es más difícil de rastrear.

“Él te dice ‘mire, yo una vez, por allá por el año 90, estuve preso en Parral como 3 meses’. Eso es todo lo que te dicen. Entonces tú tienes que empezar a buscar. A tratar de averiguar por número de carnet, por todo. Y me ayuda mi colega que está en Conce. Oye que buscai a este cabro. Porque tienes que ubicar el rol de la causa...”

“...mandamos oficio a los CDP, por ejemplo. La otra vez en Los Ángeles, o aquí en Chillan ‘de acuerdo a su registro histórico, ¿le figura esta persona alguna vez por allá por el año...?’ Él te contesta, te contesta que sí, te contesta que no. Y después tú le preguntas ‘¿le aparece abonada en alguna parte?’ ”

“Eso se demora hartito porque de repente también, no te llega la información...”

Si existe alguna sentencia de un juzgado del crimen el trámite se vuelve más engorroso, ya que debe existir una coordinación con los familiares.

“para que la señora vaya a presionar al primer juzgado de letras, necesitas de los familiares también. Pero de repente esas se demoran hartito, esas causas. Hay hartito que pedir ahí...”

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Existe la posibilidad de obtener copias de las sentencias a través de correo electrónico enviado al tribunal correspondiente.

La defensora señala no tener acceso al SIAGJ para realizar esta gestión.

“No, si no tenemos nosotros, no tenemos gestiones para ver las sentencias. Nos han dicho allá, pero nosotros no tenemos SIAGJ, no trabajamos con eso”.

Factores Interinstitucionales

A juicio de la defensora entrevistada, no existiría una clara comprensión de la labor de la defensoría penitenciaria por parte de los magistrados.

“No, todo es nuevo. Entonces el tribunal igual la acogida es mala, ahora ya entienden un poco más, cuándo pido abono de prisión preventiva y empiezan, ‘ah claro, no ves que la tarjeta de crédito...’ ”

Rol de DPP Regional

La defensoría regional coordina la presentación del defensor de la zona que corresponda cuando debe comparecerse en tribunales fuera de la región.

“Mandamos la solicitud por intermedio de la Regional. Les mandamos todo hecho. Hay audiencia tal día”.

Factores de Riesgos

No existe claridad respecto de los criterios jurídicos que deben ser aplicados en situaciones como la unificación de condena.

“con las unificaciones, cada uno entiende lo que quiere de la unificación... algunos con el 164 del código orgánico, ‘no, es que no tiene aplicación? que tiene que ser del día y encontramos algo de Guillermo Oliver que establece que mientras la sentencia no esté ejecutoriada... una jueza piensa esto, él otro no, un desorden pero terrible aquí...”

“... el 164 va a ser una opinión que va a variar de acuerdo al juez que te toque sentado...”

Existen dificultades en la forma como los internos comprenden el proceso de unificación de penas.

“Es que ellos entienden... es que el concepto que tienen los presos es distinto, porque ellos entienden que tienen que englobar las causas. Porque cuando te las engloban, les cuesta menos pedir beneficios. Y entienden que englobar es lo mismo que unificar. Entonces ahí es donde empieza el problema”.

A juicio de la defensora no se estaría cumpliendo con el criterio establecido por la Corte Suprema respecto a la unificación de penas.

“Porque no se cumple el requisito que dice la Corte Suprema, que se van a poder tramitar conjuntamente”.

6.5.7. Sustitución de Multas

Descripción

Para la solicitud de sustitución de multas, el asistente social elabora un informe el cual es acompañado por la petición de la defensora.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La defensora señala que en esta gestión como en las otras, la responsabilidad y la mayor carga de trabajo recae sobre ella.

“Es que imposible que en una buena gestión no esté el abogado metido. Si siempre estoy yo metida. Y todas las derivaciones las hace él, porque yo le digo lo que él tiene que hacer. Si en el fondo aquí el que dirige el cuento erís tú. Porque si hay una sanción, tu sabí que al que le va a llegar es al abogado...”

“Él me tiene que mandar a mí los informes sociales, yo los tengo que ver, se los pido de nuevo porque los tiene que modificar. Porque tienen que ir como yo los veo. Yo entiendo que la responsable aquí soy yo. Y yo soy la responsable de todas esas carpetas”.

Propuestas de Mejora

La defensora sugiere como mejora que exista mayor capacitación de los jueces en materia de derecho penitenciario.

“No saben en qué consiste la defensoría penitenciaria. Ya. No han sido capacitados, ni en unificaciones...”

“lo que hace siempre el juez de garantía cuando no sabe, y llama a algún colega para preguntarle más o menos de que se trata. Ahora ya van entendiendo un poco más los abonos. Pero una unificación. Hay jueces, un par de jueces que parece al menos han leído algo, ya, pero no existe un criterio uniforme en ese sentido. En los requerimientos judiciales...”

Factores de Riesgos

La poca celeridad en la notificación de las resoluciones va en perjuicio directo de los internos.

“... el tribunal dicto la cuestión y en gendarmería no le llegaba. (...) Después, al otro día, todavía estaban con la historia. Ya, voy a llamar al alcaide. ‘Mire alcaide, sabe que, este cabro se tiene que ir. Ya el tribunal lo eximio. Y si ustedes no arreglan eso de aquí a una hora más yo presento amparo’ ”

6.5.8. Casos de vulneración de derechos

Descripción

La vulneración de derechos es un requerimiento de alta frecuencia para esta oficina de DP. Los internos realizan la denuncia, el defensor procede a recabar las pruebas y realiza una presentación ante el tribunal.

“A ver en cuanto a los golpes aquí en Chillán son bien frecuentes, tanto como imputado como condenado pero este ha sido como el tercer condenado cuesta que ellos denuncien es difícil eso, te dicen pero después no quieren continuar, les da miedo que los amenacen entonces cada vez que voy a las charlas yo tenía detectado a un teniente que les pegaba, era el mismo teniente que estaba en Quirihue, salió de Quirihue y siguió con la misma historia que en Chillán”.

Factores Interinstitucionales

La relación entre los internos y los funcionarios de Gendarmería ha variado producto de la participación de los defensores penitenciarios.

“el de Quirihue que es más joven se le escapa un poco más de información, me dice de repente: ‘antes los condenados eran de nosotros, nosotros hacíamos lo que queríamos, ahora está usted, entonces no le podemos hacer nada porque acusan al tiro’...”

A juicio de la defensora, los jueces no estarían actuando con debida celeridad que estos casos ameritan.

“Se demora como un mes (...) Y a veces hay que pedirle que reciba los alegatos, porque si no llega y te dice ‘no, si no es necesario que usted alegue’ Entonces se demora en que vaya el oficio”.

“No. Aquí la corte se da como cien vueltas. Pa empezar, yo ya le pedí como diligencia a la corte. Le acompaño el set de fotografías, le pido que pida informe dentro de veinticuatro horas a gendarmería, les pido que les pida la ficha clínica, de él, porque la pueden dar con autorización del condenado. Como lo llevaron al hospital, pedí el informe de lesiones del hospital. ¿Ya? Esas fueron las diligencias que pedí. Y pedí que se constituyera un ministro de la corte, no sé qué me van a decir. No creo que se constituyan. Pero le voy a tomar declaración en privado para que declare libremente, le puse...”

La defensora expresa que Gendarmería ya tendría un procedimiento para hacer pasar por castigo merecido el uso de violencia indebida.

“Bueno, miren, gendarmería va a decir ‘no, que fue castigado’, porque siempre le chantan el procedimiento sancionatorio...”

“...vienen siempre diciendo que se portó mal por algo y se le enfrento con la fuerza necesaria, cierto, al contenerlo, porque se puso violento. Siempre es lo mismo. Pero al final siempre termina golpeado...”

“Así que todo eso. Pero yo creo que de aquí a que se vea, la próxima semana, si se toman todo el tiempo del mundo. O sea de hecho ya esta semana no se va a ver”.

“Claro, pero gendarmería mismo está recibiendo hartos instructivos de derechos humanos. Todo esto a propósito de Rancagua. Fueron formalizados veinticinco gendarmes, 5 oficiales”.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La defensora señala que dada la celeridad de las actuaciones en los casos de vulneración de derechos, el asistente social no tiene mayor participación.

“Porque esto es rápido. O sea, es que esto ya es judicial. Es una cuestión rápida. Yo llego, entro, pedí la autorización al alcaide, saque la foto, salí con la foto, las mande a la regional para que me las mandaran. Ayer arme el amparo. Hoy estoy esperando que me lo revisen, lo mando por correo, y eso fue”.

Medios de Verificación, control y organización

La oficina de DP actúa en estos casos recabando medios de prueba de la vulneración, fundamentalmente, fotografías.

Rol de DPP Regional

La defensoría regional apoya a la defensora prestando asesoría en la presentación de los amparos.

“No das un paso si no te autoriza la regional”

Propuestas de Mejora

Respecto de esta gestión la defensora señala que una posible mejora pasa por capacitar a los jueces respecto de estas materias.

“Primero, yo creo que los jueces no están capacitados, o sea, no tienen idea de que estamos hablando. Ni los jueces, ni la corte”.

Factores de Riesgos

La defensora señala como una contradicción la posibilidad de que en un proceso contra Gendarmería, el funcionario pueda ser defendido por la misma Defensoría.

“...nosotros presentamos un amparo contra gendarmería, si el gendarme no tiene quién lo defiende lo va a defender la defensoría entonces... todo se entrecruza y ahí donde se pierde la objetividad, está como el sistema antiguo cuando el juez investigaba, es lo mismo, es la mayor falla que tiene el sistema...”

Cuando los jueces realizan visitas de cárcel, la presencia de Gendarmería inhibe el desarrollo de una correcta fiscalización de los procesos.

“porque una vez cuando yo presenté un amparo aquí en Chillán fue el ministro con el juez de garantía y fue a preguntarle a los chiquillos delante de ellos, ¿a ustedes les pegan? que van a decir...”

Las resoluciones judiciales no tienen la fuerza que corresponde y que podría hacer cambiar los procedimientos de Gendarmería.

“No dice nada en general, dice que gendarmería adecue sus procedimientos, cierto, el respeto, que esto no se vuelva a repetir, los derechos humanos... no dice nada. O sea en el fondo el tipo sigue haciendo lo mismo y no les pasa nada...”

6.6. Descripción por Proceso Bío Bío Costa I

6.6.1. Ciclo de Charla

Descripción

La oficina de Defensa Penitenciaria de Concepción, atiende los siguientes centros penitenciarios: CP Concepción; CPF, Centro Penitenciario Femenino; Centro de Cumplimiento Penitenciario Bío Bío; CET Penitenciario (Punta de Parra).

En primer lugar, se coordinan las charlas con Gendarmería, que es quien define los tiempos y lugares de realización de las mismas. Desde la oficina se envía vía correo electrónico una solicitud en que se especifican los módulos que se desea participen en las charlas.

Una vez que se ha realizado la coordinación con Gendarmería, los profesionales, defensor y asistente social, se presentan al penal para realizar la charla. Los profesionales se dividen los penales y van rotando.

Se trata de una charla sencilla, la cual va seguida de consultas. La charla tiene una duración aproximada de 25 minutos, dependiendo de las características del módulo. Las consultas generales se extienden por aproximadamente 20 minutos. La asistente social entrega a los internos información respecto de dónde se ubica la oficina y cómo pueden contactarse los familiares.

Existen ciertas situaciones que son calificadas por los defensores como “urgentes”, lo cual implica que se tome inmediatamente el requerimiento, seguido de la primera entrevista.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Las coordinaciones para la realización de las charlas con Gendarmería se realizan vía correo electrónico.

“Necesitamos hacer una charla por ejemplo en los módulos seis, siete y ocho de Manzano. Esa es la petición a Gendarmería. Entonces por lo general es por correo electrónico, y de ahí Gendarmería nos dice cuándo va a estar disponible el módulo”.

En CP como el Manzano es posible contar con espacios más adecuados para la realización de las charlas, como salas de clases. Recursos como amplificación permiten el mejor desarrollo de las mismas.

“En Manzano hay un poco más de preparación, porque muchas veces a mí me han facilitado la sala de clases para hacer las charlas, o, Gendarmería junto con el módulo de hermanos, tiene todo lista la amplificación”.

Existen espacios no aptos para las charlas que dificultan su realización.

“Y ahí, por ejemplo, depende del lugar. En Bío Bío en el comedor. Los cuarenta en el comedor, y ahí les hablo...”

“Incluso muchas veces, cuando no han estado habilitados los comedores, nos han invitado a algún taller, pero en ningún caso con alguna mesa para sentarse, ni siquiera cumple con estándares de seguridad pa ellos mismos, pa Gendarmería. En alguna oportunidad se ha hecho también en el gimnasio, y ahí si es más cómodo, como para nosotros”.

“... cuando vamos a Bío Bío, Gendarmería no nos da las condiciones para hacer la charla, así que las hacemos en los comedores, adentro, ingresamos al módulo, al interior, y hacemos ahí mismo la charla”.

La oficina de defensa penitenciaria con sede en Concepción, desarrolla sus propios materiales, complementarios a los entregados por la Defensoría Nacional, para la realización de las charlas.

“yo por lo personal soy bien motivado y hago unas cartillas, bien simples en realidad...”

A pesar de que dentro de los materiales entregados por la Defensoría existe una presentación en formato power point, ésta no puede ser utilizada, la mayoría de las veces, dado que no existen los medios técnicos para su proyección.

“Salvo en algunas oportunidades en que por gestión propia he hablado antes, he ido allá para que nos faciliten PowerPoint, y en alguna oportunidad hemos tenido PowerPoint”.

Existe una evaluación positiva del material entregado por la Defensoría, en cuanto a su claridad y pertinencia.

“Además que nos envían un afiche que por lo general lo pegamos, pedimos que sea pegado en el módulo, y esos son bien claros. Son bien claros...”

Respecto del SIGDP, en tanto apoyo tecnológico de la gestión, es evaluado como poco fiable.

“Se cae el sistema, manda errores, hay casos que no se pueden ingresar, todo eso...”

Rol del equipo (DP, AS, AA)

La realización de las charlas implica un trabajo coordinado al interior de la oficina de DP, en que los asistentes sociales realizan la coordinación y acompañan a los defensores en la charla a objeto de tomar los requerimientos y entregar información a los internos para que, a su vez, sea entregada a los familiares. Los abogados dictan la charla y entregan material que ha sido preparado con apoyo de los asistentes administrativos.

El registro de las charlas en el SIGDP lo realizan los asistentes administrativos.

Medios de Verificación, control y organización

La oficina de DP posee una planilla que se utiliza como medio de verificación de la realización de las charlas. Esta planilla se llena con el nombre y rut de los asistentes, la cual es timbrada por Gendarmería y posteriormente se ingresa al SIGDP.

“... planilla en blanco, visita...o sea, charla módulo ocho, por ejemplo, y ahí los internos, después de que termina la charla, yo les pido una fila, y ellos se anotan. Ellos se anotan, firman (...) su nombre y firma. Nombre y firma, y ahí nosotros tenemos el número de cuántos internos son, y le traemos la.... Gendarmería timbra la planilla y la ingresa la asistente... nuestra asistente administrativa”.

Rol de DPP Regional

Los temas de las charlas son coordinados con oficina regional de la DP.

“Por lo general lo coordina María Cristina Melgarejo, que es nuestra encargada regional, lo coordina con Santiago”.

Existe una labor, encargada por la Defensoría Regional, que dice relación con la atención de grupos vulnerables. Es decir, se trata de charlas enfocadas específicamente en las demandas de dicha población.

“la Regional me pidió a mí que me hiciera cargo de los grupos vulnerables. En ese contexto, nosotros hemos hecho charlas, por ejemplo en el módulo de lactantes, sobre los derechos que tienen las mujeres que están con sus bebés adentro. Eso ha sido por iniciativa de acá, de nosotros...”

Propuestas de Mejora

Una posible mejora en la realización de las charlas es, a juicio del defensor entrevistado, mejorar las coordinaciones con Gendarmería.

“Que exista un poco de coordinación a nivel macro, con Gendarmería, respecto de los horarios, de los tiempos, en que se van a hacer las charlas”.

Factores de Riesgos

La planificación de la charla no se cumple de la manera predefinida ya que existen descoordinaciones con Gendarmería, las que se traducen en importantes pérdidas de tiempo.

“Ahí depende del penal. Por ejemplo, en general se nos van unas...tres horas fácil. Tres horas fácil. Por qué, porque, qué es lo que pasa. Uno tiene programada una charla a las diez de la mañana, por ejemplo en el módulo seis. Y llega uno (...) y Gendarmería no tiene nada preparado...pero nada. Entonces, ya empezamos con un retraso como de una hora...”

El cambio de autoridades administrativas, por parte de Gendarmería, implica muchas veces cambios en las condiciones en que se realizan las charlas.

“En realidad, existe una predisposición mala hacia nosotros siempre en Bío Bío, por el tema de los amparos. Pero ello ha variado sí. Ello ha variado de alcaide en alcaide”.

“A ver, por ejemplo, estaba el comandante Retamales en el tiempo de los amparos. Sí habían problemas y trabas siempre. Después mejoró todo con el comandante Pérez, como seis meses que estuvo un poco más tranquila la cosa. Sí nos facilitaban todo más expedito. Pero ahora ya de nuevo hubo cambio de alcaide, y empezamos con problemas de nuevo”.

Otro factor a considerar como un riesgo es que muchas veces los funcionarios de Gendarmería no respetan la condición de voluntariedad que tienen la asistencia a las charlas.

“Entonces llegamos, y ahí el encargado del módulo dice ‘¡Charla de libertad condicional!’ por los parlantes, ‘¿cuántos van a bajar?’, y ahí bajan voluntarios. Se supone que son voluntarios, pero en la práctica Gendarmería igual les dice ‘ya tú baja’, ‘baja tú’, ‘estos diez bajen’, y poco menos se les van encima. Esa es la verdad”.

Asimismo, la cultura penitenciaria es un factor que puede actuar como obstáculo para la asistencia de los internos a las charlas.

“Hay algunos, choro, choro que dicen ‘no, que voy andar escuchando al abogado’, se queda arriba”.

No existe forma de verificar que una persona no asista más de una vez a una charla.

“Yo creo que sí se puede dar de que baja el mismo, pero a largo plazo... Claro, en seis meses por ejemplo irá a dos, tres charlas, él”.

Las características de los grupos denominados vulnerables, dentro de los penales, implican una mayor carga de trabajo en cuanto a la atención de sus necesidades.

*“De repente el trabajo con grupos vulnerables, que implica más dedicación. Por ejemplo estamos trabajando con el módulo de lactantes en Manzano y de por sí es más conflictivo el tema ahí, con los grupos vulnerables.
Y en este momento también estoy trabajando con los VIH de Bío Bío”.*

6.6.2. Permisos de salida

Descripción

Una vez que se genera el requerimiento de permiso de salida, el defensor realiza al interno consultas relativas a conducta y red de apoyo. Luego, se solicita el FUC y CCC, vía oficio o correo electrónico, dependiendo del penal.

Este requerimiento implica que la Asistente Social se comuniquen con la familia a fin de verificar la existencia de una red de apoyo.

Una vez recibidos los documentos (FUC, CCC) se realiza la presentación administrativa ante el alcaide. En penales como el Manzano, esta debe ir acompañada con una autorización de puño y letra del interno en que dice que el quiere el beneficio.

Accesibilidad de la Documentación

Existe una demora importante en la recepción de los documentos que se solicitan a Gendarmería:

“Ahí tenemos problemas, graves problemas, porque dependiendo del penal (...) Hay oficios que a la semana llegan, con la información requerida. Pero hay otros que pasa un mes y no pasa nada. Pedimos cuentas. Pasa otro mes, para la respuesta de la cuenta. Entonces, es engorroso...”

Dadas estas demoras el defensor a recurrido a otras vías para agilizar la recepción de los documentos, como la petición directa a la funcionaria encargada de las estadísticas.

“Ahí por ejemplo cuando el caso es muy complejo. Vamos directamente a hablar con la mayor encargado de estadística. Le decimos, mire sabe qué, enviamos este oficio, nos podría dar la información de inmediato. Entonces ahí se soluciona el tema pero en concreto. Caso concreto. Cada caso”.

Si bien se valora la firma de un convenio entre la Defensoría y GENCHI relativa al acceso y obtención de información, este es aún insuficiente.

“A principio de año se habilito un convenio de que nosotros a través del SIGDP ver algunos datos, pero aun así, habían datos que no aparecen ahí ...”

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

La falta de acceso al SIAGJ ralentiza los procesos de acceso a la información.

“Sí, por qué, porque como nosotros no tenemos SIAGJ, el sistema del tribunal, hay cosas que tenemos que ir a buscar a la Defensoría Regional, entonces...”

“...yo voy después de las seis, voy a la Regional, y ahí pido algún computador disponible con SIAGJ, y ahí saco la información. Pero es el gran pero que tenemos...”

Medios de Verificación, control y organización

Cuando el interno no cumple con los requisitos, se le entrega la información jurídica y se registra en el SIGDP, dando por finalizado el proceso.

Rol de DPP Regional

La defensoría Regional interviene en algunas ocasiones en que las relaciones con Gendarmería dificultan el acceso a la documentación necesaria para las labores asociadas con la defensa.

“...lo hablamos personalmente con el alcaide en ese momento, y dijo ‘yo no les voy a enviar nada porque están pidiendo mucho’ (...) lo conversamos con la regional, la Defensoría Regional, y nosotros fuimos a una reunión con el Director Regional de Gendarmería, y... ‘oiga, esto no es posible’, y qué, se solucionó al otro día...”

Factores de Riesgos

La excesiva concentración de poder resolutivo en manos del alcaide hace que se desnaturalice la finalidad de la entrega de beneficios intrapenitenciarios.

“Se niega. Y es re poco a quién le conceden el beneficio. Por qué. Porque en la teoría suena bonito esto de los beneficios y todo, pero al final el que corta el queque ahí es el alcaide. Por ejemplo nosotros postulamos gente, y le dejamos claro al interno que nosotros lo ayudamos a postular y todo, que somos un ente gestor, pero que al final Gendarmería es quien resuelve”.

“...el reglamento carcelario le da la plena potestad al alcaide de decidir”.

6.6.3. Libertad condicional

Descripción

La oficina de DP respecto del tema de la libertad condicional actúa en forma preventiva, analizando los casos, antes de que se publiquen las listas de seleccionados, de forma tal que los internos sepan si tienen opción o no de aparecer seleccionadas para la recepción de este beneficio.

“los internos tienen la inquietud siempre, de acaso van a ir o no en la lista de la condicional. Entonces nosotros lo que hacemos es solicitar, en la ficha única, ver cómo vienen los tiempos y todo, y por lo general les damos la información de que, si tiene el tiempo para postular a la condicional, de cómo está su conducta...”

El defensor aclara al interno de que la incorporación o no en las listas del beneficio, corresponde exclusivamente a Gendarmería.

“ Le dejamos claro que esto opera automático por Gendarmería, y yo soy bien gráfico, le digo ‘a ver, si usted cumple los requisitos, usted los tiene, Gendarmería, en abril u octubre, va a agarrar su carpeta, y la va a llevar a la corte, y allá se va a decidir’. Y ahí el interno queda claro”.

En algunas situaciones específicas el defensor realiza una labor proactiva, consultando al área técnica sobre la posibilidad de que ciertos internos sean incorporados en las listas y cuáles serán los puntos que deberían mejorar en caso de no cumplir con los requisitos.

“Ahora, este último tiempo, por algunos casos puntuales de algunos internos, yo me he entrevistado con la profesional del área técnica de Gendarmería, que es la que es encargada de elaborar la lista. Y ella me ha dado más detalles. ‘Sí, lo vamos a incluir en la lista por esto’, ‘le falta un taller’...”

Factores Interinstitucionales

No existen aún las confianzas instaladas que permitan que los defensores puedan participar en los Consejos Técnicos que definen las listas de Libertad Condicional.

“Fuimos a participar en los consejos técnicos, un tiempo. Pero después de un tiempo, a Gendarmería no le gustó la intervención de los antiguos defensores, y no hubo más invitación...”

Propuestas de Mejora

El defensor ve como una posible mejora la posibilidad de contar con acceso inmediato a las listas de libertad condicional, una vez que estas hayan sido confeccionadas.

“Claro. Que estuviera coordinado el hecho de que apareciendo las listas, Gendarmería las enviara”.

6.6.4. Rebaja de condena

Descripción

El requerimiento comienza con la inquietud de parte del condenado de conocer cuántos meses de rebaja les correspondería, considerando la ley de rebaja de condena. El defensor realiza la petición de información a Gendarmería: condena, cumplimiento, meses correspondientes, etc. La recepción de la información se demora aproximadamente un mes. Una vez recibida la información de parte de Gendarmería, el defensor elabora un informe, el cual es entregado al condenado. Éste lo firma y se da por terminado el requerimiento.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

En este como en otras gestiones, las dificultades en el acceso a la información, específicamente de acceso al SIAGJ, dificultan las gestiones.

“Sí, nos facilita [defensoría regional]. Incluso ahora hay una postulante, una alumna en práctica que nos envía las cosas. Pero igual es engorroso pedirle, por ejemplo, necesitamos tal sentencia, y le escribimos por correo ‘oye, necesitamos tal sentencia’, y esperar que nos envíe, ya hay un retraso...”

Factores de Riesgos

El cambio de las autoridades políticas, Ministro de Justicia, ha implicado una modificación en la forma en que este requerimiento se está llevando a cabo, dado que la autoridad ministerial no estaría firmando los decretos de rebaja de condena. Situación que estaría generando una sobrecarga de trabajo, dado el aumento de recursos de amparo.

“Por estos días lo que nos está complicando, la ley de rebaja. Que Gendarmería, la admisión de la ley de rebaja, pero el Ministro de Justicia no dicta el decreto”.

“Amparos, sí, ya hemos presentado...aquí hemos presentado como tres, cuatro y en todos nos ha ido bien. Y ahora vamos a aparecernos yo creo que para alegar el viernes, dos más”.

“Qué lo que estaba pasando, que se supone ahí que lo normal y que siempre pasó así, es que concediéndosele los meses de rebaja, a no ser que pierda la conducta sobresaliente u otra cosa grave, le llegaba el decreto, y al interno se le hacían valer al final de la condena los tres meses, por ejemplo. Pero ahora no está llegando ese decreto. Y ahí es donde hemos presentado amparo. Yo he presentado dos, y en los dos me ha ido bien”.

Incluso, en algunos casos los defensores han debido acudir hasta la Corte Suprema para pedir se aplique la ley de rebaja de condena.

“... porque hemos tenido que ir a la Suprema. Por qué, porque aquí la corte de Concepción, no se moja, entonces dice ‘el Ministro tiene que dictar el decreto a la brevedad’, le pone. Entonces hemos tenido que ir por la vía de la apelación, a la Suprema, para que la Suprema ordene ‘en cinco días el Ministro tiene que firmar el decreto’, ya”.

Incluso en ocasiones, resolviéndose favorablemente para el condenado la aplicación de la ley de rebaja de condena, esta no se hacía efectiva por problemas en la comunicación entre los distintos organismos implicados. En estos casos el defensor se ha dado a la tarea de intervenir para que se ponga en libertad al interno.

“Se suponía que llegaba el decreto, y ahí teníamos el otro problema, la traba. De Seremi nunca enviaban los antecedentes de Gendarmería, muchas veces Gendarmería se daba por no notificado. Y el interno adentro, todavía. Entonces qué es lo que he hecho yo y lo hizo Jorge también. Imprimir la sentencia de la Corte Suprema y ir físicamente a pedirle al alcaide que sea puesto en libertad inmediata el interno. Y así lo hemos hecho”.

6.6.5. Traslados de módulo y/o de unidad penal

Descripción

Dadas las características del Centro Penitenciario Bío Bío la solicitud de traslado es un requerimiento de alta frecuencia.

“En Manzano está toda la gente que es de acá, de la zona, ya. Y que llevaba interna hace mucho tiempo. Pero Bío Bío es el problema. Cuando Gendarmería los agarra de repente y los lleva no más, de un lado a otro, que es el típico peloteo que se llama...el setenta por ciento de los internos del penal Bío Bío son de Santiago y de Valparaíso”.

“...hay una riña en Valparaíso. Al tiro agarran al interno y lo traen a Bío Bío. Y ojo...no es solo, y en Santiago, sino que también de las cárceles del sur, que cuando hay alguna complejidad, traen al interno para acá”.

“El setenta por ciento es de Santiago y de Valpo. Y todos los internos quieren volver a Santiago y a Valparaíso”.

“Gendarmería los sigue trayendo, sigue trayendo, en cantidades industriales, por ejemplo de repente, treinta de Valparaíso para acá”.

Cuando un interno pide un traslado, el defensor en primer lugar verifica que este no ha sido ya pedido a Gendarmería. Si el interno ya realizó la solicitud a Gendarmería, el defensor averigua el estado de la misma; si este requerimiento no ha sido presentado ante Gendarmería, el defensor se encarga de realizar la presentación administrativa, el cual va acompañado de un informe social. Si la petición ya fue presentada a Gendarmería y no tuvo buena recepción, el defensor toma la vía judicial.

Además del informe social, la solicitud administrativa se acompaña del certificado de residencia de los familiares o el familiar que el interno posee en el lugar al que desea trasladarse.

“yo también lo acompaño con certificado de residencia que nos hacen llegar los familiares”.

Factores Interinstitucionales

En los requerimientos de traslados que así lo ameritan, la Defensoría Regional, interviene ante la autoridad administrativa para lograr su concreción.

“... coordinamos al tiro una reunión con la Dirección Regional, con el abogado de la Dirección Regional, para un día jueves. Así que el próximo jueves, se logró al tiro el traslado vía administrativa”.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

En esta gestión, el asistente social debe generar un informe social que respalde la solicitud del condenado.

“Al alcaide. Directamente al alcaide, sí (...) nosotros vamos respaldados por informe social. Le pedimos a nuestra asistente social, que ella realice el informe social si es que es dentro de la región, y si es que es fuera de la región que gestione con alguna entidad la realización del informe, que por lo general es la muni...”

Factores de Riesgos

El hecho de que el CP Bío Bío albergue condenados de distintas zonas y que son más reactivos a la disciplina carcelaria, haría de este recinto un lugar difícil para la realización del trabajo de defensa.

“Porque en estos momentos el penal Bío Bío, es una cárcel donde está todo lo que arrastró la ola, si se quiere decir así. Tanto para internos como para funcionarios”.

“Y esto Gendarmería no lo quiere admitir, pero la verdad es así. Hay un funcionario sumariado en Temuco, lo trasladan a Bío Bío. Hay un interno por riña en Rancagua, a Bío Bío. Entonces es una caldera, tanto para los internos como para los funcionarios. Las condenas de diez años y uno para arriba, están llegando todas a Bío Bío. Todas llegando a Bío Bío. Entonces el interno que hay ahí, es sumamente complejo...”

6.6.6. Unificación de Penas/Abonos

Descripción

El requerimiento se inicia cuando el interno plantea la inquietud respecto a que tendría penas que unificar. En primera instancia el defensor trata de recabar la mayor cantidad de antecedentes que pueda proporcionar el condenado. Luego el defensor recaba los antecedentes, básicamente la solicitud de las copias autorizadas de las condenas. Con esta información se realiza un análisis jurídico que termina en la presentación ante el tribunal de una solicitud de rebaja de condena, o con la información jurídica al condenado, informándole que no cumple con los requisitos establecidos.

Accesibilidad de la Documentación

Las dificultades en el acceso al SIAGJ han generado que los defensores busquen vías alternativas de acceso a la información, como lo es la consulta a la página web del PJUD.

“...como no tenemos SIAGJ, yo primero me meto a la página del poder judicial, y bajo las sentencias...”

La oficina de defensa ha definido que para cualquier tipo de requerimiento se debe solicitar el FUC.

“Todas las carpetas aquí, independientemente del requerimiento, se inician con la ficha única del condenado. Y de ahí nosotros lo revisamos. Por ejemplo para las unificaciones, vemos si le da o no. Y si no le da, le explicamos al interno por qué no le da...”

En el caso de que se trata de condenas en los juzgados antiguos, del crimen, la solicitud de información se vuelve un trámite más engorroso y que queda en manos de la familia del condenado.

“ahí le pedimos a nuestra asistente social que coordine con la familia, y que la familia vaya a pedir copia. Y por lo general la familia nos trae la copia, porque tiene que ir al archivero judicial. Ahí está la sentencia. A no ser que los antecedentes se hayan perdido con el terremoto en algún momento...”

Los tiempos que demora la finalización de este requerimiento, están condicionados por el acceso a la información.

“Yo creo que la mayoría de los requerimientos un mes y medio dos meses... puro tiempo de buscar datos (...) en esperar que lleguen los oficios...”

Para la realización del requerimiento de abono de prisión preventiva en causa diversa, el defensor refiere que es necesario contar, de parte de Tribunales y de Gendarmería, de una certificación que señale los días de prisión preventiva y que éstos no han sido abonados. Respecto de la solicitud de este certificado a Gendarmería, esta se volvería engorrosa al no haber protocolos que estipularan cómo deben confeccionarse dichos certificados.

“Entonces ahí yo le pido certificación al tribunal, le pido copia simple al tribunal de la causa que actualmente está cumpliendo, claro y le pido certificación al tribunal de cuáles son los días que hizo en prisión preventiva, y cómo terminó esa causa. Para que el tribunal me diga: ‘estuvo seis meses en prisión preventiva pero terminó absuelto’. Y esa misma certificación se la pido a Gendarmería, vía oficio. Y Gendarmería certifica los días que estuvo en prisión preventiva, pero más encima certifica que no han sido abonados esos días. Cuál ha sido el problema. Que el tribunal, lo que necesita, es que gendarmería les diga ‘estos días no han sido abonados’. Y pedir una certificación de Gendarmería, y dependiendo del funcionario que esté, nos mandan ‘estuvo seis meses en prisión preventiva’. Y nada más”.

“por lo general viene malo de nuevo... porque ‘ah, ven, cortar pegar’, y mandan el mismo. Pero ya cuando una, dos veces, ya yo voy allá y le explico. ‘Necesitamos esto, esto, esto’. ‘Ah, ya. Corrijámoslo al tiro’...”

“Tengo un caso emblemático ya, porque aquí yo fui, hice esto mismo, y yo le explicaba al funcionario y el funcionario me decía: ‘ya, listo. Se lo tengo listo’, y me imprimía. Y decía ‘no es posible de abonar’. Y yo le decía, ‘no, no, no. Necesito que diga no han sido abonados en causa diversa’ ”.

Propuestas de Mejora

El defensor refiere como una posible mejora en esta gestión, el que el SIGDP realice alertas indicando cuando ya se hizo efectiva, por ejemplo, un abono.

“Por ejemplo ahí sería ideal alguna alerta en el SIGDP”.

Factores de Riesgos

La complejidad de esta gestión, en cuanto a los cálculos jurídicos, hacen que su resolución sea más lenta.

“Por ejemplo hoy día Jorge, pidió una unificación en Chillán. En el Tribunal Oral en lo Penal. Pero está tan compleja, que el tribunal va a dar lectura el jueves. Sobre el tema de unificación, ahí va a resolver. No pudo resolver hoy día, porque era muy complejo el tema de los cálculos y todo”.

Los casos que corresponden al sistema antiguo pueden tener la dificultad adicional de que la documentación haya desaparecido.

“Aquí tenemos la gran complejidad que, respecto de los casos del sistema antiguo, que pedimos información a Gendarmería, no hay nada porque se quemó toda el área técnica aquí para el terremoto. Se quemó todo. Todo, todo, todo”.

Las dificultades en las comunicaciones entre los diversos organismos involucrados pueden redundar en un perjuicio para el condenado, cuando, por ejemplo, no se toma conocimiento de las resoluciones. En estos casos el defensor realiza gestiones para subsanar esta dificultad.

“Los abonos el tribunal dice ‘abónese ochocientos días’. Pero qué lo que pasa. Como el tribunal no oficia nunca, o llego el oficio a Gendarmería y se perdió, y nunca se hace efectivo el abono.

Entonces yo en estos casos de los abonos, como un mes después consulto a gente en estadística. ‘Oiga, le habrán abonado aquí al...’. Y me dicen ‘no, sabe que no tenemos nada’. Entonces yo mismo les hago llegar el acta de la audiencia para que abonen”.

Tiempo de Traslados

En lo que respecta a los requerimientos presentados ante autoridades jurídicas, el defensor debe cubrir las audiencias dentro de toda la octava región.

“Estando interno en Bío Bío o Manzano, nosotros tenemos que cubrir las audiencias dentro de la región ... de Bío Bío entero...Chillán, Los Ángeles... Yo he andado desde Cañete hasta Los Ángeles, Curanilahue, en todos lados. Porque ahí nosotros vemos cuál es el tribunal de ejecución, cual es el tribunal de la condena que actualmente está cumpliendo, que es competente para conocer los casos...”

6.6.7. Sustitución de Multas

Descripción

Cuando los internos realizan una solicitud de sustitución de multas, el defensor comienza la tramitación pidiendo una copia simple de la sentencia al tribunal, con el fin de revisar si está sujeto a multa. Existiendo la posibilidad de sustituir la multa, el defensor pide a la Asistente Social que realice un informe social, para pedir una audiencia en la que se realizara la petición de sustitución de multa. En dicha audiencia el defensor puede pedir,

generalmente, la exención de la multa, en subsidio, prestación de servicios a la comunidad, y finalmente el pago en cuotas.

Aunque se trate de una gestión en que el interno es notificado en audiencia, en los casos más complejos, el defensor realiza posteriormente una visita a cárcel en la que entrega información jurídica más detallada.

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

En esta, como en otras gestiones, el difícil acceso al SIAGJ vuelve más lenta la gestión.

“Cerraríamos cualquier carpeta en forma rápida con el sistema. Sí, porque por ejemplo, el clásico requerimiento, que es la exención de multa, nosotros tenemos que hacer el rastreo en el SIAGJ, para ver acaso la ha sustituido por días de prisión o acaso en realidad la pagó, entonces no sabemos, porque el interno, muchas veces no sabe nada. La generalidad de las veces. A ver, le pregunto, se acuerda usted de haber pagado la multa. No, no me acuerdo. Pero alguna...no, no tengo nada. No. Entonces ese es el problema...”

Rol del equipo (DP, AS, AA)

En esta gestión la confección del informe social es de vital importancia.

“yo le pido a nuestra asistente social que elabore un informe socioeconómico. Si es en la región, lo hace ella, y si no, lo encarga igual que para los traslados...”

Propuestas de Mejora

La coordinación a nivel central de las instituciones que se ven implicadas en los temas penitenciarios, es percibida como una mejora para todas las gestiones.

“Hemos resuelto el tema, pero qué es lo que se necesitaría según yo, y no solo pa esta gestión...que esté todo coordinado a nivel macro con... por ejemplo, Defensoría Nacional con Dirección Nacional de Gendarmería... algo que estandarice el procedimiento para todos los penales”.

6.6.8. Casos de vulneración de derechos

Descripción

Los casos de vulneración de derechos en los penales de la Región del Bío Bío, dada su alta frecuencia, reviste una importante complejidad. En estos casos se recibe la información de parte del interno o familiares, dependiendo de la urgencia se actúa con mayor o menor celeridad. Los instrumentos jurídicos que se utilizan son: cautela de garantía, recurso de amparo ante Tribunal de Garantía y recurso de amparo ante la Corte de Apelaciones.

“Por Gendarmería. Distinto también de las riñas que también (...) en Bío Bío han fallecido cinco internos ya este año. De esos cinco internos, dos, no, cuatro internos en Bío Bío y

uno en Manzano. De esos, han sido usuarios dos. De Bío Bío, dos usuarios míos han fallecido y dos usuarios de Jorge también”.

“Claro. Es que es demasiado. En estos momentos debe ser la cárcel más compleja de Chile. No Manzano. Es Bío Bío”.

“Una de las más frecuentes, sí. Aparte de los traslados, que es común, ésta de vulneración de derechos, que nosotros le llamamos cautela de garantía, es muy frecuente. Por ejemplo por internos quemados, por internos golpeados...”

Apoyo Tecnológico e Infraestructura

Cuando la gestión judicial ha sido compleja y se han seguido diversas vías, no es posible que todo lo realizado quede registrado en el SIGDP, dada las acotadas opciones de completación de que dispone.

“Aunque muchas veces el SIGDP no da la opción para amparo constitucional, cuando debería darla”.

“Ahí ponemos el que resultó no más. El amparo constitucional (...) Solo uno. Pero en observaciones ahí, yo le he colocado, se gestionó antes esto y no resultó”.

“... pero SIGDP por lo general da la opción para el puro amparo código procesal penal, dice. Entonces ponemos ése no más...”

Factores Interinstitucionales

Las relaciones con Gendarmería se ven afectadas por la presentación de recursos de amparo en casos de vulneración de derechos cometidos por Gendarmería.

“Nosotros presentamos como nueve recursos de amparo. Entonces los ánimos no estaban buenos. En lo personal yo no tengo problemas con Gendarmería, pero este último tiempo los he tenido, incluso me amenazó con un revolver un funcionario la otra vez...”

Esta situación de tensión adquiere ribetes más violentos con algunos funcionarios de Gendarmería.

“ ‘Usted me tiene denunciado’, pero era en el contexto de la buena onda me dijo, yo lo quedé mirando así de repente...y empezó a cambiar el tono de la conversación, me dijo...’pero si me llegan a condenar yo voy a ir a buscarlo con esto’, y desenfundó el revólver...”

En los casos de vulneración de derechos, la defensoría penitenciaria actúa, en varias ocasiones, en forma coordinada con el Instituto de Derechos Humanos.

“Producto de los amparos, el Instituto de Derechos Humanos se querelló, y la Fiscalía está investigando. Y en ese contexto lo han citado a declarar y todo”.

En muchos tribunales existe una mala disposición a hacerse cargo de los temas penitenciarios.

“La relación aquí depende del magistrado o magistrada, por ejemplo aquí teníamos la magistrado Vilches, que no quería saber nada de nosotros. Nada, nada, nada. Nada de condenados ni nada de los defensores penitenciarios. Pero depende de tribunal en tribunal. Por ejemplo Talcahuano es más llano a escucharnos y a tomar las peticiones, y comprende que es un tribunal de ejecución. Pero acá concepción no...”

“Una vez le fuimos a interponer un amparo verbal, por golpes, y la magistrado se empezó a reír, diciendo que un par de palos no le hacían mal a nadie, ni que echarles agua con mangueras de bombero, tampoco les hacía....el agua no hace mal, dijo”.

“Esa es otra gran dificultad. Aquí en Concepción nos hemos abierto camino a punta de recursos, y incluso en un recurso de amparo se le ordenó al tribunal de Garantía pronunciarse sobre todos los temas penitenciarios. No puede dejar de resolverlos”.

“Nosotros hemos llegado a audiencias y a mí me han dicho ‘¿usted por qué viene acá? Yo no resuelvo cosas de condenados’ ”.

Respecto del nivel de cumplimiento de las resoluciones judiciales por parte de Gendarmería, se señala que este sería muy bajo.

“Terrible. No cumple nada. Gendarmería no cumple nada. Por ejemplo el tribunal resuelve, dice ‘el interno tiene que ser trasladado de Concepción a Yumbel’. Ya, esperamos la resolución. Siempre yo espero una semana. Pero vía telefónica, compruebo donde está el interno, no se ha movido de Manzano, o de Bío Bío. Y ahí es donde vamos al tribunal de nuevo, a exigir el cumplimiento...”

Rol del equipo (DP, AS, AA)

En los casos de vulneración de derechos, tanto defensor, como asistente social, se presentan en el penal para constatar los hechos y recabar antecedentes.

“De hecho, ahora a la una tuvimos una emergencia y se le hizo la visita por una de las asistentes sociales....y un interno todo golpeado”.

Medios de Verificación, control y organización

La oficina de DP ha ido estableciendo sus propios protocolos de actuación frente a los casos de vulneración de derechos, los cuales incluyen la recabación de antecedentes en el penal y la solicitud de un informe por parte del Servicio Médico Legal.

“Y ahora nosotros hemos ido perfeccionando de a poquito, porque por ejemplo, para presentar un recurso de amparo ante la Corte al tiro pedimos las cámaras de seguridad de Gendarmería. También pedimos al tiro informe del Servicio Médico Legal”.

“...es que, lo que pasa este tema de los golpes ha sido tanto acá, que nosotros tenemos un formato tipo de solicitud de ingreso de cámara. Entonces la llenamos ahí mismo, y le dijimos al alcaide al tiro. Oiga, necesitamos sacarles fotografías a los internos. Y no tienen más remedio que decirnos que sí. Así que al tiro le sacamos fotografías y todo, y con eso lo presentamos a la Corte de Apelaciones nosotros. Y más encima, pedimos informe al Servicio Médico Legal, basándonos en el protocolo de Estambul...”

Rol de DPP Regional

Para la realización de todas las gestiones jurídicas en los casos de vulneración de derechos, la oficina de DP mantiene un diálogo constante con la Coordinación Regional.

“Le consultamos a María Cristina Melgarejo, que es nuestra coordinadora regional”.

“Ahí fue de la Defensoría Regional que nos alumbraron con esto del protocolo de Estambul, y todo”.

6.6.9. Requerimientos

Descripción

Los requerimientos se reciben de parte de los internos, sus familiares o derivaciones hechas por parte de la Defensoría Regional.

“Por ejemplo, nosotros nos llega solicitud tanto que tomamos nosotros en la cárcel, todos los días, porque prácticamente vamos todos los días a la cárcel, o solicitud telefónica de un familiar, ya, o derivación de la Defensoría, de algún defensor de imputados, que el procedimiento es que, si hay un defensor de imputados que le van a condenar a alguien, o tiene conocimiento de un condenado que requiera atención, envía un correo electrónico a nuestra coordinadora regional que es María Cristina, y ella nos deriva el caso para acá.”

Una vez que se ha tomado el requerimiento se activa un plazo de 15 días para que el defensor realice la primera entrevista.

“Nosotros tomamos todos los requerimientos, entonces ahí desde que está la solicitud, tenemos el plazo para visitarlo y ahí, le tomamos el requerimiento ya en realidad. Porque la primera vez él nos dice ‘sabe que necesito atención de la defensoría y todo’, pero en realidad es en la primera entrevista en la que definimos el requerimiento, y ahí nosotros decidimos si es un requerimiento judicial o administrativo...”

Rol del equipo (DP, AS, AA)

El equipo penitenciario de la región del Bío Bío Costa I consta de tres abogados; dos asistentes sociales y dos asistentes administrativos. Respecto de la distribución de las cargas de trabajo, a juicio del defensor, estos tendrían una mayor carga, en una proporción de 3 a 1.

“Creo que tendría más activos yo. Ciento cincuenta aproximadamente. Y cada asistente social unos cincuenta. Sí. Lo que pasa es que ahí nos vamos dividiendo los...vemos las carpetas en conjunto”.

“Claro. Por ejemplo aquí, en la distribución, cuando nuestra jefa sale a distribución de los casos, al tiro se le asigna una carpeta a un abogado, y conjuntamente con una asistente social. Y ahí va variando. Vamos una y una, una y una”.

En el contexto de la charla es la Asistente Social la que anota los requerimientos.

“Sí, lo que pasa es que ella toma todos los requerimientos”.

Medios de Verificación, control y organización

La oficina de DP de la región del Bío Bío Costa I, ha definido la confección de un registro paralelo al SIGDP en formato Excel. Esto frente a la posibilidad de que el sistema falle, además de llevar un control más detallado de la gestión.

“Llevamos el control, tanto...también lo llevamos por planillas nuestras de Excel”.

“Yo le voy a mostrar por ejemplo cómo yo me voy guiando, porque si no, de repente el sistema falla. O puede caerse. Una vez por ejemplo, a mí, del SIGDP se me desaparecieron todas las causas, como a principio de año. Todas, todas, todas. Y yo tenía todo respaldado”,

Visita de cárcel

Para la realización de las visitas de cárcel se confeccionan previamente dos copias de una planilla con las personas que deben ser visitadas. Esta planilla se entrega a un funcionario de Gendarmería, el cual se la entrega a un mozo, quien se hace cargo de dar aviso a los internos. A medida que se entrevista a los internos éstos van firmando la planilla. Finalmente, en la guardia la planilla es timbrada.

En el CP Bío Bío pasan por un filtro primero de módulo, vía computacional, antes de salir a la visita. Este proceso provoca una mayor demora (mínimo cuarenta minutos). Es importante destacar que, a juicio del entrevistado, los procesos propios de la cárcel concesionada son más burocráticos.

Rol del equipo (DP, AS, AA)

Solo los abogados están a cargo de la realización de la primera entrevista. En este acto se solicita también la autorización al interno para usar sus datos personales, es decir, para solicitarle a Gendarmería los datos personales.

Medios de Verificación, control y organización

Los medios de verificación de la realización de la visita es la ficha de visita. Por lo general el defensor indica que se informa estado de causa al condenado y algún otro dato anexo que venga al caso.

Propuestas de Mejora

El aumento en la dotación de defensores es visto por el entrevistado como una posible mejora.

“yo creo que con un abogado mas aquí, andaríamos un poco más rápido con varias cosas. Porque es muy complejo Bío Bío-Manzano. Muy complejo”.

Factores de Riesgos

La posibilidad de realizar de manera eficiente la visita de cárcel se ve amenazada por la, a veces, escasa disposición de los funcionarios de Gendarmería, para facilitar la entrevista con los internos.

“Acá en Manzano todavía se la pasa al mozo. Y el mozo ahí los va a buscar. Y también, la gran realidad es que dependiendo del abogado, Gendarmería se demora más o menos. Porque por ejemplo si le tienen simplemente mala a un abogado, baja en una hora el interno. Y no lo van a buscar, y hacen como que lo llaman... O, que no quieran que se entreviste con el abogado. Ahí dicen ‘no, está en el liceo’. Nunca estuvo en el liceo. ‘No, está en visita íntima’. No, nunca estuvo ahí, ya”.

Otras gestiones relevantes

- **Atenciones de salud**

Es una actividad se refiere a las urgencias de atenciones de salud que deben gestionar.

“porque también ese es otro universo grande de cosas que atendemos nosotros. Internos que requieren atención urgente médica..”

“Las atenciones de salud. Las atenciones de salud de los internos. Ahí se grafica muy bien el rol social que tiene la Defensoría Penitenciaria. Por ejemplo aquí hay muchos internos que Gendarmería deriva el caso para el hospital regional, pero ahí queda. Y pasa a la lista de espera de operaciones tan graves como un cáncer testicular, una vez uno en Manzano, o de cálculo ahora. Entonces ahí ya he decidido yo derechamente ir al hospital a pedir que se agilice el proceso”.

- **Revisión de castigos**

También monitorean los castigos que reciben los condenados, también implica una gestión relacionada.

“...cuando fue el período complicado que le llamamos nosotros, ahí nosotros al azar pedíamos los castigados. Este último tiempo no los hemos estado pidiendo, porque nosotros sabemos al tiro. Por qué. Porque en las entrevistas de rutina que hacemos los internos nos dicen al tiro ‘no, están apaleando y la cuestión’. Ahí nosotros comenzamos a pedir los castigados. Y de repente nos dejamos caer”.

“cuando han habido allanamientos masivos, yo le pido la lista a Gendarmería. Y reviso por qué están castigados. Y por ejemplo una vez hubo como cincuenta castigados. Entonces yo pedí tres o cuatro al azar. Y no. Los internos reconocieron que tenían teléfonos, que tenían sables y toda la cosa. Pero cuando han sido casos complejos... por ejemplo una vez había un interno castigado porque según Gendarmería le habían encontrado un paquete de marihuana en la encomienda, y, claro, era todo falso, y le habían pegado al interno. Estaba todo... Y yo pedí ir al patio y... ahí hay un tema, porque ahí a nosotros como Defensoría nos faltan facultades fiscalizadoras. Por ejemplo, derechos humanos puede ir a la cárcel y pedir ver, entrar a los módulos en cualquier momento prácticamente. Pero nosotros como Defensoría no tenemos esa facultad fiscalizadora”.

7. Levantamiento y análisis de Procesos

En este capítulo se presentan los macroprocesos y los procesos identificados en el levantamiento de información primaria a partir de las entrevistas realizadas a cada una de las zonas o unidades de la muestra. Representa como un promedio de cómo hoy las diferentes zonas o unidades ejecutan sus funciones, recalando que ya se identificaron diferencias en el forma de realizar sus tareas, cuyo detalle se encuentra en el capítulo anterior y sus flujos asociados en el Tomo II Anexos de este informe.

7.1. Macro Procesos del Servicio de Defensa Penitenciaria

Para comprender mejor la situación a estudiar se definen los macro procesos de la defensa penitenciaria, los que son sólo una referencia para analizar los puntos de interés del presente estudio.

También es importante mencionar que se utiliza la experiencia del consultor para estructurar la situación problema a resolver y con ello visualizar los cuellos de botella respectivas.

En virtud de las entrevistas realizadas tanto a Defensores como a asistentes sociales y de acuerdo también a información secundaria se ha considerado oportuno definir los siguientes macro procesos:

- Difusión
- Requerimiento
- Ejecutar acciones administrativas
- Ejecutar acciones judiciales
- Asesoría Jurídica

Entendiendo al macro proceso de requerimiento como el momento en que se genera un requerimiento formal, ingresado al SIGDP, y clasificada según tipo de Requerimiento, es decir, si es una representación ante autoridades administrativas o bien una representación ante autoridades Judiciales.

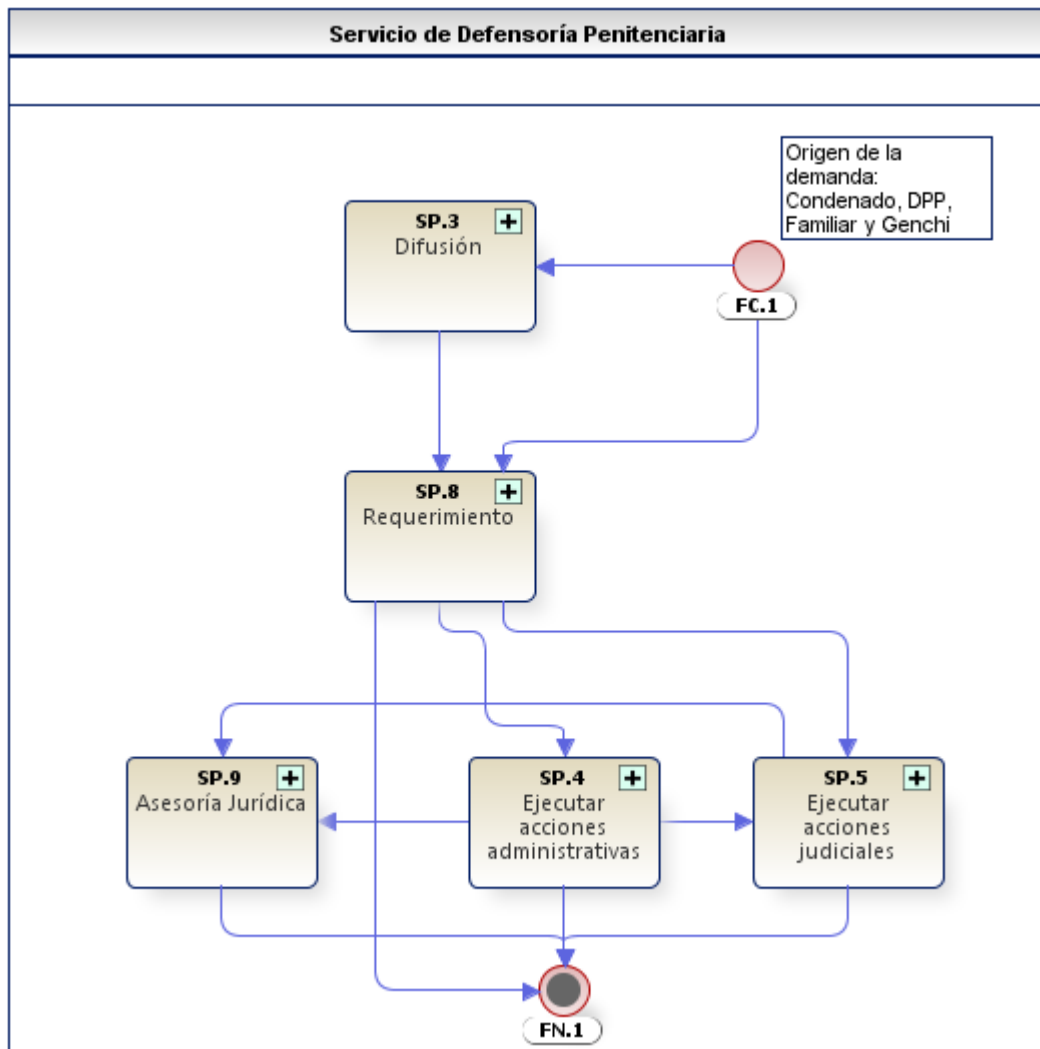
También es relevante mencionar que el origen de la demanda se produce por cuatro fuentes potenciales:

- Condenado
- DPP
- Familiar
- Genchi

Si bien es cierto que de acuerdo a lo recogido en terreno sólo se identificaron las tres primera fuentes (condenado, DPP y Familiar) no deja de ser cierto que Genchi también deriva casos y se comunica con las oficinas licitadas o con los defensores de contrato directo. Cuya situación es verificada en los registros de la base de datos facilitados por la propia Defensoría Penal Pública para este estudio.

En la siguiente figura se muestra las relaciones de flujo sólo como comprensión:

Figura N° 7.1
Macro procesos del Servicio de Defensoría Penitenciaria



En el proceso de requerimiento también se está incluyendo entrevistas que formalmente no pasan por el sistema de información sino que van directamente al final de los procesos o término de la gestión.

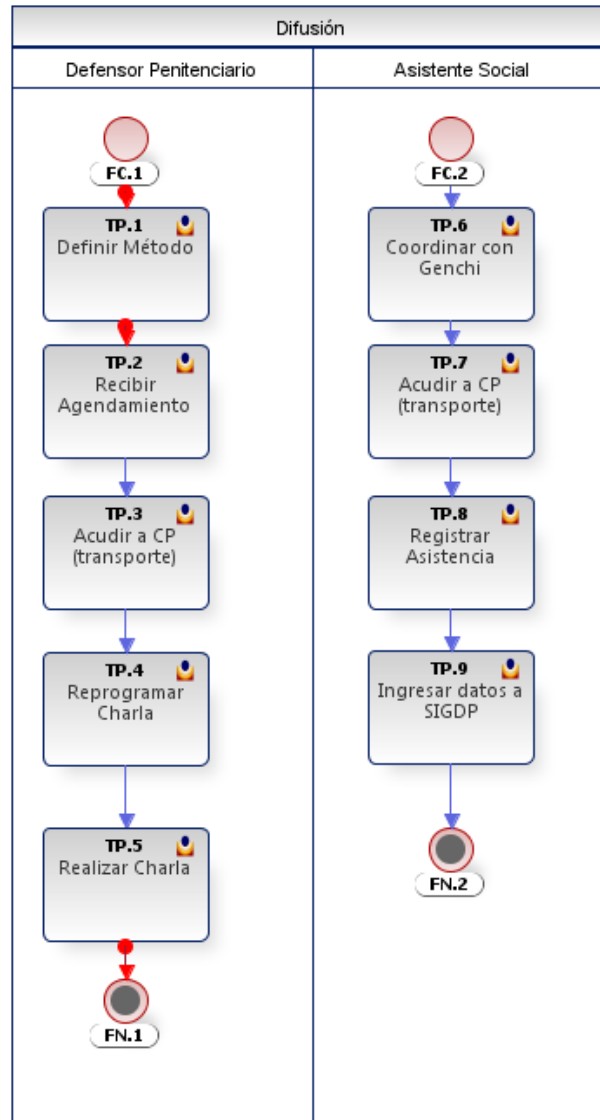
7.2. Actividades Genéricas Relevantes

En este punto se presentan actividades que de acuerdo a lo levantado en terreno, todas las oficinas realizan y que en este estudio se les denomina como actividades genéricas.

Se va a comprender estas como actividades que se hacen en todas las zonas estudiadas pero que varían en orden o por roles.

A continuación se presentan por apertura del macro procesos y su desagregación, partiendo por Difusión:

Figura N° 7.2
Proceso de Difusión



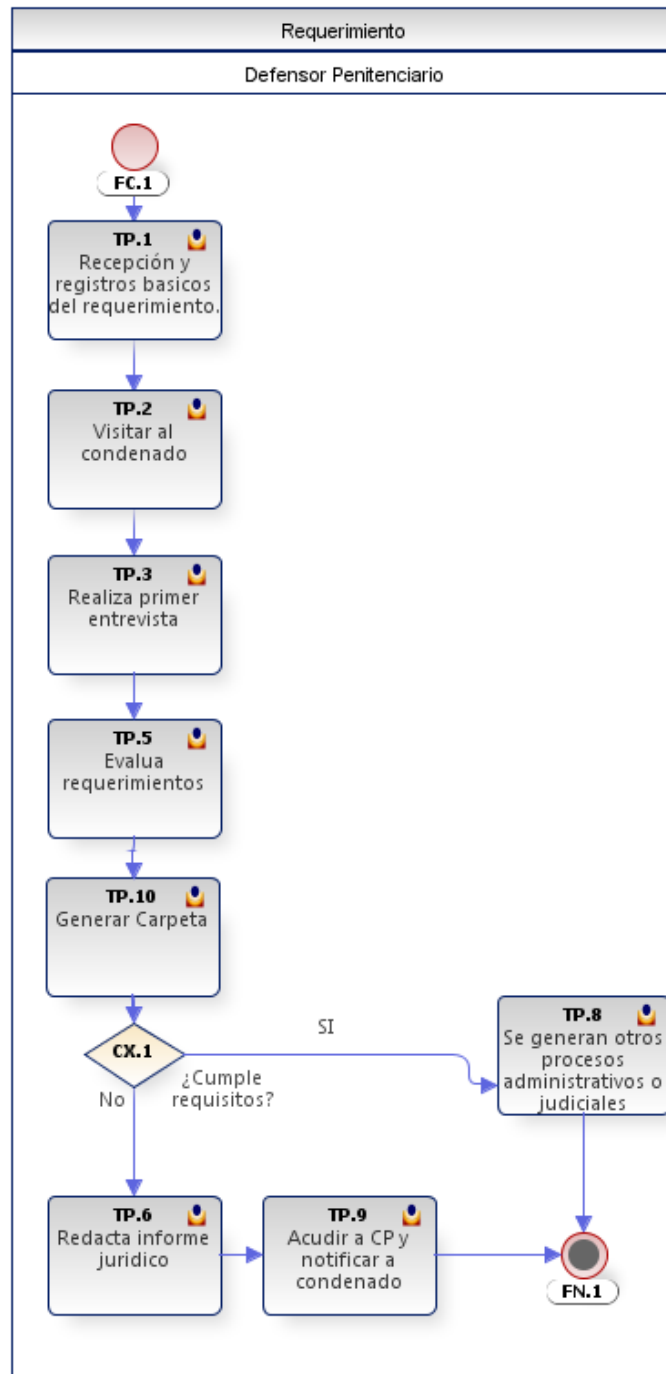
En los flujos anteriores se muestran las actividades que cumplen los defensores y asistentes sociales en el proceso de difusión, también⁹ se puede mencionar que existen diferencias entre las zonas, por ejemplo la tarea de “Ingresar datos al SIGDP” en general

⁹ Para mayor detalle de los flujogramas se puede ver el Tomo II Anexos

lo hace el asistente social o administrativo, en otros lados los ejecuta el Defensor. Sin perjuicio de lo anterior, son actividades que se realizan independientes de quién las ejecute.

Respecto al proceso de requerimiento también se puede generalizar siendo las siguientes actividades las relevantes:

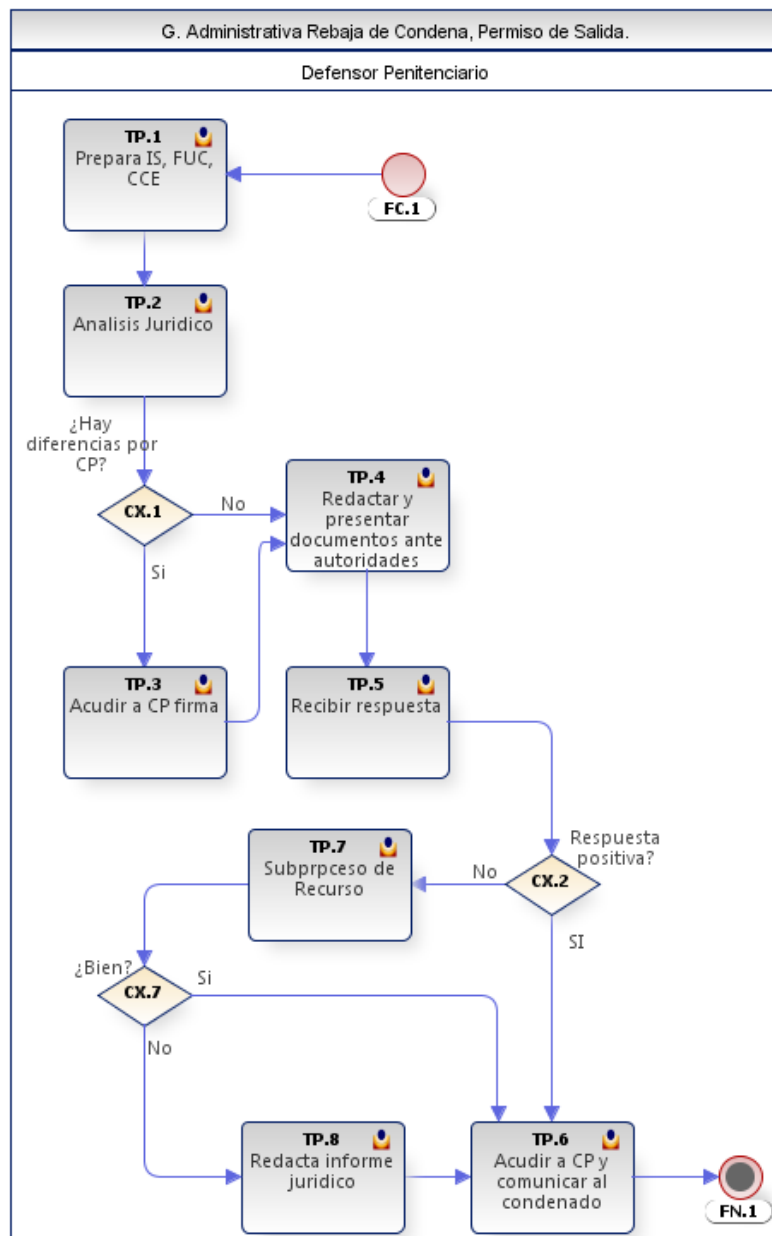
Figura N° 7.3
Proceso de Difusión

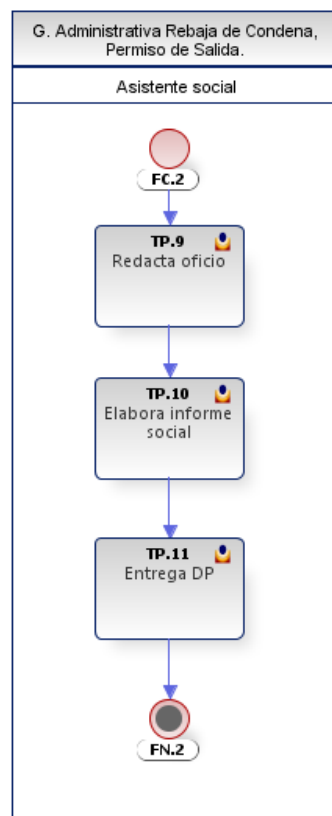


En este proceso a juicio del consultor termina cuando se genera la carpeta e ingresa la información al SIGDP, siendo el próximo evento un proceso de requerimiento administrativo o judicial o se redacta un informe jurídico si no cumple los requisitos.

Referidos al proceso administrativo se pueden detectar 4 subproceso relevantes, elegido por frecuencia en el tiempo y lo que implica en carga de trabajo y son los siguientes: permiso de salida, rebaja de condena, libertad condicional y traslado de módulo y/o unidad penal que se pueden agregar de la siguiente manera:

Figura N° 7.4
Subproceso de rebaja de condena y permiso de salida

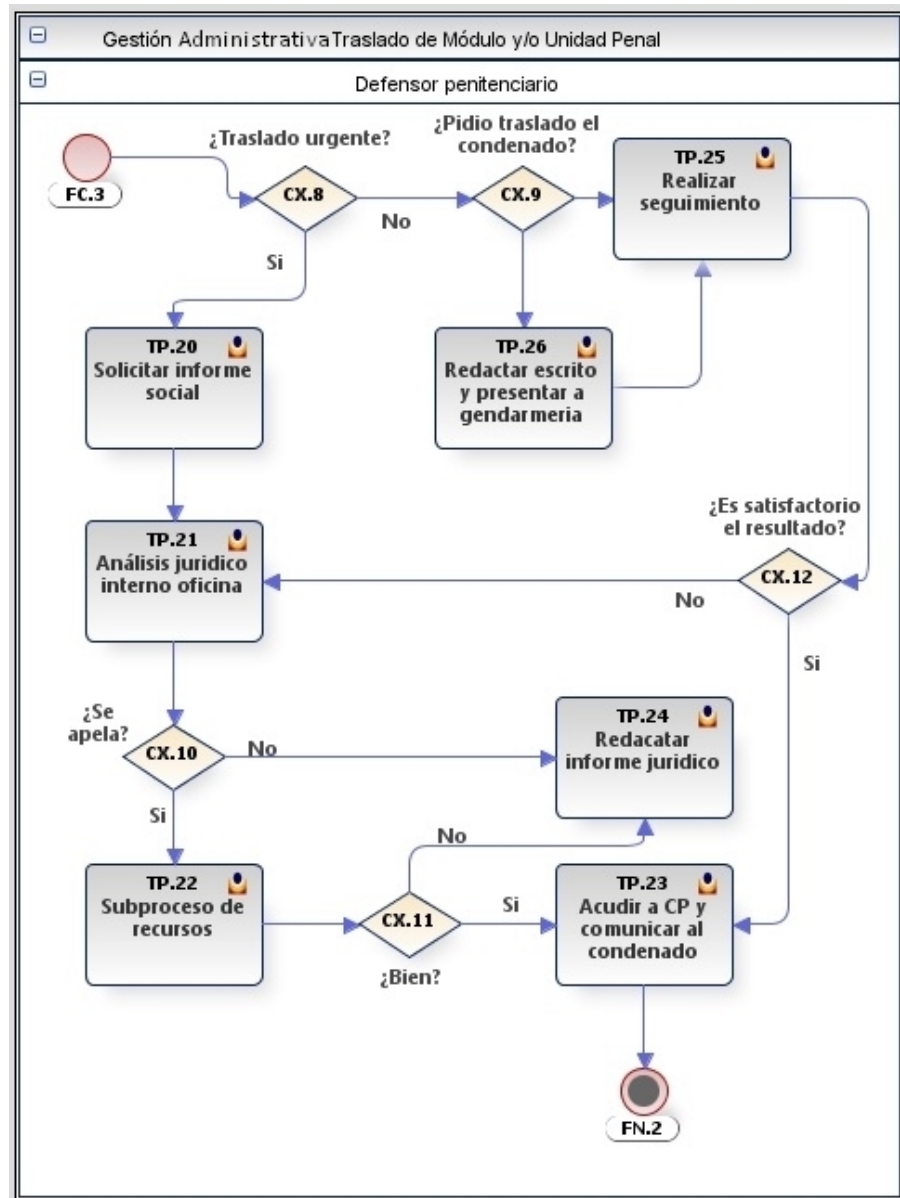




Nota: IS = Informe Social

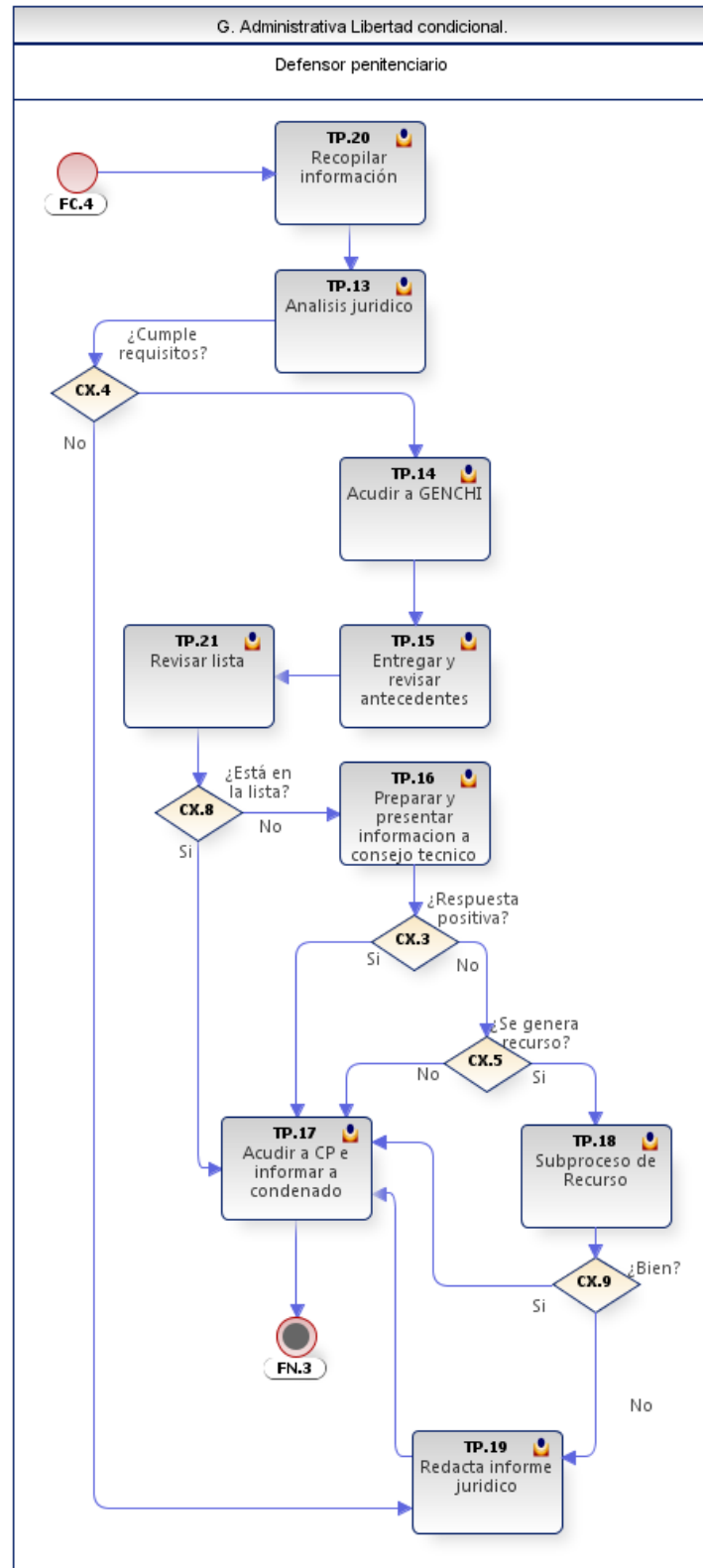
Respecto al traslado de módulo y/o unidad penal se puede entender de la siguiente manera:

Figura N° 7.5
Subproceso de Traslado de módulo y/o Unidad Penal



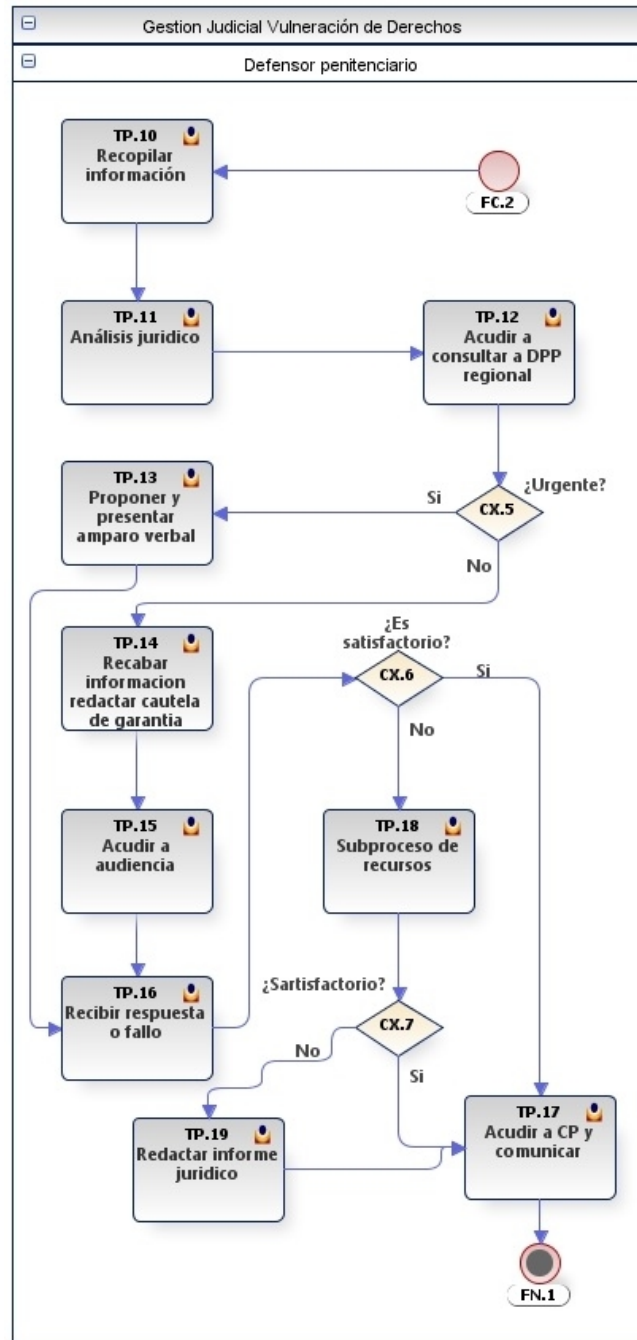
Respecto al requerimiento de Libertad Condicional se puede generalizar en las siguientes actividades:

Figura N° 7.6
Subproceso de Libertad Condicional



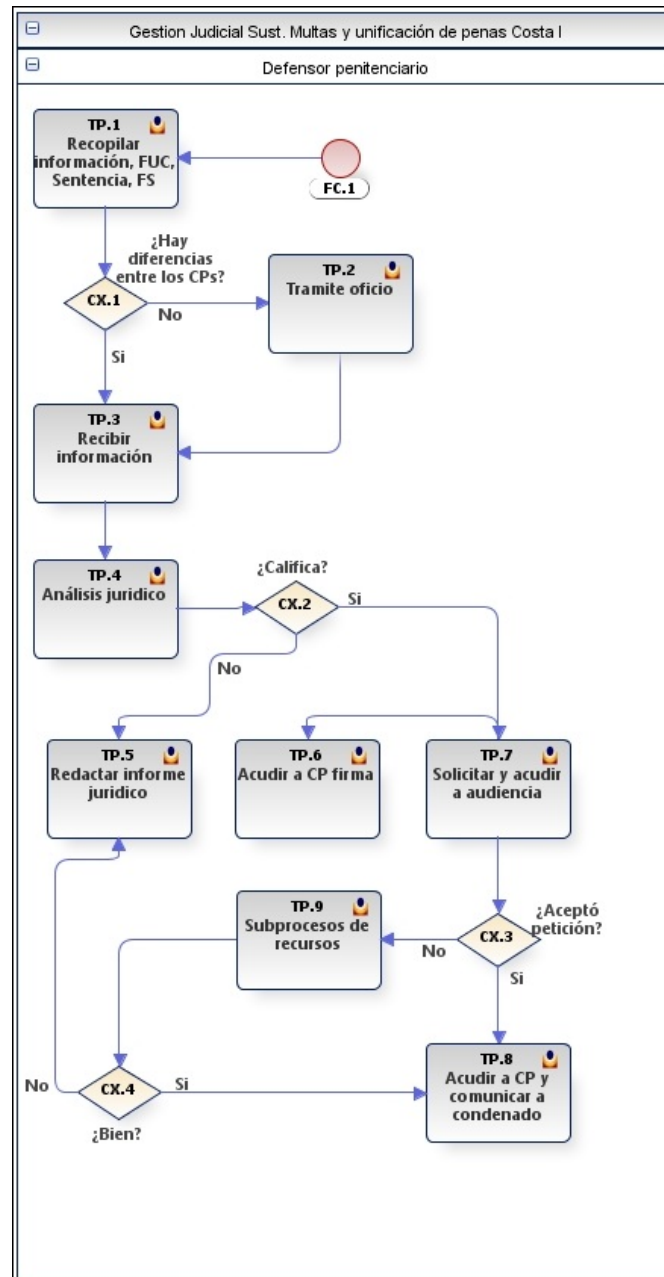
En lo referido a la Gestión judicial se agregan en tres subprocesos relevantes: Vulneración de derechos, Sustitución de Multas y Unificación de Penas:

Figura N° 7.7
Subproceso de Vulneración de Derechos



La Sustitución de multas y Unificación de penas son procesos similares pero que para mostrarlo en forme genérica se pueden agrupar en el siguiente flujo:

Figura N° 7.8
Subproceso de Sust de Multas y Unificación de penas



En este flujo se puede mencionar que siempre un centro penitenciario puede aumentar la espera de cierta información o bien implicar una gestión adicional como sería el caso de acudir al CP más de una vez, siendo posible que en otros CPs se pueda enviar simplemente un correo electrónico para realizar una tarea de solicitud de información.

7.3. Evaluación de Madurez

El análisis que desarrolló el equipo de los diferentes elementos que estructuran los procesos del servicio penitenciario y considerando la opinión del equipo multidisciplinario que trabajó en el presente estudio, se ha podido concluir respecto a los procesos de: Difusión, requerimiento, Actuaciones Administrativas, y judiciales los siguientes niveles de madurez los que se encuentran destacados con color amarillo en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 7.1
Matriz de Evaluación de Madurez del Macro Proceso Servicios de Defensa Penitenciaria

	Facilitadores de la Práctica	P-1	P-2	P-3	Puntaje
Diseño	Método (Planificación y Metodología)	El método de la práctica de gestión no se ha diseñado. El equipo de gestión utiliza una técnica de ensayo-error como método para la mejora del desempeño.	La práctica de gestión posee un diseño metodológico que no se ha comunicado a la totalidad del equipo de gestión. Está instalada a nivel de experiencia individual.	La práctica de gestión posee ciertos lineamientos en el diseño y se comunica y capacita al equipo de gestión de la Defensoría Penitenciaria.	40%
	Contexto	Se han identificado todos los insumos, los productos, las fuentes de información y los actores institucionales de la práctica de gestión.	Las necesidades de los usuarios son parcialmente reconocidas y existe acuerdo en algunos de sus aspectos con los actores institucionales de la práctica.	Las necesidades de los usuarios y de los actores institucionales de la práctica son conocidas pero no hay acuerdo sobre ellas con todos.	60%
Ejecutores	Conocimiento de la práctica	El equipo de gestión identifica las tareas asociadas a la practica de gestión.	El equipo de gestión puede describir parcialmente el flujo global de la práctica, e identifica los indicadores claves de su desempeño.	El equipo de gestión puede describir totalmente el flujo global de la práctica, identifica los indicadores claves de su desempeño y cómo su trabajo afecta a los usuarios y/o beneficiarios como a otros actores del proceso, al desempeño del proceso; y los niveles de desempeños reales y requeridos.	40%
Infraestructura	Física	La infraestructura no cumple con la estándar para atender a los usuarios	La infraestructura física es básica, es decir, es para cumplir con las tareas pero en forma dificultosa	La infraestructura física cumple, pero aún no llega al óptimo	60%
	Sistemas de Información	La práctica de gestión es apoyado por sistema de TI	La práctica es apoyada por un sistema de TI integrado a nivel de sólo	La práctica es apoyado por un sistema de TI integrado a nivel de institucional y sus	40%

		dentro de la misma institución que no se encuentran interconectados.	la institución, pero sus características no están alineadas con la necesidad de gestión.	características responden en alguna medida a las necesidades de gestión.	
Indicadores	Definición	La práctica de gestión posee indicadores básicos de costo y calidad.	La práctica de gestión posee indicadores que recogen las necesidades de los usuarios y también de producción.	La práctica de gestión posee indicadores que recoge las necesidades de los usuarios incluyen los de producción y son comprendidos por el equipo de defensa penitenciaria.	20%
	Usos	El equipo penitenciario usa los indicadores de la práctica de gestión para monitorear su desempeño.	El equipo penitenciario usa los indicadores de la práctica de gestión para monitorear su desempeño y se establecen puntos de comparación.	El equipo penitenciario usa los indicadores de la práctica de gestión en forma sistemática para establecer comparación de desempeño.	20%

En conclusión el nivel de implementación de los procesos del programa es a nivel dos en dónde se evidencia una gestión incipiente pero que no ha sido ampliada a todas las oficinas, ni tampoco ha sido evaluada su gestión y ni mejorada, dando un gran margen para futuras mejoras. Como sería la mejora e interpretación de las diferentes indicadores en las gestiones, y métodos homogéneos en cada una de las oficinas.

8. Análisis de Medición de Tiempos

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del levantamiento de información de los tiempos de las tareas que ejecutan los defensores penitenciarios.

Actualmente el Sistema de Información de Gestión de Defensa Penal Penitenciaria (SIGDP Penitenciario) sólo dispone de la fecha de inicio y de término de los requerimientos, por lo tanto, no es posible pesquisar los tiempos intermedios, correspondientes a la duración de los distintos tipos de gestiones (actividades y tareas) de defensa penitenciaria fundamentales o actividades mínimas que se deben realizar para lograr otorgar una prestación oportuna.

La Medición del trabajo en terreno realizado para los Defensores Penitenciarios proporciona información al respecto conforme a la descripción metodológica que se presenta a continuación.

8.1. Metodología Utilizada

El trabajo de terreno fue programado de manera que el Estudio de Tiempo recoja el mayor número de datos posible de gestiones realizadas (actividades y tareas) y que sirva de validación a lo analizado en las entrevistas en profundidad realizadas a los defensores y a las estadísticas registradas en el SIGDP.

El registro pretende homologar los criterios de agrupación de tareas genéricas correspondiente al levantamiento de procedimientos de trabajo. Para ello, los distintos tipos de gestiones se han clasificado en dos dimensiones:

- **Tareas Genéricas:** Corresponde a la desagregación de las gestiones, actuaciones y funciones que realizan los defensores, que son susceptibles de identificar inicio y término, y que conectadas en forma sistemática forman procesos de trabajo. Las tareas genéricas tienen por objeto medir aquellas gestiones que actualmente no están siendo registradas por el SIGDP, pero que representan carga de trabajo diario de los defensores penitenciarios. Conforme a lo relevado en las entrevistas en profundidad, el análisis de la información secundaria y la retroalimentación permanente del trabajo en terreno, se han definido las siguientes tareas genéricas:
 - o Análisis Jurídico
 - o Coordinación Interna
 - o Entrevistas en General
 - o Fijar Afiches
 - o Gestión Administrativa de la Oficina
 - o Realizar Charla
 - o Realizar Primera entrevista
 - o Realizar Seguimiento
 - o Recepción y registros básicos
 - o Recopilar Información

- o Registra en SIGDP
 - o Registro en carpeta
 - o Registro en Planilla
 - o Reporte a DPP
 - o Subproceso de Recursos
 - o Tareas No Productivas
 - o Tiempos de Espera
 - o Transporte
 - o Visitar al condenado
- **Actividad:** Corresponde a la agrupación de solicitudes en las siguientes categorías:
 - o **Representación ante autoridades administrativas:** Comprende las siguientes solicitudes:
 - Libertad Condicional
 - Permiso de Salida
 - Rebaja de Condena
 - Traslados
 - o **Representación ante autoridades judiciales:** Comprende las siguientes gestiones:
 - Abono en Prisión Preventiva
 - Sustitución de multas
 - Unificación de Penas
 - Vulneración de Derechos
 - o Adicionalmente se las siguientes solicitudes:
 - Asesoría Jurídica
 - Difusión
 - Requerimiento
 - Otras Actividades

8.1.1. Aplicación de la Medición

Dado que los plazos del presente estudio son acotados, se ha fijado que el estudio de tiempo no supere las tres semanas de trabajo en terreno. La medición se llevó a cabo entre el 10 y el 28 de Noviembre conforme a la siguiente ruta diaria:

Cuadro N° 8.1
Fechas de Aplicación de la Medición

Unidad	Día de Medición (Noviembre)															Jornadas Medidas
	10	11	12	13	14	18	19	20	21	24	25	26	27	28		
IV Coquimbo	X		X	X	X					X	X	X			7	
VIII Costa I	X	X	X	X	X					X	X	X			8	
VIII Cordillera	X	X	X	X	X	X	X	X	X						9	
RM Norte - CDP Santiago Sur	X	X	X	X	X										5	
RM Norte Colina - UEAS	X	X	X	X	X										5	
RM Sur Puente Alto - Talagante											X	X	X	X	4	
TOTAL DE JORNADAS de DEFENSOR PENITENCIARIO MEDIDAS															38	

Como se puede apreciar en el cuadro precedente se registró seguimiento a 38 jornadas de defensores penitenciarios en 6 unidades o zonas de las regiones cuarta, octava y metropolitana.

8.1.2. Limitaciones del Estudio de Tiempo

Respecto de la oportunidad de la medición y considerando la variedad de gestiones realizadas por los defensores penitenciarios cabe destacar que no es posible controlar todos los parámetros y variables medidos en una muestra no representativa de 38 jornadas diarias de trabajo. En lo específico, la medición de ciertas gestiones (en su dimensión de tarea genérica y/o actividad) no fue observable en todas las Unidades relevadas debido a la aleatoriedad en la determinación de los días del levantamiento y en lo acotado de la muestra.

8.2. Análisis de la Jornada Laboral

8.2.1. Análisis de la Jornada Laboral Total

Como una manera de aproximarse a la comprensión del trabajo diario desempeñado por los defensores, el cuadro siguiente muestra el total de horas diarias trabajadas por los defensores penitenciarios de la muestra:

Cuadro N° 8.2
Jornada Laboral (en Horas) por Día y Unidad

Unidad	Día de Medición (Noviembre)															Prom Diario	Mín	Máx
	10	11	12	13	14	18	19	20	21	24	25	26	27	28				
IV Coquimbo	9,5		10	10	8,8						8,8	9,5	8,5		9,3	8,5	10,1	
VIII Costa I	6,7	7,3	7,8	7,6	6,9					7,5	9,8	9,2			7,8	6,7	9,8	
VIII Cordillera	8,5	8,7	10	5,4	9,9	8,6	9,3	9,3	8						8,6	5,4	10,0	
RM Norte - CDP Santiago Sur	5,2	6,3	8,2	8,2	6,7										6,9	5,2	8,2	
RM Norte Colina - UEAS	7,2	9,1	9,2	9,5	5,8										8,1	5,8	9,5	
RM Sur Puente Alto - Talagante											7,2	7,2	7	6,1	6,9	6,1	7,2	

Como se puede apreciar las jornadas laborales más extensas alcanzan las 10 horas de trabajo. Las jornadas más breves no superan las 6 horas, lo que se explica por distintos factores como retiro anticipado por instrucción de la Defensoría Regional por problemas en el Metro de Santiago, retiro anticipado para asistir a actividades de perfeccionamiento (Magíster), entre otros.

Al analizar los estadígrafos de la muestra, se observa que la jornada promedio de la muestra estudiada es de poco más de 8 horas.

Cuadro N° 8.3
Estadígrafos de Tiempo Trabajado (en Horas) por Día y Unidad

Estadígrafos de la Muestra	
Mínimo	5,17
Máximo	10,08
Media	8,11
Percentil 25	7,19
Percentil 50	8,33
Percentil 75	9,14

Cabe señalar que el registro de los cuadros anteriores contabiliza las horas transcurridas desde el inicio hasta el término de la jornada laboral incluyendo aquellos tiempos destinados a "tareas no productivas" como Colación, trámites personales y otros.

A continuación se analizan las horas efectivas trabajadas por los defensores penitenciarios, es decir la contabilización de los tiempos destinados a actividades productivas.

8.2.2. Análisis de la Jornada Laboral Efectiva

Al analizar las horas efectivas trabajadas por los defensores penitenciarios, se observa que la jornada promedio efectivo más extensa de la muestra es de 7,8 horas registrada en VIII Región Cordillera, mientras que la jornada promedio mínimo de las unidades de la muestra es de 5,7 horas. Lo anterior se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 8.4
Tiempo Trabajado Efectivo (en Horas) por Día y Unidad

Unidad	Día de Medición (Noviembre)															Prom Diario	Mín	Máx
	10	11	12	13	14	18	19	20	21	24	25	26	27	28				
IV Coquimbo	7,8		8,5	8,3	7,3						7,3	8	6,5		7,7	6,5	8,5	
VIII Costa I	6,7	7,3	7,8	7,6	6,9					6,7	7,8	7,4			7,3	6,7	7,8	
VIII Cordillera	6,5	7,5	8,3	4,9	9,9	7,6	9,3	8,9	7,8						7,8	4,9	9,9	
RM Norte - CDP Santiago Sur	4,3	5,6	7,2	6,2	6,4										5,9	4,3	7,2	
RM Norte Colina - UEAS	6,4	7,5	8,8	9	3,6										7,1	3,6	9,0	
RM Sur Puente Alto - Talagante											6,2	6	5,5	4,9	5,7	4,9	6,2	

Al analizar los estadígrafos de Tiempo Trabajado Efectivo de la jornada de defensores penitenciarios, se puede apreciar que la jornada efectiva totaliza en promedio las 7 horas, es decir una menos que el total de la jornada laboral total.

Cuadro N° 8.5
Estadígrafos de Tiempo Trabajado Efectivo
(en Horas) por Día y Unidad

Estadígrafos de la Muestra	
Mínimo	3,57
Máximo	9,87
Media	7,10
Percentil 25	6,38
Percentil 50	7,33
Percentil 75	7,80

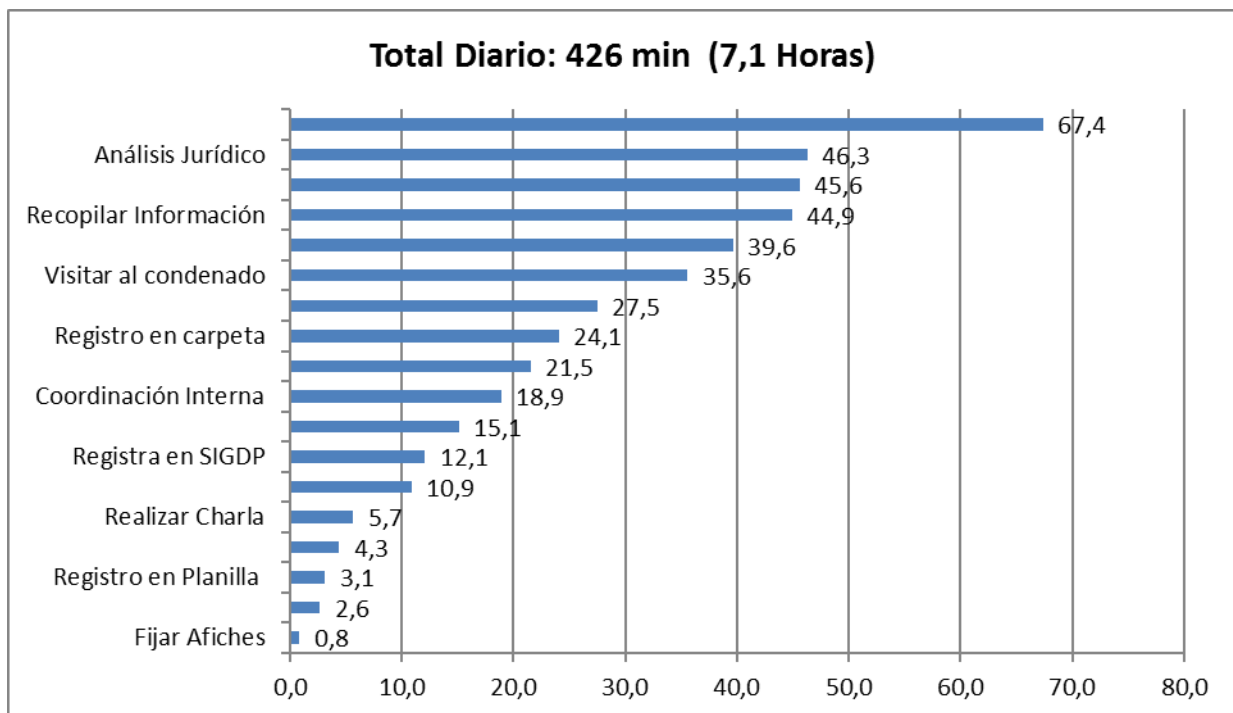
8.3. Análisis por Tarea Genérica

Como se señaló en el acápite metodológico, la clasificación de tarea genérica corresponde a la desagregación de las gestiones, actuaciones y funciones que realizan los defensores, que son susceptibles de identificar inicio y término, y que conectadas en forma sistemática forman procesos de trabajo.

8.3.1. Análisis de Tiempos por Tarea Genérica

A continuación se presenta el tiempo promedio diario en minutos destinado a cada tarea genérica:

Gráfico N° 8.1
Tiempo Promedio Diario (Minutos) por Tarea Genérica



Tal como se observa en la gráfica, la tarea genérica transporte representa el mayor consumo de minutos de la jornada laboral, superando una hora diaria. Le siguen el Análisis Jurídico y la realización de primeras entrevistas. La representación de esta última tarea viene a ratificar la etapa de crecimiento de la cobertura de defensa penal.

Al presentar lo anterior como peso relativo del tiempo total de la jornada laboral, se obtiene la siguiente distribución:

Cuadro N° 8.6
Peso relativo promedio destinado a cada Tarea Genérica

Tarea Genérica	Peso Relativo	% Acumulado
Transporte	15,8%	15,8%
Análisis Jurídico	10,9%	26,7%
Realizar Primera entrevista	10,7%	37,4%
Recopilar Información	10,5%	47,9%
Subproceso de Recursos	9,3%	57,2%
Visitar al condenado	8,3%	65,6%
Tiempos de Espera	6,4%	72,0%
Registro en carpeta	5,7%	77,7%
Entrevistas en General	5,1%	82,7%
Coordinación Interna	4,4%	87,2%
Reporte a DPP	3,6%	90,7%
Registra en SIGDP	2,8%	93,6%
Recepción y registros básicos	2,6%	96,1%
Realizar Charla	1,3%	97,4%
Realizar Seguimiento	1,0%	98,5%
Registro en Planilla	0,7%	99,2%
Gestión Administrativa de la Oficina	0,6%	99,8%
Fijar Afiches	0,2%	100,0%
Total general	100%	

8.3.2. Análisis de Tiempos por Tarea Genérica desglosados por Unidad

Al desglosar el tiempo promedio diario en minutos destinado a cada tarea genérica por Unidad o Zona, se obtiene la siguiente distribución (en verde se destacan las 2 Tareas Genéricas con mayor tiempo promedio diario por cada Unidad y en rojo se destacan las 2 Tareas Genéricas con menor tiempo promedio diario por cada Unidad) :

Cuadro N° 8.7
Tiempo Promedio Diario (Minutos) por Tarea Genérica y Unidad

Tarea Genérica	IV Coquimbo	VIII Costa I	VIII Cordillera	RM Norte Colina - UEAS	RM Norte - CDP	RM Sur Puente Alto	Total
Transporte	29	84	74	115	17	90	67,4
Análisis Jurídico	74	56	47	51	8	19	46,3
Realizar Primera entrevista	55	14	92	19	51	16	45,6
Recopilar Información	16	110	46	40	14	8	44,9
Subproceso de Recursos	46	30	79	21	13	18	39,6
Visitar al condenado	39	14	52	13	60	33	35,6
Tiempos de Espera	59	5	21	34	24	29	27,5
Registro en carpeta	14	70	3	2	36	9	24,1
Entrevistas en General	31	4	22	47	19	12	21,5
Coordinación Interna	42	2	18	32	2	19	18,9
Reporte a DPP	14	23		11	2	57	15,1
Registra en SIGDP	9	7	2		58	9	12,1
Recepción y registros básicos	9	4	8	8	41		10,9
Realizar Charla				28	6	11	5,7
Realizar Seguimiento	9	10	1	2		3	4,3
Registro en Planilla		6	5		4		3,1
Gestión Administrativa de la Oficina	14						2,6
Fijar Afiches						8	0,8
Total general	460,0	436,8	470,3	423,0	354,8	339,0	426,1

Como se puede apreciar en el cuadro precedente la tarea "Transporte" es la más recurrente en las unidades de Colina-UEAS y Puente Alto alcanzado un promedio levemente inferior a las 2 horas en el primer caso y de 1,5 horas en el segundo.

Al presentar lo anterior como peso relativo del tiempo total de la jornada laboral de cada Unidad o Zona, se obtiene la siguiente distribución:

Cuadro N° 8.8
Peso relativo promedio destinado a cada Tarea Genérica por Unidad

Tarea Genérica	IV Coquimbo	VIII Costa I	VIII Cordillera	RM Norte Colina - UEAS	RM Norte - CDP	RM Sur Puente Alto	Total
Transporte	6%	19%	16%	27%	5%	27%	15,8%
Análisis Jurídico	16%	13%	10%	12%	2%	6%	10,9%
Realizar Primera entrevista	12%	3%	20%	4%	14%	5%	10,7%
Recopilar Información	4%	25%	10%	9%	4%	2%	10,5%
Subproceso de Recursos	10%	7%	17%	5%	4%	5%	9,3%
Visitar al condenado	9%	3%	11%	3%	17%	10%	8,3%
Tiempos de Espera	13%	1%	5%	8%	7%	8%	6,4%
Registro en carpeta	3%	16%	1%	1%	10%	3%	5,7%
Entrevistas en General	7%	1%	5%	11%	5%	4%	5,1%
Coordinación Interna	9%	0%	4%	8%	1%	5%	4,4%
Reporte a DPP	3%	5%	0%	3%	1%	17%	3,6%
Registra en SIGDP	2%	2%	0%	0%	16%	3%	2,8%
Recepción y registros básicos	2%	1%	2%	2%	12%	0%	2,6%
Realizar Charla	0%	0%	0%	7%	2%	3%	1,3%
Realizar Seguimiento	2%	2%	0%	1%	0%	1%	1,0%
Registro en Planilla	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0,7%
Gestión Administrativa de la Oficina	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0,6%
Fijar Afiches	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0,2%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

8.3.3. Análisis de Tiempos por Tareas Genéricas Específicas

A continuación se presenta un análisis de ciertas tareas genéricas específicas que además de tener las características de ser perfectamente identificable, observables y medibles son perfectamente divisibles y por tanto comparables a nivel unitario.

Las tareas genéricas específicas a analizar son:

- Entrevistas en General
- Realizar Charla
- Realizar Primera entrevista
- Visitar al condenado

A continuación se presentan los principales estadígrafos de estas tareas genéricas.

Cuadro N° 8.9
Estadígrafos por Tarea Genérica Específica

Tarea Genérica	Cantidad	Duración (Minutos)	
		Promedio	Mínima
Entrevistas en General	37,0	22,1	4,0
Realizar Charla	5,0	43,2	15,0
Realizar Primera entrevista	118,0	14,7	4,0
Visitar al condenado	82,0	16,5	5,0

Al observar los estadígrafos, se concluye que en la muestra estudiada, cada visita a condenado tiene una duración promedio de 16,5 minutos y la primera entrevista realizada tiene una duración promedio de casi 15 minutos. Las charlas por su parte tienen una duración promedio de 43 minutos.

A continuación se presenta el desglose regional para cada tarea:

Gráfico N° 8.2
Tiempo promedio de duración de Primera Entrevista por Unidad

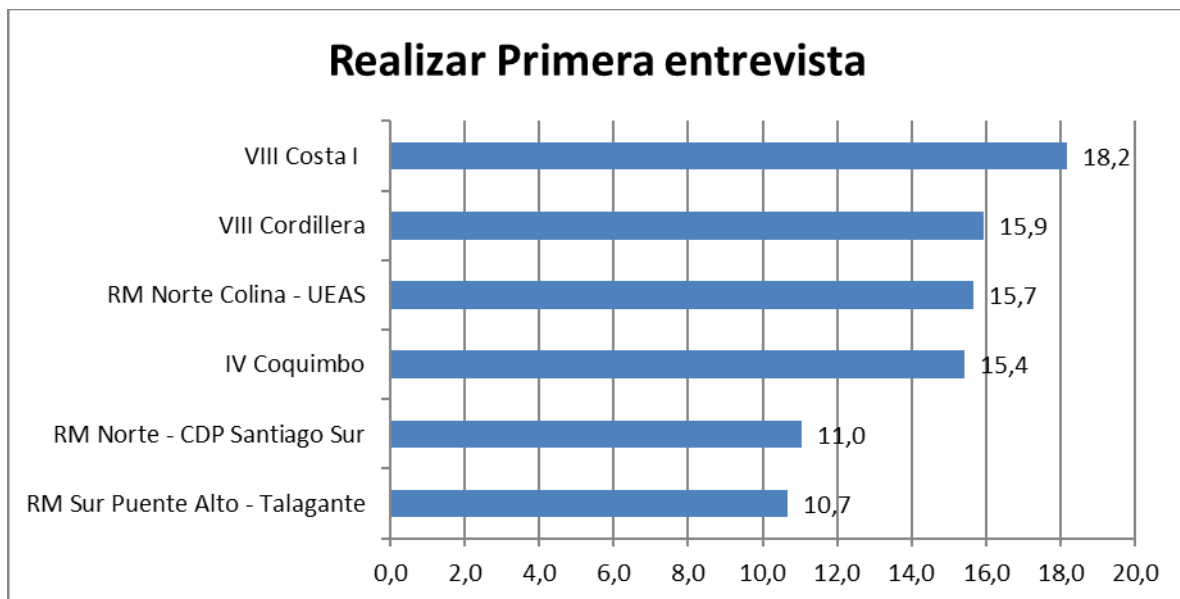
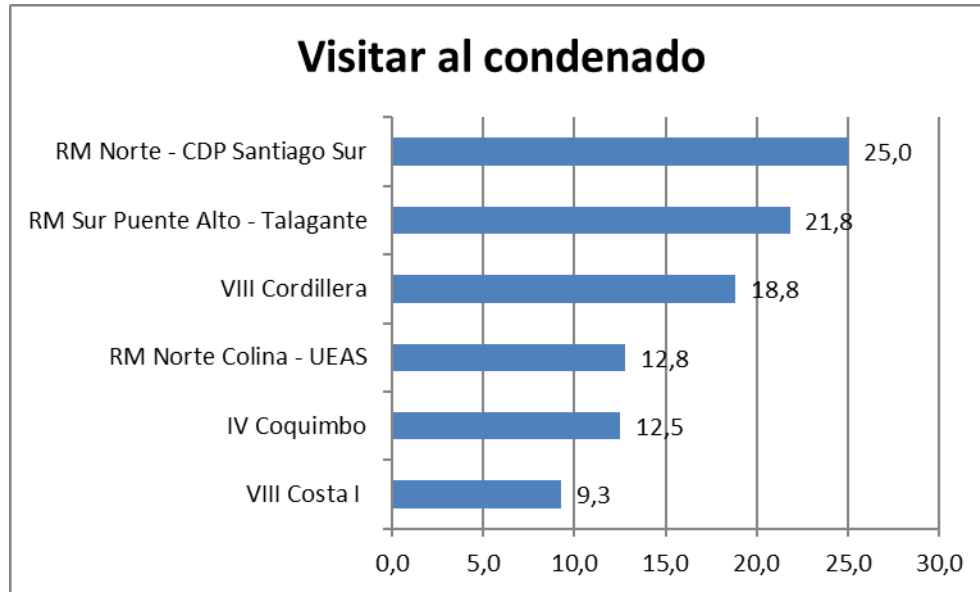


Gráfico N° 8.3
Tiempo promedio de duración de Visita al Condenado por Unidad



8.3.4. Análisis de Tiempos por Tipo de Tarea Genérica

Como una manera de analizar de manera agregada las gestiones realizadas por los defensores penitenciarios, a continuación se agrupan las tareas genéricas en las siguientes categorías:

Cuadro N° 8.10
Tipos de Tareas

Tipo de Tarea	Tarea Genérica
Control Interno	Recepción y registros básicos
	Registra en SIGDP
	Registro en carpeta
	Registro en Planilla
	Reporte a DPP
Técnica	Análisis Jurídico
	Coordinación Interna
	Realizar Charla
	Realizar Seguimiento
	Subproceso de Recursos
Transporte, Tiempo de Espera y Otros	Fijar Afiches
	Gestión Administrativa de la Oficina
	Recopilar Información
	Tiempos de Espera
	Transporte
Visitas y Atención de Público	Entrevistas en General

	Realizar Primera entrevista
	Visitar al condenado

Cabe señalar que la tarea genérica "Recopilar Información" se agrega a la categoría "Transporte, Tiempo de Espera y Otros" debido a la problemática de acceso a información que no la hace calificar como tarea "técnica".

A continuación se presenta el porcentaje de tiempo y el tiempo promedio diario dedicado a cada tipo de tarea:

Gráfico N° 8.4
Peso Relativo del Tiempo Trabajado por Tipo de Tarea

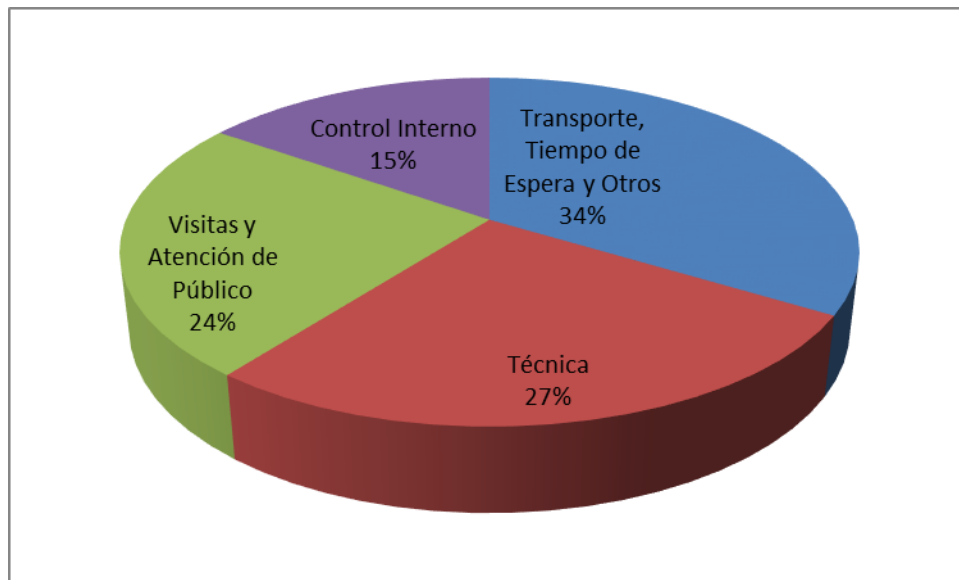
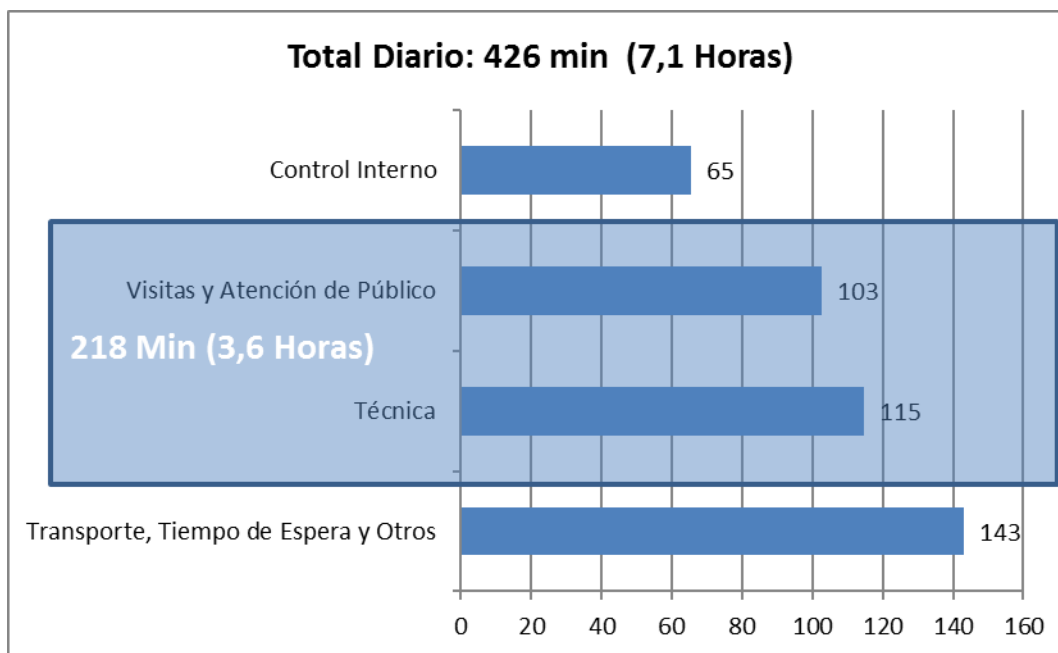


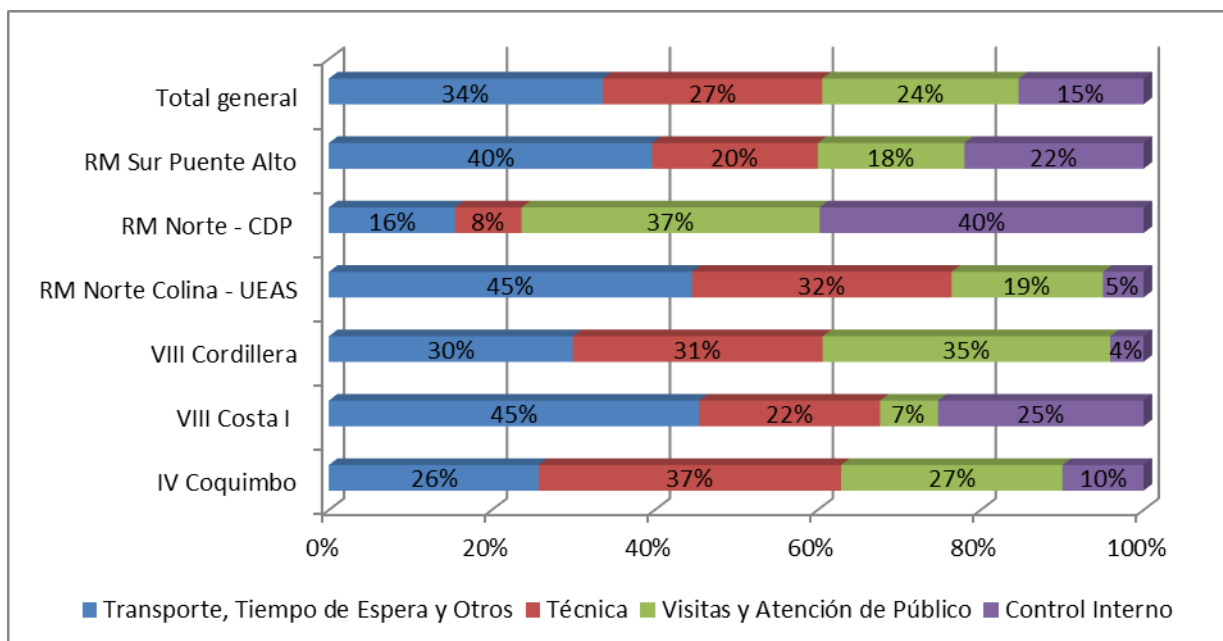
Gráfico N° 8.5
Tiempo Trabajado Promedio Diario (en Minutos) por Tipo de Tarea



Los gráficos anteriores muestran que las labores de tiempos de transporte, tiempos de espera y otros consumen poco más de un tercio de la jornada diaria. Las labores técnico-jurídicas y de atención a usuarios sólo equivalen a 3,6 horas promedio diaria.

A continuación se presenta el desglose de lo anterior por Unidad o Zona:

Gráfico N° 8.6
Peso Relativo del Tiempo Trabajado por Tipo de Tarea y Región



Cuadro N° 8.11
Tiempo Trabajado Promedio Diario (en Minutos) por Tipo de Tarea y Región

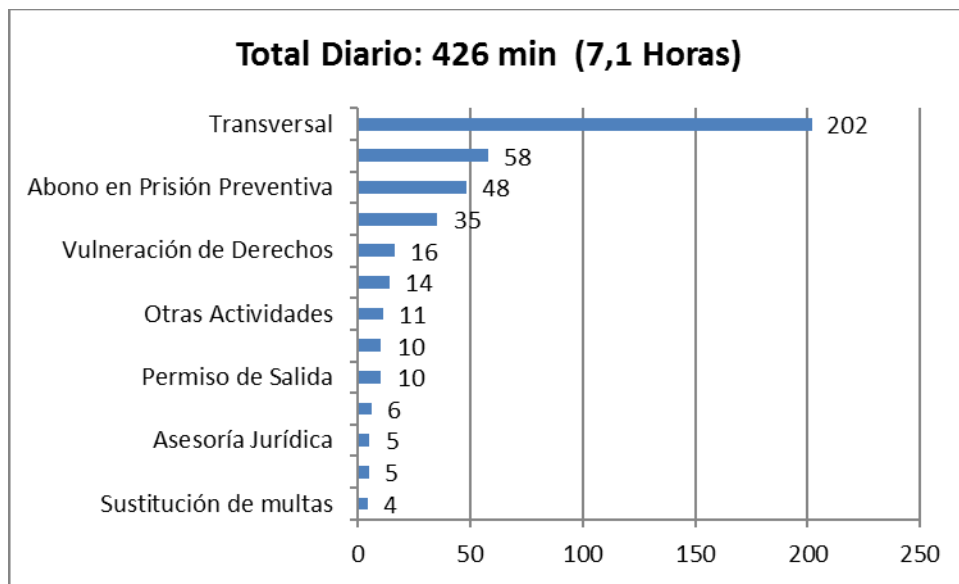
Tipo de Tarea	IV Coquimbo	VIII Costa I	VIII Cordillera	RM Norte Colina - UEAS	RM Norte - CDP	RM Sur Puente Alto
Transporte, Tiempo de Espera y Otros	119	199	141	189	55	135
Técnica	171	97	144	135	29	69
Visitas y Atención de Público	125	31	166	79	130	61
Control Interno	46	110	19	21	141	75
Total	460	437	470	423	355	339

8.4. Análisis por Actividades

8.4.1. Análisis de Tiempos por Actividades

A continuación se analiza el Tiempo Promedio Diario (Minutos) por Actividad:

Gráfico N° 8.7
Tiempo Promedio Diario (Minutos) por Actividad

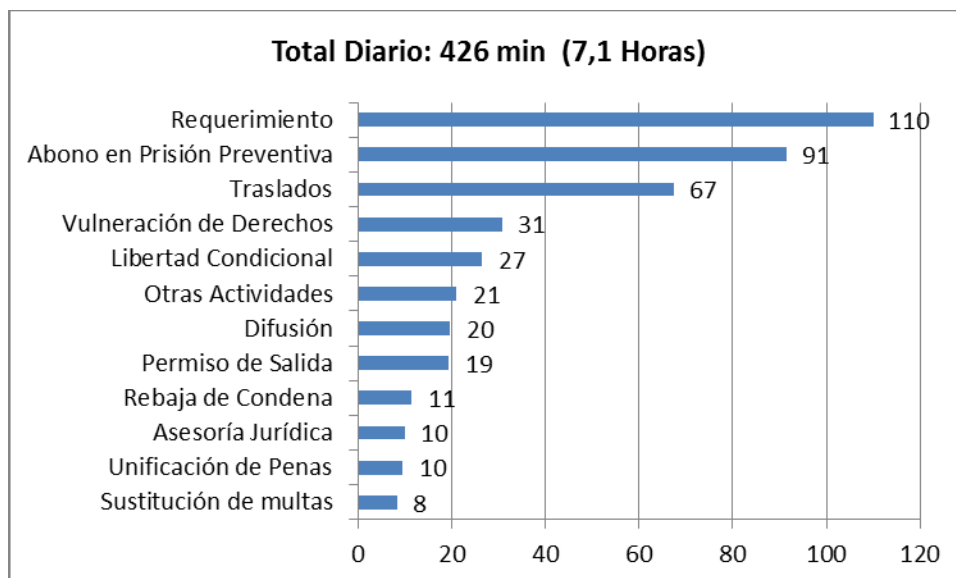


Como se puede apreciar la categoría transversales, es decir aquellas gestiones que no son asignables de manera directa a una actividad, representan el mayor consumo de tiempo.

Este Análisis resulta interesante, toda vez que las actividades agrupadas en la categoría Transversal consumen recursos y no es posible visibilizarlas en el SIGDP. Dado lo anterior se procede a prorratar la categoría "Transversal" entre las Actividades en base al peso relativo en minutos para cada Unidad. Todos los gráficos y cuadros presentados a continuación operan con dicho criterio de asignación. Este punto es consistente con el discurso del levantamiento de información cualitativa (entrevistas y focus).

Al reclasificar la categoría "Transversal" de acuerdo a lo especificado en el párrafo precedente se obtiene la siguiente distribución por Actividad:

Gráfico N° 8.8
Tiempo Promedio Diario (Minutos) por Actividad



Como se puede apreciar la Actividad "Tomar Requerimiento" corresponde a la de mayor consumo de tiempo diario alcanzado los 110 minutos. Le siguen los Abono en Prisión Preventiva y Traslados con 91 y 67 minutos respectivamente.

A continuación se presenta el Peso relativo del tiempo destinado a cada Actividad:

Cuadro N° 8.12
Peso relativo del tiempo destinado a cada Actividad

Rótulos de fila	Peso Relativo	% Acumulado
Requerimiento	26%	26%
Abono en Prisión Preventiva	21%	47%
Traslados	16%	63%
Vulneración de Derechos	7%	70%
Libertad Condicional	6%	77%
Otras Actividades	5%	82%
Difusión	5%	86%
Permiso de Salida	5%	91%
Rebaja de Condena	3%	93%
Asesoría Jurídica	2%	96%
Unificación de Penas	2%	98%
Sustitución de multas	2%	100%

El cuadro anterior además coincide con la información cualitativa (entrevistas y focus).

8.4.2. Análisis de Tiempos por Actividades desglosadas por Unidad

A continuación se presenta el desglose de Tiempos de Actividades por Unidad o Zona: Al desglosar el tiempo promedio diario en minutos destinado a cada actividad por Unidad o Zona, se obtiene la siguiente distribución (en verde se destacan la actividad con mayor tiempo promedio diario por cada Unidad):

Cuadro N° 8.13
Tiempo Promedio Diario (Minutos) por Actividad y Unidad

Actividad	IV Coquimbo	VIII Costa I	VIII Cordillera	RM Norte Colina - UEAS	RM Norte - CDP	RM Sur Puente Alto	Total
Requerimiento	119,3	33,7	206,4	45,3	193,7	40,0	110,0
Abono en Prisión Preventiva	54,2	118,5	100,9	156,4	0,0	105,1	91,4
Traslados	96,0	131,6	32,5	0,0	29,3	67,5	67,3
Vulneración de Derechos	9,3	61,8	1,6	60,6	34,8	0,0	30,8
Libertad Condicional	23,2	67,4	21,4	0,0	0,0	0,0	26,5
Otras Actividades	38,7	0,0	66,1	0,0	0,0	0,0	21,1
Difusión	9,3	0,0	0,0	82,1	12,8	74,4	19,7
Permiso de Salida	29,4	1,7	2,0	37,9	65,9	0,0	19,5
Rebaja de Condena	13,9	0,0	34,3	12,1	0,0	0,0	11,5
Asesoría Jurídica	9,3	0,0	0,0	28,5	18,3	30,0	10,0
Unificación de Penas	41,8	4,3	0,0	0,0	0,0	21,9	9,6
Sustitución de multas	15,5	17,8	5,1	0,0	0,0	0,0	8,4
Total general	460,0	436,8	470,3	423,0	354,8	339,0	426,1

Como se puede apreciar en el cuadro precedente la Actividad "Tomar Requerimiento" es la más recurrente en las unidades VIII Cordillera, CDP y Coquimbo con 206, 193 y 119 minutos diarios respectivamente. El abono en prisión preventiva predomina en Colina.UEAS y Puente Alto, mientras que los Traslados predominan en la VIII Costa I

Al presentar lo anterior como peso relativo del tiempo total de la jornada laboral de cada Unidad o Zona, se obtiene la siguiente distribución:

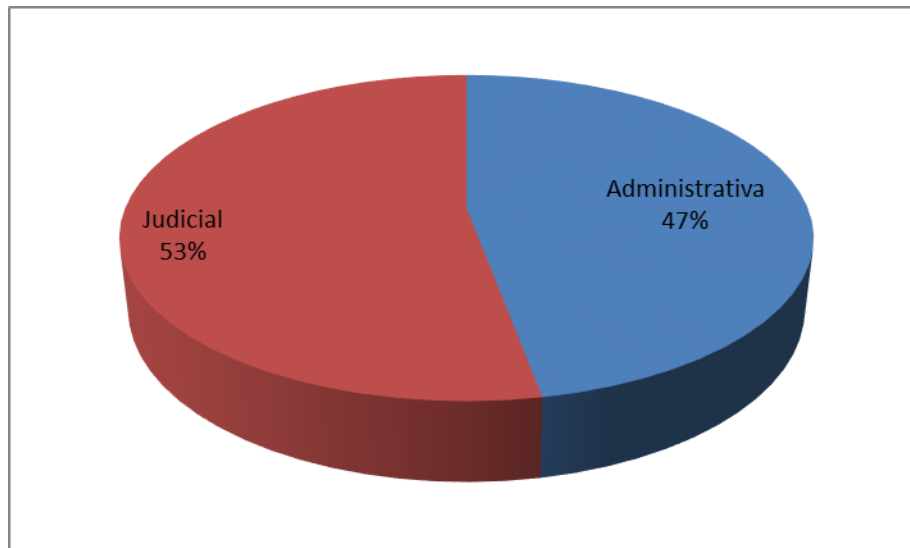
Cuadro N° 8.14
Peso relativo promedio destinado a cada Actividad por Unidad

Rótulos de fila	IV Coquimbo	VIII Costa I	VIII Cordillera	RM Norte Colina - UEAS	RM Norte - CDP	RM Sur Puente Alto	Total
Requerimiento	26%	8%	44%	11%	55%	12%	25,8%
Abono en Prisión Preventiva	12%	27%	21%	37%	0%	31%	21,5%
Traslados	21%	30%	7%	0%	8%	20%	15,8%
Vulneración de Derechos	2%	14%	0%	14%	10%	0%	7,2%
Libertad Condicional	5%	15%	5%	0%	0%	0%	6,2%
Otras Actividades	8%	0%	14%	0%	0%	0%	5,0%
Difusión	2%	0%	0%	19%	4%	22%	4,6%
Permiso de Salida	6%	0%	0%	9%	19%	0%	4,6%
Rebaja de Condena	3%	0%	7%	3%	0%	0%	2,7%
Asesoría Jurídica	2%	0%	0%	7%	5%	9%	2,4%
Unificación de Penas	9%	1%	0%	0%	0%	6%	2,3%
Sustitución de multas	3%	4%	1%	0%	0%	0%	2,0%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%

8.4.3. Análisis por Tipo de Actividad

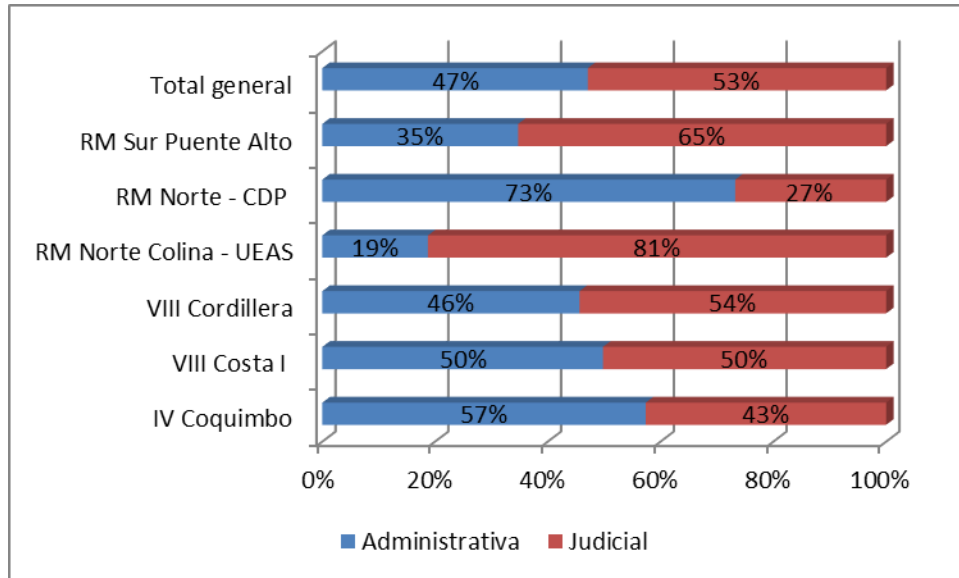
Al analizar los tiempos destinados a la Representación ante autoridades administrativas y judiciales, se obtiene la siguiente distribución:

Gráfico N° 8.9
Tiempo Trabajado por Tipo de Actividad



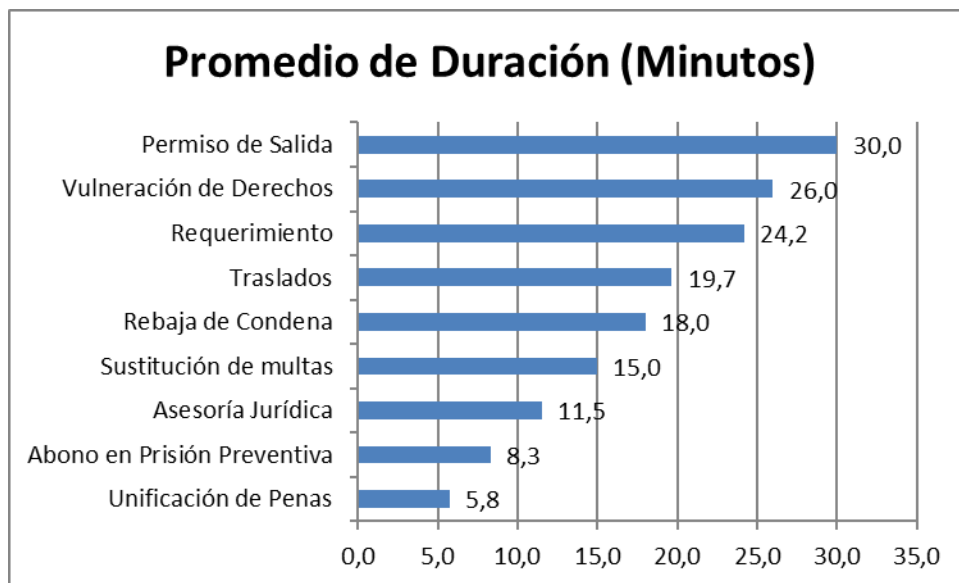
Al desglosar lo anterior por Unidad o Zona se obtiene lo siguiente::

Gráfico N° 8.10
Tiempo Trabajado por Tipo de Actividad y Unidad



Finalmente se muestra a continuación la Duración de Visitas al Condenado por Actividad:

Gráfico N° 8.11
Duración de Visitas al Condenado por Actividad



9. Análisis Estadístico descriptivo de la Información Primaria del Sistema de Servicios Penitenciarios

En el presente capítulo descriptivo realizado por CCI Ingeniería Económica encargado por la Defensoría Penal Pública (DPP), se detallará el análisis de un cuestionario el cual fue realizado a 58 funcionarios entre ellos 33 defensores penitenciarios y 24 asistentes sociales entre los días viernes 05 y martes 09 de diciembre del presente año, el cual consta de 24 preguntas en las cuales se analizan diferentes temas, tales como carga de trabajo, frecuencia con la que acude a tribunales, centros penitenciarios, tiempo de traslado, entre otras.

El cuestionario fue realizado en las regiones de Tarapacá, Arica y Parinacota, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y Bío Bío, en las siguientes unidades: Tarapacá, Arica, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana Norte CDP Santiago Sur, Metropolitana Norte Colina UEAS, Metropolitana Sur CPF, Metropolitana Sur Talagante Puente Alto, Bío Bío Costa I, Bío Bío Costa II y Bío Bío Cordillera.

Cada pregunta del cuestionario ha sido acompañada de un gráfico, para así ver de forma clarificada los datos, destacando los principales porcentajes. Además se ha hecho un desglose de algunas preguntas mediante cruces con las diversas características que se les pidió a los encuestados, los principales cruces son con tipo de cargo, ya sea defensor penitenciario o asistente social, también está el cruce con tipo de contrato, ya sea licitado o contrato directo, otro cruce que existe es con los años de experiencia penitenciaria, dividido en tramos de un año. Sin embargo los cruces que reflejaron mayor valor para este informe fueron los de unidad y de región en donde se encontraban los funcionarios que respondieron este cuestionario.

9.1. Análisis del cuestionario

9.1.1. Universo Válido

El universo relevante ha sido segmentado según 7 variables transversales de estudio:

- Tipo de cargo
- Tipo de contrato
- Región donde trabaja
- Unidad a la que pertenece
- Experiencia laboral en defensoría en años y meses
- Dotación de personas
- Cantidad de centro penitenciarios atendidos

El universo se compone por los equipos penitenciarios en los proyectos de Coquimbo, Biobío Costa I, Biobío Costa II, Biobío Cordillera, Metropolitana Norte Colina – UEAS, Metropolitana Norte CDP Santiago Sur, Metropolitana Sur Talagante Puente Alto,

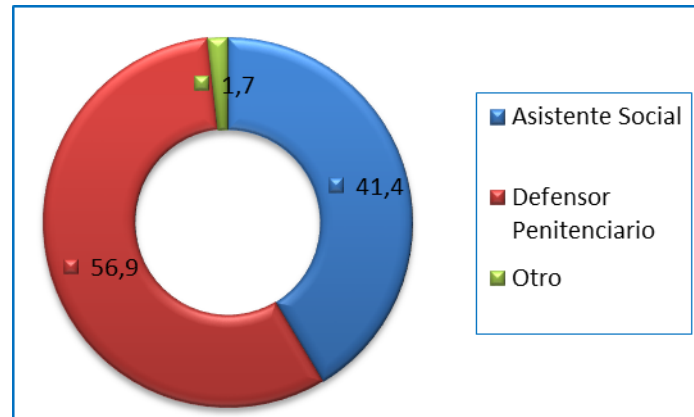
Metropolitana Sur – CPF, Arica, Tarapacá y Valparaíso. El universo válido corresponde a un total de 58 funcionarios/as. Los desgloses según cargo, contrato, región y unidad se aprecian en los siguientes cuadros:

Cuadro N° 9.1
Universo del estudio (Desglose por Cargo)

Región		Unidad	Defensor Penitenciario	Asistente Social	Otro	Total general
I	Tarapacá	Tarapacá	2	2		4
IV	Coquimbo	Coquimbo	2	2		4
XIII	Metropolitana	Metropolitana Norte Colina - UEAS	4	8		12
XIII	Metropolitana	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	2	3		5
XIII	Metropolitana	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	1	1	1	3
XIII	Metropolitana	Metropolitana Sur – CPF	1	2		3
V	Valparaíso	Valparaíso	5	6		11
VIII	Biobío	Biobío Costa I	3	3		6
VIII	Biobío	Biobío Costa II	0	1		1
VIII	Biobío	Biobío Cordillera	2	3		5
XV	Arica y Parinacota	Arica	2	2		4
Totales			24	33	1	58

Con un universo de 58 personas, de las cuales, 33 corresponden a defensores penitenciarios, 24 corresponden a asistentes sociales y 1 corresponde a otro, se puede ver gráficamente de la siguiente forma:

Gráfico N° 9.2
Porcentajes por cargo



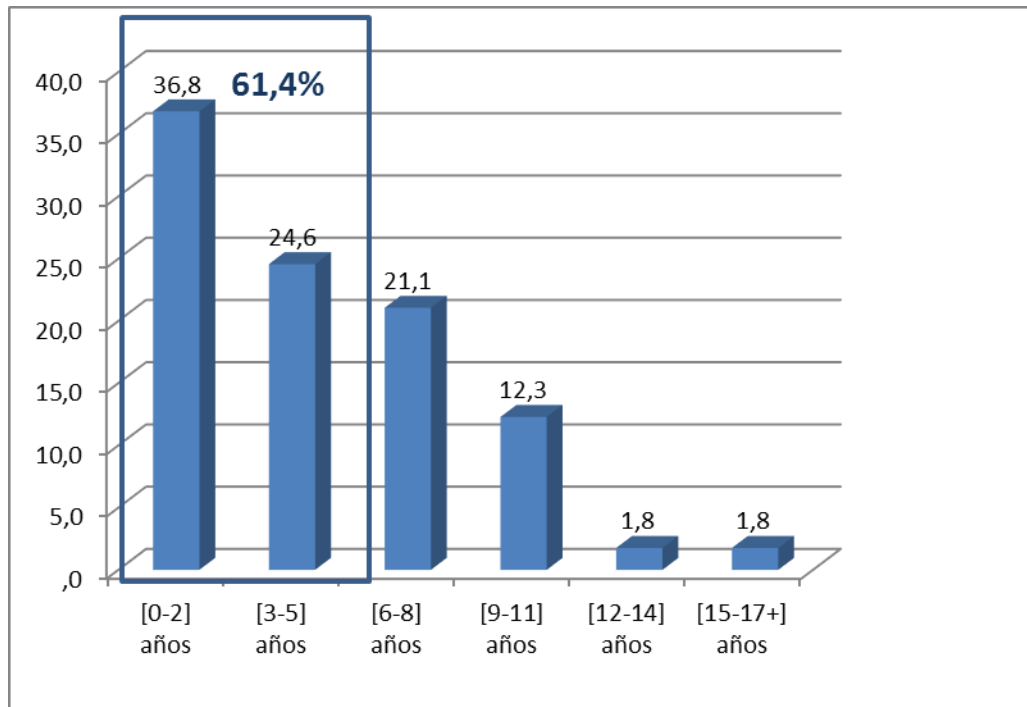
Cuadro N° 9.3
Universo del estudio (Desglose por tipo de contrato)

Región		Unidad	Licitado	Contrato Directo	Total general
I	Tarapacá	Tarapacá	0	4	4
IV	Coquimbo	Coquimbo	4	0	4
XIII	Metropolitana	Metropolitana Norte Colina - UEAS	5	7	12
XIII	Metropolitana	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	0	5	5
XIII	Metropolitana	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	4	0	4
XIII	Metropolitana	Metropolitana Sur - CPF	2	0	2
V	Valparaíso	Valparaíso	0	11	11
VIII	Biobío	Biobío Costa I	1	5	6
VIII	Biobío	Biobío Costa II	1	0	1
VIII	Biobío	Biobío Cordillera	5	0	5
XV	Arica y Parinacota	Arica	1	3	4
Totales			23	35	58

A continuación, se muestran los gráficos de experiencia laboral en años, experiencia laboral en defensoría penitenciaria, también en años. La dotación de personal en la oficina que trabaja y la cantidad de centros penitenciarios que atiende.

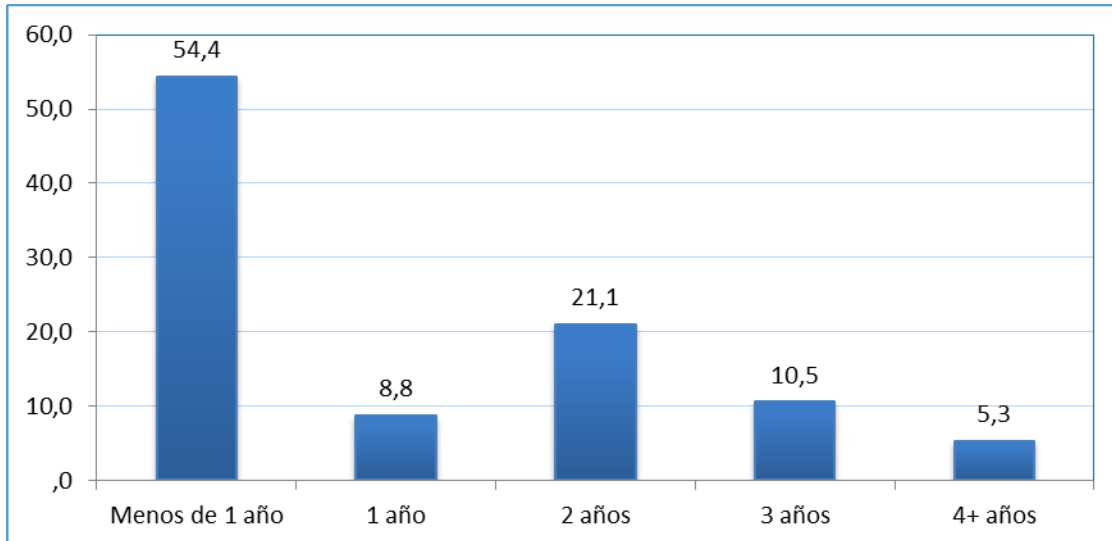
Tal como se observa en la gráfica, el 61,4% de los trabajadores encuestados tiene entre 0 y 5 años de experiencia laboral, por lo cual se infiere que son trabajadores jóvenes.

Gráfico N° 9.4
Experiencia laboral en intervalos de años



Tal como se observa en la gráfica, se ve que el 54,4% de los trabajadores encuestados tiene menos de un año trabajando en el sistema penitenciario.

Gráfico N° 9.5
Experiencia en defensoría penitenciaria en años



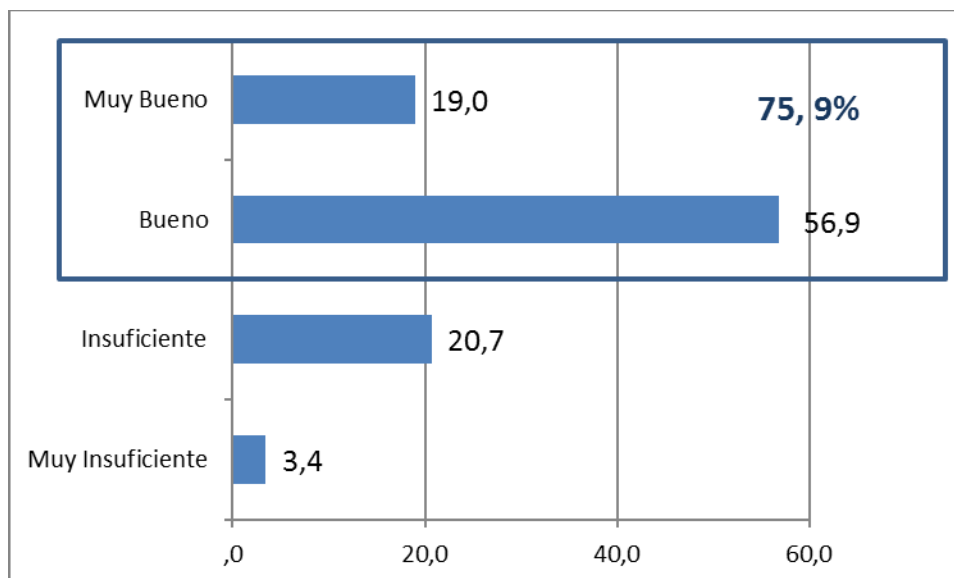
9.2. Resultados cuantitativos

9.2.1. Caracterización general

Relación que Usted y sus colegas han mantenido en el trabajo con Gendarmería

En términos generales se puede observar que el 19% de los encuestados, mantiene una muy buena relación con sus colegas de gendarmería; el 56,9% que mantiene una buena relación, mientras que un 20,7% mantiene una relación insuficiente, para terminar con un 3,4% restante que mantiene una muy insuficiente relación. Por ende se concluye que más del 70% de los encuestados mantiene una relación de cordialidad con sus colegas de gendarmería.

Gráfico N° 9.6
Relación con colegas de Gendarmería



Al desglosar la relación de los encuestados con los colegas de gendarmería con los años de experiencia laboral penitenciaria, se observa que entre los 1 y 2 años de trabajo en el sistema, la relación cordial con gendarmería tiene una baja, llegando a un 41,2% de relación insuficiente, pero al llegar a 3 años o más trabajando, la relación cordial vuelve a mantenerse, llegando a un 77,8%

Cuadro N° 9.7
Relación con Gendarmería según años de trabajo penitenciario

Tipo de relación	Experiencia en Defensoría Penitenciaria			Total
	Menos de 1 año	1 a 2 años	3 o más años	
Insuficiente/ Muy insuficiente	16,10%	41,20%	22,20%	24,60%
Buena/Muy buena	83,90%	58,80%	77,80%	75,40%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la relación de los encuestados con los colegas de gendarmería con los cargos que tienen los encuestados, se observa que la mayoría de los defensores penitenciarios (81,8%) no tienen una relación cordial con gendarmería, no así los asistentes sociales que mantienen una relación equitativa, pero también cargada a la parte de insuficiencia.

Cuadro N° 9.8
Relación con Gendarmería según cargos

	Tipo de cargo		Total
	Asistente Social	Defensor Penitenciario	
Insuficiente/ Muy insuficiente	54,20%	81,80%	70,20%
Buena/Muy buena	45,80%	18,20%	29,80%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la relación de los encuestados con los colegas de gendarmería con las respectivas unidades en las que se encuentran los centros penitenciarios, se observa que en donde es igual tanto la buena como la mala relación es en Bío Bío Costa I y en Metropolitana Norte CDP Santiago Sur, es un poco mayor la buena relación que la mala, por lo cual se concluye que en general, por unidades de mantiene una buena relación con gendarmería.

Cuadro N° 9.9
Relación con Gendarmería según unidad

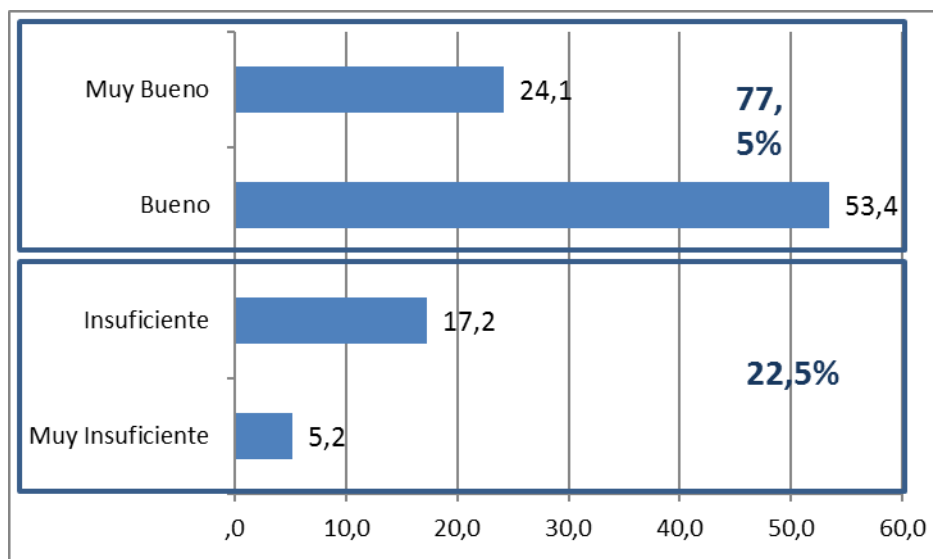
	Unidad											
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaiso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	Total
Insuficiente/ Muy insuficiente	1	0	1	3	0	3	0	5	1	0	0	14
Buena/Muy buena	3	4	3	8	5	3	1	7	4	2	4	44
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

Nivel de conocimiento que usted y sus colegas más próximos tienen del protocolo de trabajo entre la DPP y la Genchi.

Se puede observar que el nivel de conocimiento de protocolo dentro de los defensores penitenciarios y asistentes sociales de defensoría corresponde a un 5,2% que lo calificarían como de conocimiento muy insuficiente; 17,2% que tiene un conocimiento insuficiente, seguido por el 53,4% de los trabajadores que dicen tener un buen conocimiento y un 24,1% que afirma tener un muy buen conocimiento del protocolo. Según lo antecedentes recabados, la mayoría de los trabajadores tiene un buen nivel de

conocimientos, esto correspondiente al 77,5%, contra el 22,5% de los encuestados que se encuentran con conocimientos mínimos o deficientes.

Gráfico N° 9.10
Nivel de conocimiento de protocolo de trabajo.



Al desglosar el nivel de conocimiento de protocolo según regiones, se observa que en algunos sectores el nivel de insuficiente con respecto al nivel de conocimiento es tres cuartas veces muy buena, pero en la I, V, VIII y XIII regiones, hay un porcentaje de insuficiencia que representa un nivel bajo de conocimiento sobre los protocolos de trabajo entre la DPP y la Genchi. En particular en la Región Metropolitana es el mayor valor de insuficiencia.

Cuadro N° 9.11
Nivel de conocimiento de protocolo de trabajo según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Insuficiente/ Muy insuficiente	25,00%	0,00%	0,00%	18,20%	16,70%	34,80%	22,40%
Buena/Muy buena	75,00%	100,00%	100,00%	81,80%	83,30%	65,20%	77,60%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar el nivel de conocimiento de protocolo según las respectivas unidades, se observa que si bien la mayoría tiene un buen/muy buen nivel de conocimiento de la existencia de estos protocolos, en dos de la unidades de la región metropolitana, denotan que un alto nivel de funcionarios no reconocen estos protocolos, en una de ellas incluso hay una relación tres es a uno de la opción insuficiente/muy insuficiente con buena/muy buena.

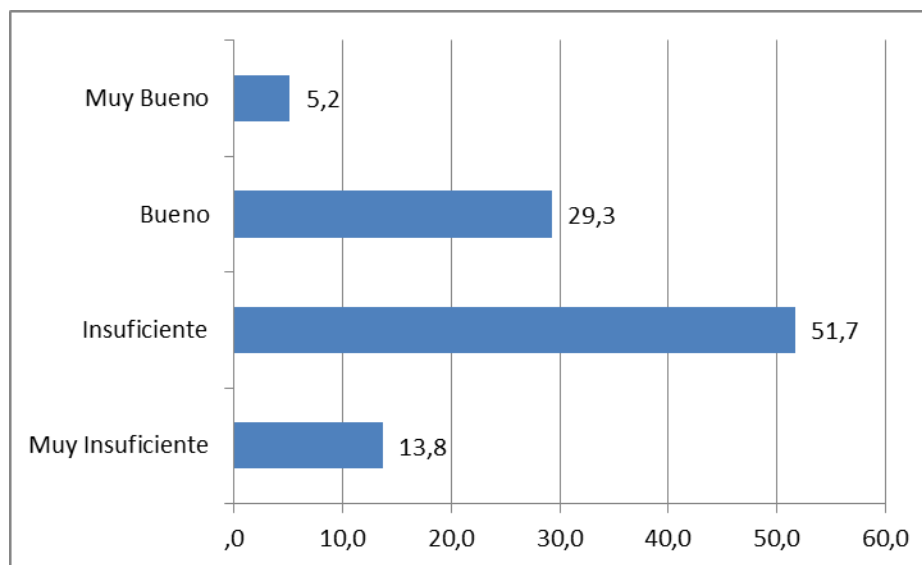
Cuadro N° 9.12
Nivel de conocimiento de protocolo de trabajo según unidad

	Unidad												Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto		
Insuficiente/Muy insuficiente	1	0	0	2	1	1	0	5	0	0	3		13
Buena/Muy buena	3	4	4	9	4	5	1	7	5	2	1		45
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4		58

Recursos destinados a contratar servicios de defensa penitenciaria para otorgar asistencia letrada especializada y oportuna a los condenados privados de libertad

En relación a los recursos destinados a la contratación de servicios de defensa penitenciaria, se observa que el 5,2% de los encuestados considera que son muy buenos; mientras que el 29,3% los encuentra buenos, en tanto el 51,7% afirma que son insuficientes, para terminar con un 13,8% que considera que son muy insuficientes. Por lo tanto, se puede afirmar que más del 51% de los funcionarios encuentra que estos recursos son insuficientes.

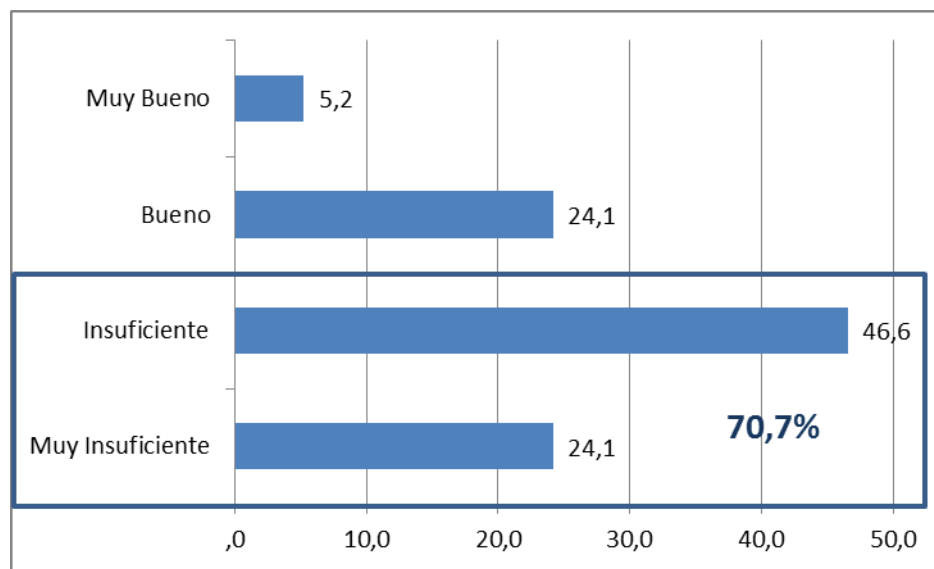
Gráfico N° 9.13
Recursos destinados a contratación



Información existente en el sistema actual (soporte técnico, acceso, oportunidad) del poder judicial que se encuentra en las dependencias de la Defensoría. (Evalúe considerando si es la suficiente para brindar en forma efectiva y oportuna un servicio de defensa penitenciaria.

Tal como se observa, sólo el 5,2% de los encuestados piensa que la información existente en el sistema actual es muy buena; seguidos por el 24,1% que piensa que es buena; para así llegar al nivel de insuficiente que es donde se concentra el mayor porcentaje, llegando al 46,6%, para terminar con un 24,1% que cree que son muy insuficientes. Es por ello que se puede concluir que alrededor de tres cuartas partes (70,7%) de los equipos penitenciarios del país piensan que la información existente en el sistema actual no es la adecuada para el servicio de defensa penitenciaria.

Gráfico N° 9.14
Información existente en el sistema actual



Al desglosar la información existente según cargo, se observa que si bien los asistentes sociales están divididos con respecto a ella, los defensores penitenciarios, encuentran en su mayoría que la información es insuficiente/muy insuficiente. Es por ello que se deduce que la información existente no es la necesaria para que los defensores penitenciarios realicen su trabajo a la perfección. Sin embargo, esto puede suceder por el uso más frecuente del sistema por parte de los defensores y que los asistentes puedan utilizar módulos más estándares y que están en una etapa de madurez superior que los otros. También puede ser que para la toma de decisiones claves no es útil para el defensor lo que existe hasta hoy.

Cuadro N° 9.15
Información existente en el sistema actual según cargo

	Tipo de cargo		Total
	Asistente Social	Defensor Penitenciario	
Insuficiente/ Muy insuficiente	54,20%	81,80%	70,20%
Buena/Muy buena	45,80%	18,20%	29,80%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la información existente según región se observa que sólo en la primera región de Tarapacá, los encuestados consideran que es buena/muy buena. No obstante, en la cuarta región de Coquimbo, los encuestados están divididos con respecto a la pregunta, sin embargo en todas las demás regiones, se infiere que la información no es suficiente para la defensa de las causas penitenciarias.

Cuadro N° 9.16
Información existente en el sistema actual según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Insuficiente/ Muy insuficiente	25,00%	75,00%	50,00%	72,70%	75,00%	78,30%	70,70%
Buena/Muy buena	75,00%	25,00%	50,00%	27,30%	25,00%	21,70%	29,30%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la información existente según unidad, se observa que se mantiene la tendencia por región, con una excepción en la región metropolitana, donde en la unidad Metropolitana Norte Colina UEAS, la mayoría de los encuestados consideraron que la información disponible es buena/muy buena. Es por ello que se concluye que la información en su totalidad no es la suficiente para la defensa penitenciaria.

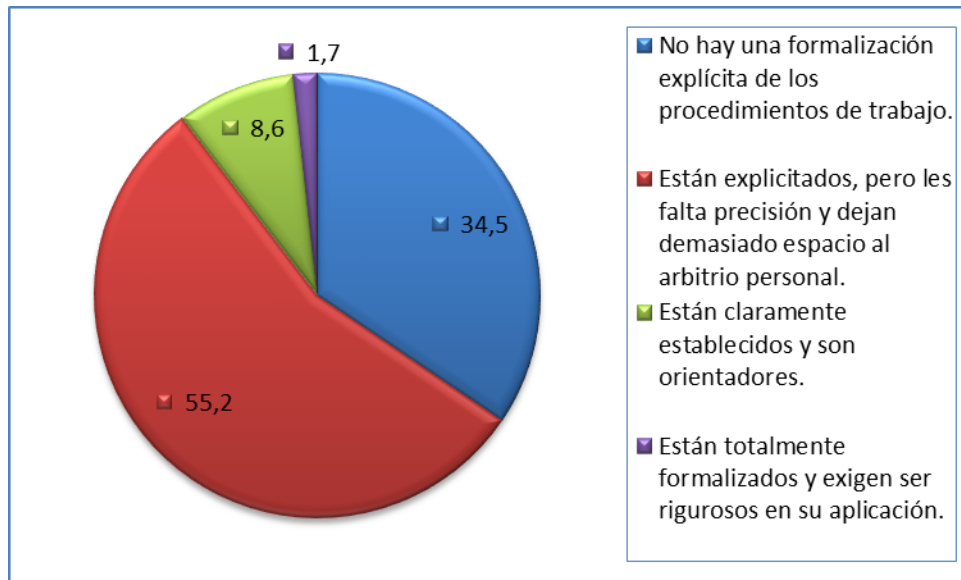
Cuadro N° 9.17
Información existente en el sistema actual según unidad

	Unidad											Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	
Insuficiente/ Muy insuficiente	1	3	2	8	3	6	0	10	2	2	4	41
Buena/Muy buena	3	1	2	3	2	0	1	2	3	0	0	17
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

¿Cómo evaluaría los procedimientos de trabajo existentes para llevar a cabo el servicio de Defensa Penitenciaria, en particular las gestiones con Genchi?

Como se observa, el 34,5% de los funcionarios encuentra que no hay una formalización explícita de los procedimientos de trabajo; el 55,2% piensa que están explicitados, pero les falta precisión y dejan demasiado espacio al arbitrio personal, en tanto, un 8,6% afirma que están claramente establecidos y son orientadores, para terminar con un 1,7% que dice que están totalmente formalizados y exigen ser rigurosos en su aplicación. Es por ello que a raíz de las encuestas tomadas, se puede inferir que más de la mitad de los funcionarios (55,2%), piensa que estos deberían estar mejor establecidos y no dando lugar a apreciaciones ambiguas.

Gráfico N° 9.18
Evaluación procedimientos de trabajo



Al desglosar la evaluación de procedimientos de trabajo según cargo, se observa que si bien los defensores penitenciarios están divididos entre que no hay formalización explícita de los procedimientos de trabajo, los asistentes sociales creen que están explicitados, pero les falta precisión y dejan demasiado espacio al arbitrio personal. Es por ello que se infiere que aunque los procedimientos están explicitados, les falta claridad.

Cuadro N° 9.19

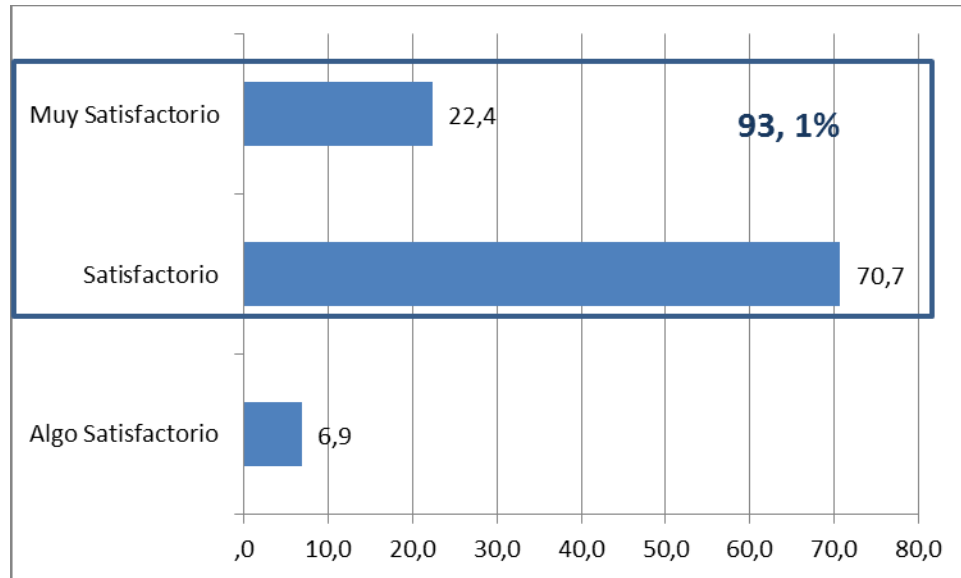
Evaluación procedimientos de trabajo según cargo

	Tipo de cargo		Total
	Asistente Social	Defensor Penitenciario	
No hay una formalización explícita de los procedimientos de trabajo.	16,70%	45,50%	33,30%
Están explicitados, pero les falta precisión y dejan demasiado espacio al arbitrio personal.	66,70%	48,50%	56,10%
Están claramente establecidos y son orientadores.	16,60%	3,00%	8,80%
Están totalmente formalizados y exigen ser rigurosos en su aplicación.	0,00%	3,00%	1,80%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Relación de trabajo que usted y sus colegas de la DPP mantienen con tribunales en general

Se observa que el 22,4% encuentra muy satisfactoria la relación con los tribunales; el 70,7% la encuentra satisfactoria, en tanto sólo el 6,9% la encuentra algo satisfactoria. Es por ello que se afirma que más del 93% de los encuestados mantiene una buena relación de trabajo con los tribunales.

Gráfico N° 9.20
Relación de trabajo con tribunales



Al desglosar la relación de trabajo con tribunales según región, se observa que si bien en la mayoría de las regiones la relación es satisfactoria, en la región metropolitana y en la región del Bío Bío, hay un porcentaje en donde no es así.

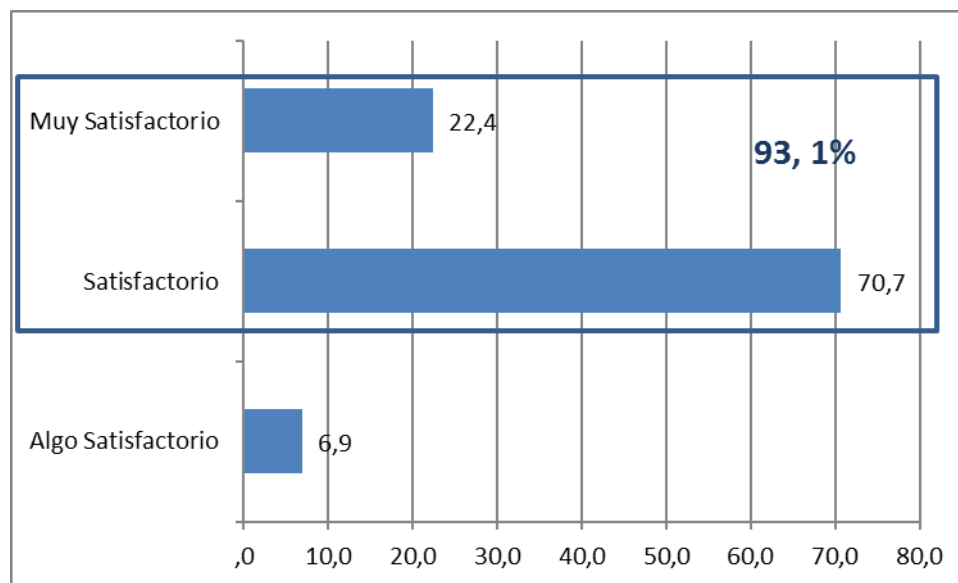
Cuadro N° N° 9.21
Relación de trabajo con tribunales según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Nada/Algo Satisfactorio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,30%	13,00%	6,90%
Algo/Muy Satisfactoria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,70%	87,00%	93,10%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Relación de trabajo que usted y sus colegas de la DPP mantienen con jueces

Se observa que el 22,4% de los encuestados mantiene una relación muy satisfactoria con los jueces; el 70,7% mantiene una relación satisfactoria, mientras que sólo el 6,9% mantiene una relación algo satisfactoria. Por ello se infiere que la relación de trabajo con los jueces se manifiesta de manera cordial con el personal encuestado, ya que el nivel de satisfacción, supera el 93%.

Gráfico N° 9.22
Relación de trabajo con los jueces



Al desglosar la relación de trabajo con los jueces según cargo, se observa que la gran parte de los defensores penitenciarios tiene una buena relación con los jueces y que si bien el porcentaje de asistentes sociales es también superior al 66%, no es tan buena la relación, puesto que alrededor de un tercio de los asistentes sociales encuestados no tiene una relación satisfactoria.

Cuadro N° 9.23
Relación de trabajo con los jueces según cargo

	Tipo de cargo		Total
	Asistente Social	Defensor Penitenciario	
Nada/Algo Satisfactorio	33,30%	15,20%	22,80%
Algo/Muy Satisfactoria	66,70%	84,80%	77,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la relación de trabajo con los jueces según región, se observa que en la región de Tarapacá hay una relación neutral, en las regiones de Arica, Coquimbo y Valparaíso, la relación es algo/muy satisfactoria y en las regiones del Bío Bío y Metropolitana hay un alto porcentaje de nada/ algo satisfactoria.

Cuadro N° 9.24
Relación de trabajo con los jueces según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Nada/Algo Satisfactorio	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	41,70%	30,40%	24,10%
Algo/Muy Satisfactoria	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	58,30%	69,60%	75,90%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la relación de trabajo con los jueces por unidad, se observa que en la región del Bío Bío, sólo en la unidad Costa I la relación con los jueces es nada/algo satisfactoria en su mayoría, ya que en las otras unidades de la región, predomina la buena relación y en la región Metropolitana, se observa que sólo en la unidad Metropolitana Norte Colina UEAS, predomina el nada/algo satisfactoria, pero en la unidad Metropolitana Norte CDP Santiago Sur, predomina la buena relación con los jueces.

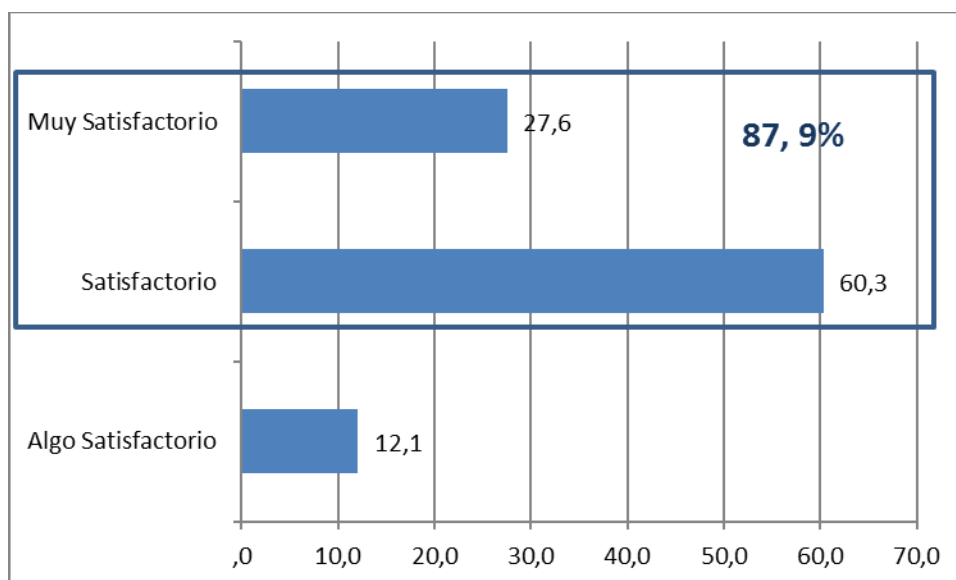
Cuadro N° 9.25
Relación de trabajo con los jueces según unidad

	Unidad											Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	
Nada/Algo Satisfactorio	2	0	0	0	1	4	0	1	3	1	2	14
Algo/Muy Satisfactoria	2	4	4	11	4	2	1	11	2	1	2	44
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

Relación de trabajo que usted y sus colegas de la DPP mantienen con personal de apoyo

Se observa que el 27,6% de los encuestados mantiene una muy satisfactoria relación de trabajo con el personal de apoyo; un 60,3% mantiene una relación satisfactoria y un 12,1% mantiene una relación algo satisfactoria. Por ende se señala que la relación es en su mayoría (87,9%), satisfactoria con el personal de apoyo de los centros penitenciarios.

Gráfico N° 9.26
Relación de trabajo con personal de apoyo



Al desglosar la relación de trabajo con el personal de apoyo por región, se observa que en todas las regiones, exceptuando la Metropolitana, es en su 100% algo/ muy satisfactoria. En la región Metropolitana alrededor de la tercera parte de los encuestados no tiene una buena relación con el personal de apoyo.

Cuadro N° 9.27
Relación de trabajo con personal de apoyo según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Nada/Algo Satisfactorio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,40%	12,10%
Algo/Muy Satisfactoria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	69,60%	87,90%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la relación de trabajo con el personal de apoyo por unidad, se observa que en todas las unidades de la región Metropolitana predomina la buena relación, con excepción de la unidad Metropolitana Sur Talagante Puente Alto, en donde tres cuartas partes de los encuestados no tienen una buena relación con el personal de apoyo.

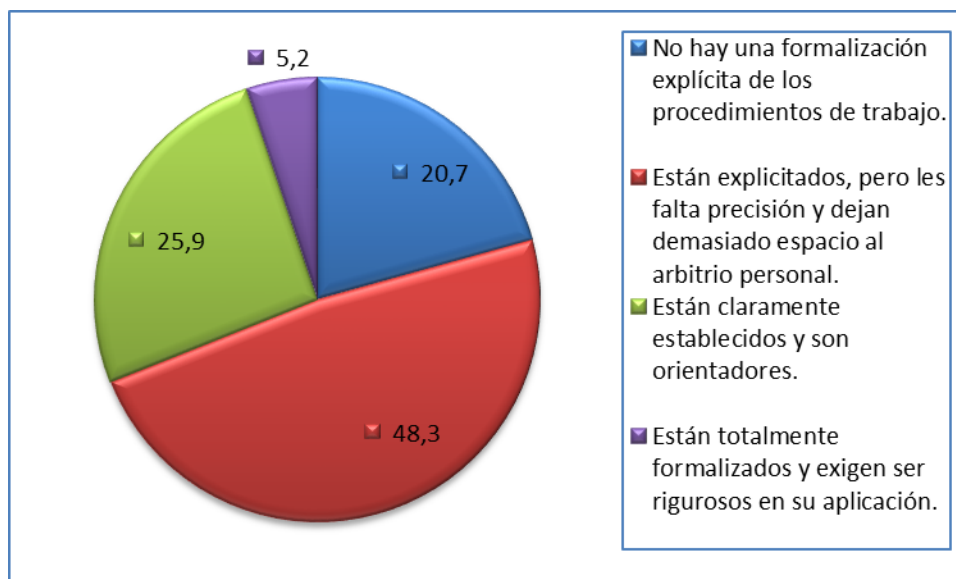
Cuadro N° 9.28
Relación de trabajo con personal de apoyo según unidad

	Unidad											Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	
Nada/Algo Satisfactorio	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	3	7
Algo/Muy Satisfactoria	4	4	4	11	5	6	1	10	4	1	1	51
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

¿Cómo evaluaría los procedimientos de trabajo existentes para llevar hoy a cabo el servicio de Defensa Penitenciaria, en particular las gestiones ante tribunales?

Se observa que el 20,7% afirma que no hay una formalización explícita de los procedimientos de trabajo de los tribunales; un 48,3% que los procedimientos de trabajo están explicitados, pero les falta precisión y dejan demasiado espacio al arbitrio personal; un 25,9% que los procedimientos están claramente establecidos y son orientadores y por último un 5,2% afirma que están totalmente formalizados y exigen ser rigurosos en su aplicación. Al observar el gráfico se infiere que aproximadamente la mitad de los encuestados (48,3%), cree que los procedimientos debiesen tener menos lugar a la interpretación personal y tener más precisión, pero que sí, están explicitados.

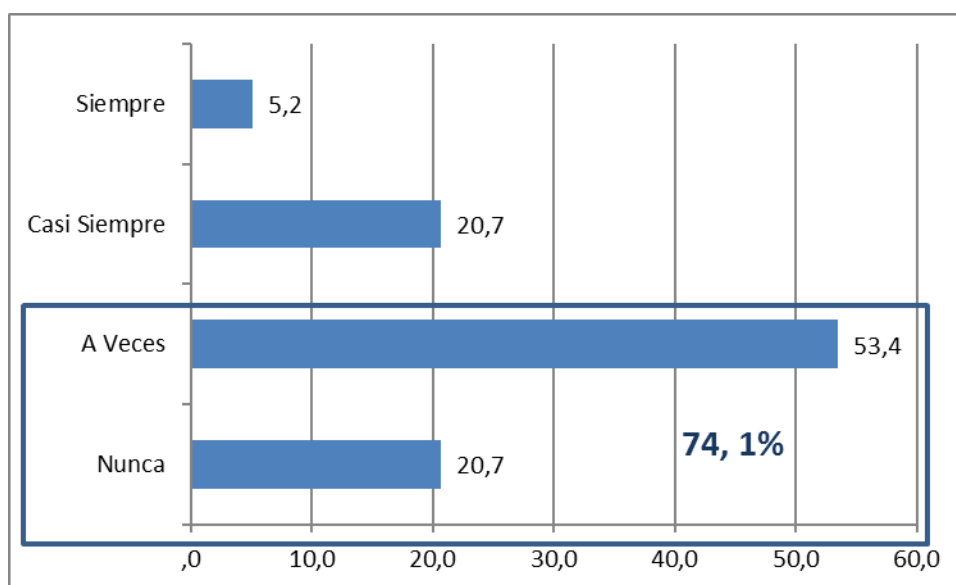
Gráfico N° 9.29
Evaluación de procedimientos de trabajo existentes



¿Es usted consultado en forma regular y sistemática respecto de criterios y medidas destinadas a mejorar la implementación de este programa?

Se observa que los encuestados que siempre son consultados respecto a criterios y medidas destinadas a mejorar la implementación representan al 5,2%; 20,7% los que casi siempre son consultados; 53,4% los que son consultados a veces y un 20,7% nunca es consultado. Es por ello que se destaca que a más del 74% de los encuestados se le ha consultado a veces o incluso nunca sobre su opinión respecto a estos criterios.

Gráfico N° 9.30
Consulta sobre criterios y medidas de mejora



Al desglosar la consulta sobre criterios y medidas de mejora, se aprecia que en los trabajadores licitados son a veces (62,5%) más consultado que los trabajadores con contrato directo (47,1%), pero son más los trabajadores que con contrato directo que son casi siempre (23,5%) consultados que los con contrato licitado (16,7%).

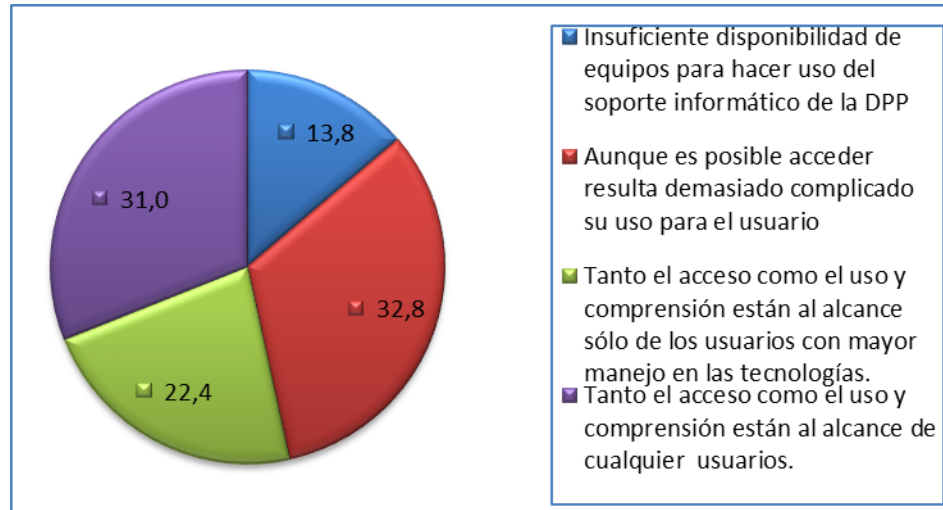
Cuadro N° 9.31
Consulta sobre criterios y medidas de mejora según contrato

	Tipo de contrato		
	Directo	Licitado	Total
Nunca	26,50%	12,50%	20,70%
A veces	47,10%	62,50%	53,40%
Casi Siempre	23,50%	16,70%	20,70%
Siempre	2,90%	8,30%	5,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

El soporte informático de la DPP (SIGDP) es suficientemente accesible y comprensible para estar informado de los requerimientos solicitados por los usuarios.

En el gráfico se observa, que el 13,8% encuentra con una insuficiente disponibilidad de equipos para hacer uso del soporte informático de la DPP; un 32,8% indica que aunque es posible acceder resulta demasiado complicado su uso para el usuario; un 22,4% afirma que tanto el acceso como el uso y comprensión están al alcance sólo de los usuarios con mayor manejo de tecnologías y un 31% indica que tanto el acceso como el uso y la comprensión están al alcance de cualquier usuario. De esto podemos inferir que a más del 55% de los funcionarios le es complicado el uso del soporte informático.

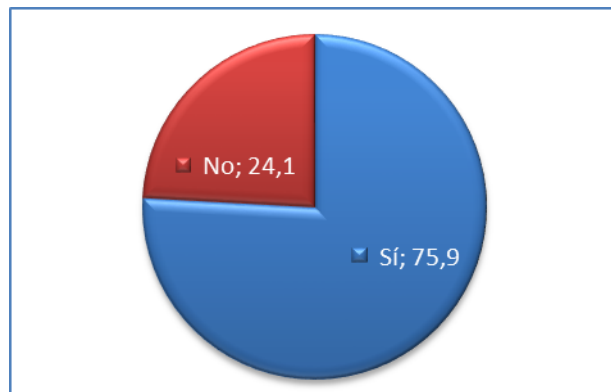
Gráfico N° 9.32
Soporte informático adecuado



¿Ha recibido usted capacitación en el uso del sistema de información de la DPP?

Se observa que el 75,9% de los encuestados ha recibido algún tipo de capacitación y un 24,1% no la recibido. Por lo cual más de tres cuartos de los funcionarios ha tenido algún tipo de capacitación.

Gráfico N° 9.33
Capacitación uso sistema de información



Al desglosar la capacitación recibida en el uso del sistema de información por cargo, se observa que la gran mayoría de los defensores penitenciarios han recibido capacitación para el uso del sistema de información, pero sólo dos tercios de los asistentes sociales han recibido esta capacitación.

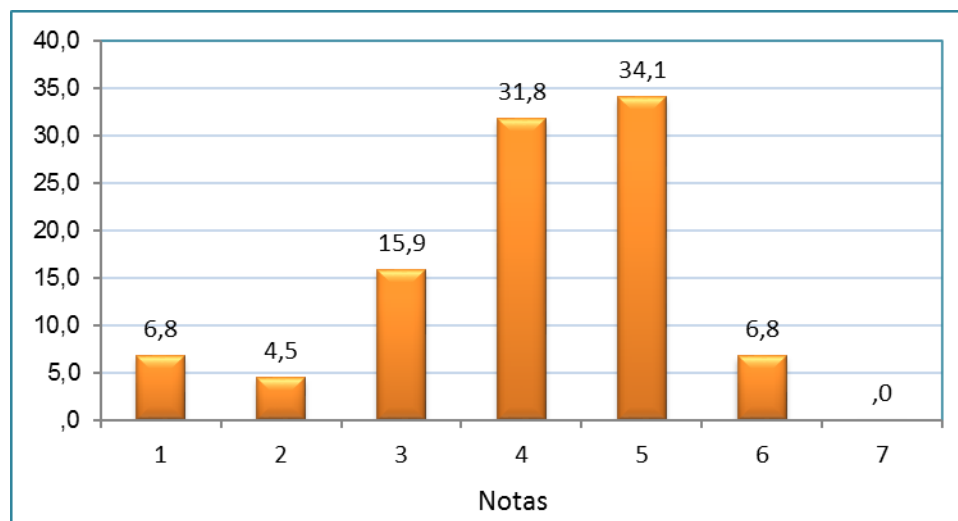
Cuadro N° 9.34
Capacitación uso sistema de información según cargo

	Tipo de cargo		Total
	Asistente Social	Defensor Penitenciario	
Sí	66,70%	84,80%	77,20%
No	33,30%	15,20%	22,80%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

¿Cómo evalúa la capacitación que ha recibido sobre el uso del sistema de información (SIGDP)?

Se observa que el 6,8% le pone nota 1 a la capacitación recibida sobre el uso del sistema; un 4,5% le pone nota 2; un 15,9% le aplica nota 3; un 31,8% le coloca nota 4; un 34,1% le pone nota 5 y un 6,8% le pone nota 6. Ninguno de los encuestados le puso nota 7. El promedio de las notas es de un 4,023; es por ello que se infiere que la capacitación no fue la adecuada para que los encuestados comprendiesen el sistema de información.

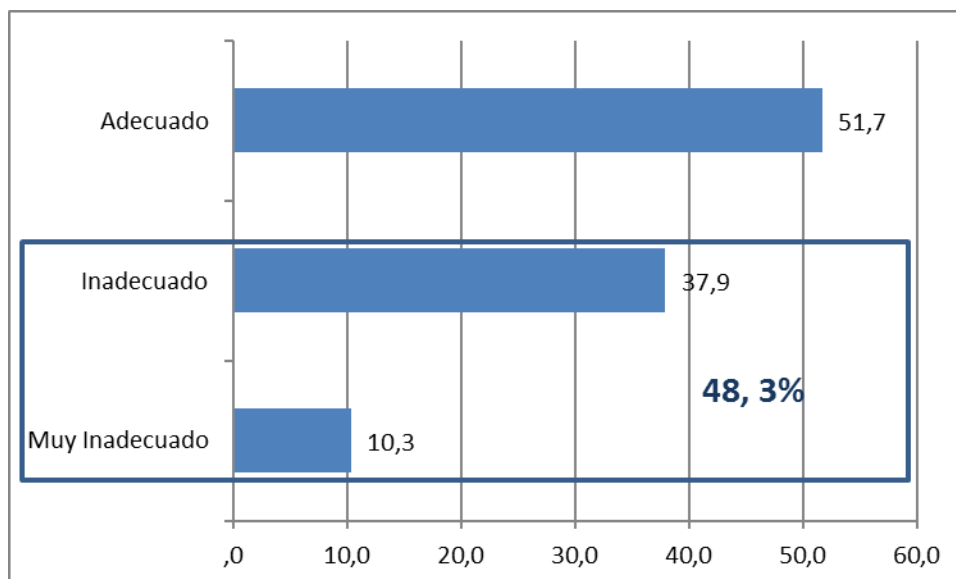
Gráfico N° 9.35
Notas al sistema de información



Evaluación del espacio físico destinado por Genchi para las charlas de difusión

Se observa que el 51,7% encuentra el espacio físico adecuado; el 37,9% lo encuentra inadecuado y el 10,3% lo encuentra muy inadecuado. La muestra se encuentra dividida frente a esta pregunta, puesto que al agrupar el porcentaje de inadecuado con muy inadecuado se encuentra casi igualando al porcentaje que piensa que es adecuado. Lo conveniente en este caso es realizar acciones para que el porcentaje de adecuado aumente.

Gráfico N° 9.36
Espacio Físico para charlas



Al desglosar el espacio físico para charlas según región, se observa que sólo en la región de Tarapacá el espacio es adecuado y que todas las regiones restantes, los encuestados encuentran que éste no es el óptimo.

Cuadro N° 9.37
Espacio físico para charlas según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Muy Inadecuado/Inadecuado	0,00%	75,00%	50,00%	36,40%	33,30%	65,20%	48,30%
Muy Adecuado/Adecuado	100,00%	25,00%	50,00%	63,60%	66,70%	34,80%	51,70%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar el espacio físico para charlas según unidad, se observa que en dos unidades de la región del Bío Bío, el espacio es adecuado/muy adecuado. En dos de las cuatro unidades de la región Metropolitana (Metropolitana Norte CDP Santiago Sur y Metropolitana Sur Talagante Puente Alto), los encuestados se encuentran divididos con respecto al espacio, pero en las dos restantes (Metropolitana Norte Colina UEAS y Metropolitana Sur CPF) el espacio físico no es el adecuado para las charlas.

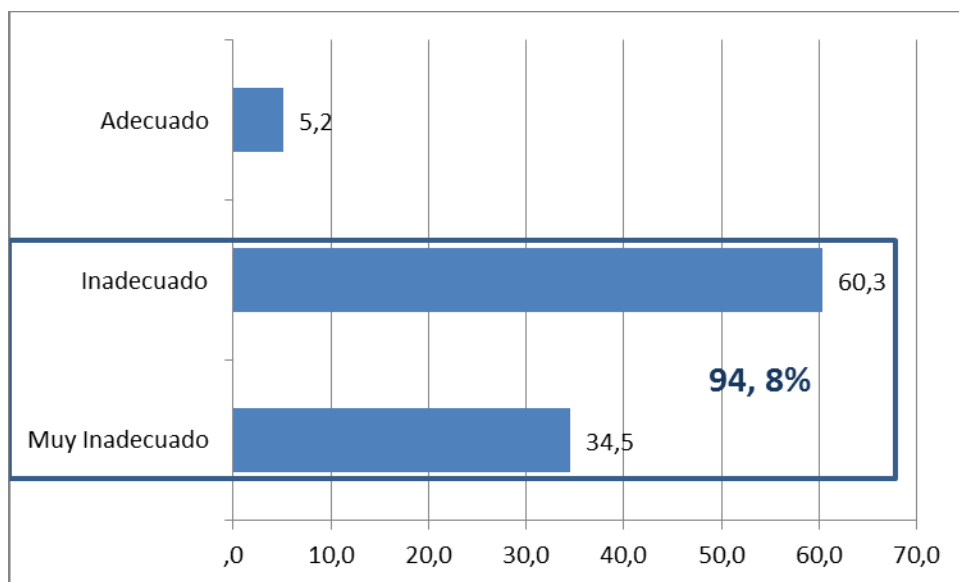
Cuadro N° 9.38
Espacio físico para charlas según unidad

	Unidad											Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	
Muy Inadecuado/Inadecuado	0	3	2	4	0	4	0	6	5	2	2	28
Muy Adecuado/Adecuado	4	1	2	7	5	2	1	6	0	0	2	30
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

Evaluación del acceso a la información del SIAGJ del poder judicial para el servicio de defensoría penitenciaria

Se observa que el 5,2% encuentra adecuado el acceso a la información del SIAGJ; un 60,3% lo encuentra inadecuado y un 34,5% lo encuentra muy inadecuado. Como se observa, el porcentaje que cree que el acceso es muy inadecuado o inadecuado es más del 94%, por lo cual se infiere que el acceso a este medio no es el adecuado.

Gráfico N° 9.39
Acceso a información SIAGJ



Al desglosar el acceso a la información SIAGJ según región, se observa que sólo en la región de Tarapacá hay un completo acceso a este sistema y que en las regiones de Arica y Bío Bío, los encuestados se encuentran divididos con respecto a la información disponible.

Cuadro N° 9.40
Acceso a información SIAGJ según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Muy Inadecuado/Inadecuado	0,00%	50,00%	25,00%	9,10%	50,00%	43,50%	34,50%
Muy Adecuado/Adecuado	100,00%	50,00%	75,00%	90,90%	50,00%	56,50%	65,50%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar el acceso a la información SIAGJ según unidad, se observa que en la región Metropolitana en dos unidades (Metropolitana Norte Colina UEAS y Metropolitana Sur CPF) predomina el buen acceso a la información, sin embargo en la unidad Metropolitana Norte CDP Santiago Sur, el acceso a la información no es el adecuado.

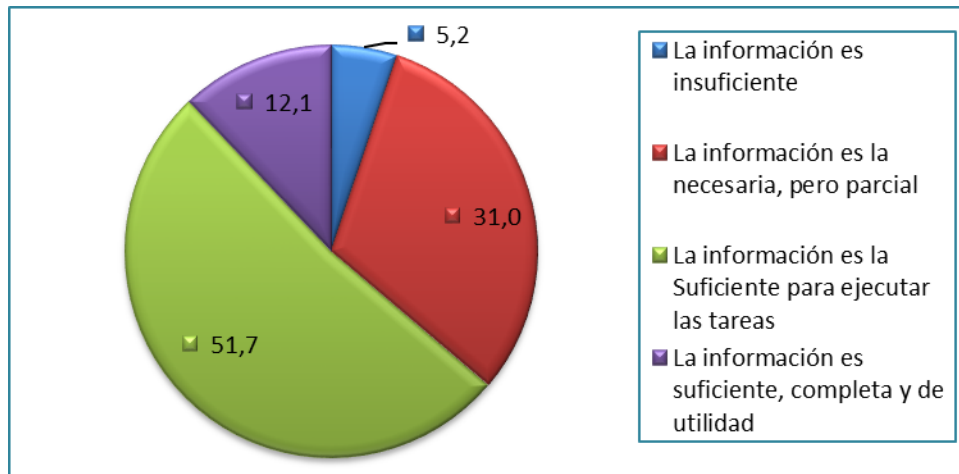
Cuadro N° 9.41
Acceso a información SIAGJ según unidad

	Unidad											Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	
Muy Inadecuado/Inadecuado	0	2	1	1	3	3	0	7	1	0	2	20
Muy Adecuado/Adecuado	4	2	3	10	2	3	1	5	4	2	2	38
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

En general ¿Las herramientas de gestión que son facilitadas por la DPP contienen toda la información necesaria para ejecutar sus tareas diarias?

Se observa que el 5,2% cree que la información es insuficiente; un 31% cree que la información es necesaria, pero parcial; un 51,7% indica que la información es suficiente para ejecutar las tareas y un 12,1% indica que la información es suficiente, completa y de utilidad. Por ello, se puede inferir que el 38,3% de los encuestados cree que la información no es tan suficiente, lo que es muy alto para la implementación del programa casi un 40%.

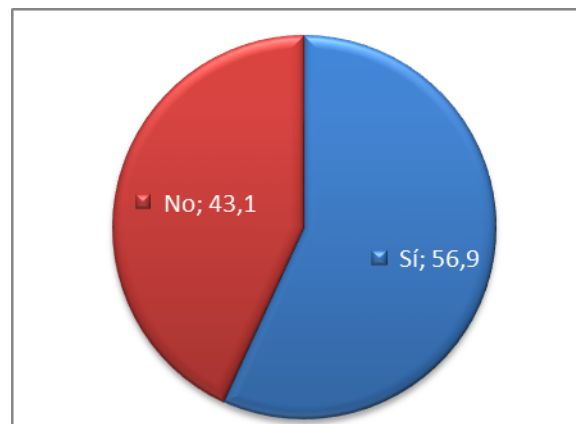
Gráfico N° 9.42
Facilitación de herramientas de gestión



¿Dispone usted y/o su oficina de instrumentos de información y de apoyo a la gestión de sus servicios de defensa penitenciaria?

El 56,9% de los encuestados manifestó su respuesta afirmativa y el 43,1% manifestó una respuesta negativa. Por lo cual se concluye que si bien el porcentaje de afirmación es mayor (56,9%), el de negación (43,1%) se encuentra cercano, por lo cual se debe aumentar los instrumentos de información y apoyo, para que el porcentaje disminuya.

Gráfico N° 9.43
Disposición de instrumentos de información y apoyo



Al desglosar la disposición de instrumentos de información y apoyo según región, se observa que tres cuartas partes de los encuestados de la región del Bío Bío, encuentra que no hay la disposición suficiente de instrumentos de información y apoyo. Y un 100% de los encuestados de las regiones de Tarapacá y Coquimbo encuentran que la disposición es óptima.

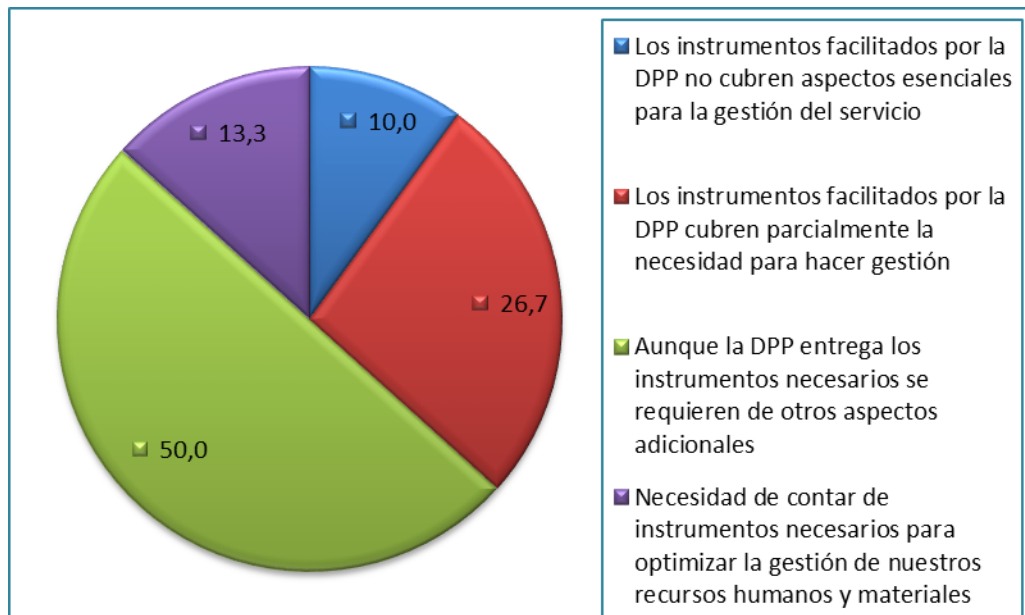
Cuadro N° 9.44
Disposición de instrumentos de información y apoyo según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Sí	100,00%	75,00%	100,00%	45,50%	25,00%	60,90%	56,90%
No	0,00%	25,00%	0,00%	54,50%	75,00%	39,10%	43,10%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Señale la causa o razón que más se acerca a la decisión de disponer de instrumentos de gestión e información propios.

Se observa que el 10% de los encuestados indica que los instrumentos facilitados por la DPP no cubren aspectos esenciales para la gestión de servicio; un 26,7% piensa que los instrumentos facilitados por la DPP cubren parcialmente la necesidad para hacer gestión; un 50% opina que aunque la DPP entrega los instrumentos necesarios se requieren de otros aspectos adicionales y un 13,3% indica que la necesidad de contar de instrumentos necesarios para optimizar la gestión de nuestros recursos humanos y materiales. El 76,7% de los encuestados opina que se requieren aspectos adicionales para la correcta gestión, ya que los entregados no cubren las necesidades.

Gráfico N° 9.45
Causas por las que se dispone de instrumentos de gestión propios

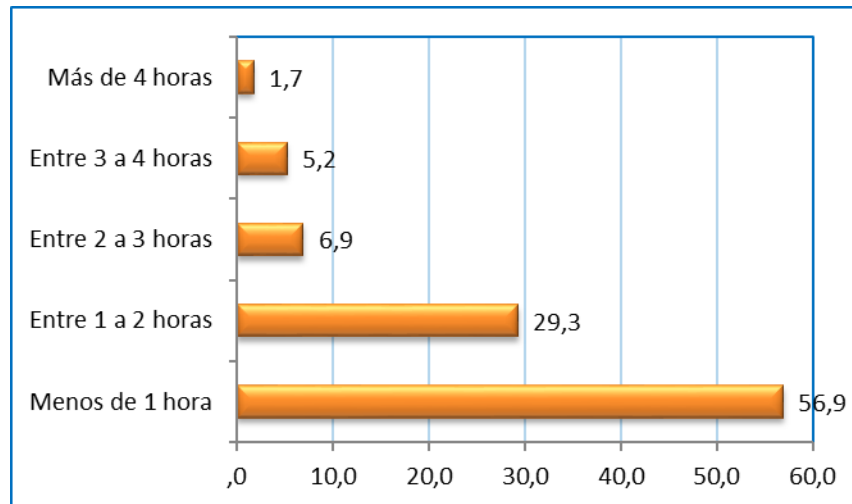


¿Cuánto tiempo – en promedio – ocupa en trasladarse (viaje de ida) al centro penitenciario?

Observamos que el 1,7% de los encuestados, demora más de 4 horas en trasladarse al centro penitenciario; el 5,2% demora entre 3 y 4 horas; el 6,9% demora entre 2 a 3 horas;

el 29,3% demora entre 1 a 2 horas y el 56,9% demora menos de una hora. Con esta información podemos inferir que los funcionarios están localizados en su mayoría cerca de sus puntos de trabajo.

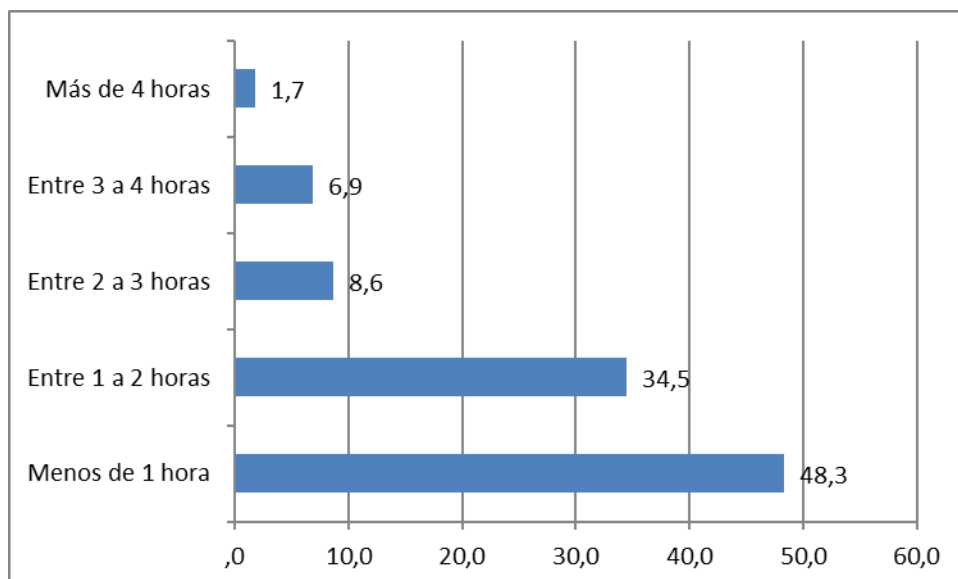
Gráfico N° 9.46
Tiempo de traslado al centro penitenciario (Ida)



¿Cuánto tiempo - en promedio - ocupa en trasladarse (viaje de ida) al Tribunal?

Observamos que el 1,7% de los encuestados, demora más de 4 horas en trasladarse al tribunal; el 6,9% demora entre 3 y 4 horas; el 8,6% demora entre 2 a 3 horas; el 34,5% demora entre 1 a 2 horas y el 48,3% demora menos de una hora. Con esta información podemos inferir que los funcionarios están localizados en su mayoría relativamente cerca del tribunal.

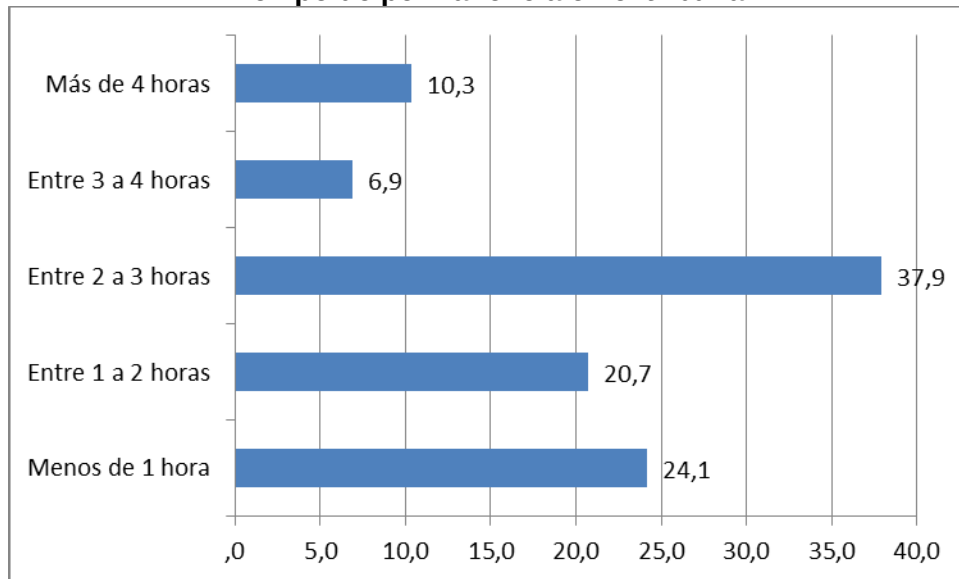
Gráfico N° 9.47
Tiempo de traslado al tribunal (Ida)



¿Cuánto tiempo permanece en el tribunal? (Desde su llegada hasta su completa salida)

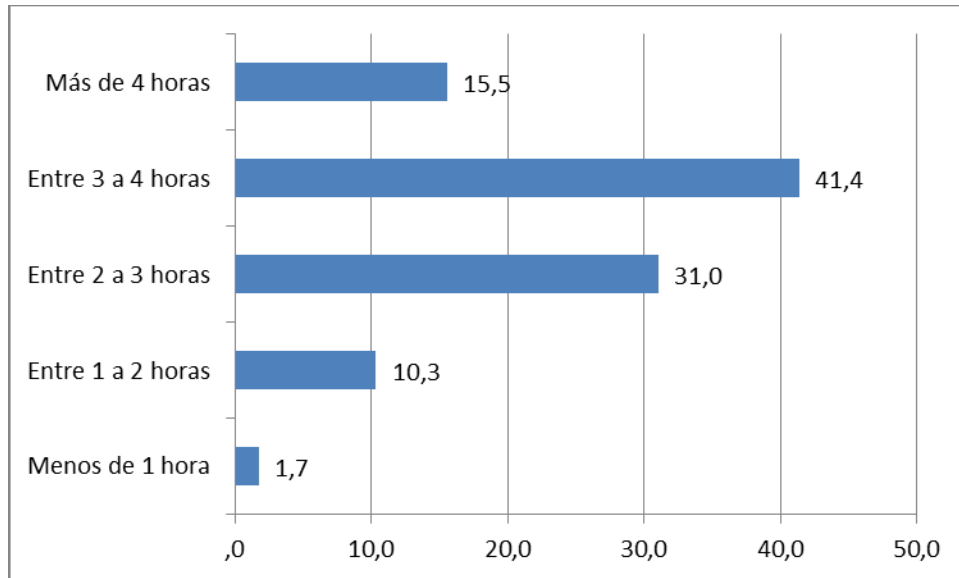
Observamos que el 10,3% de los encuestados, permanece más de 4 horas en el tribunal; el 6,9% permanece entre 3 y 4 horas; el 37,9% permanece entre 2 a 3 horas; el 20,7% permanece entre 1 a 2 horas y el 24,1% permanece menos de una hora. Con esta información podemos inferir que los funcionarios permanecen entre 2 a 3 horas en promedio en el tribunal.

Gráfico N° 9.48
Tiempo de permanencia en el tribunal

**¿Cuánto tiempo permanece en el Centro Penitenciario? (Desde su llegada hasta su completa salida)**

Observamos que el 15,5% de los encuestados, permanece más de 4 horas en el tribunal; el 41,4% permanece entre 3 y 4 horas; el 31% permanece entre 2 a 3 horas; el 10,3% permanece entre 1 a 2 horas y el 1,7% permanece menos de una hora. Con esta información podemos inferir que los funcionarios permanecen entre 3 a 4 horas en el centro penitenciario.

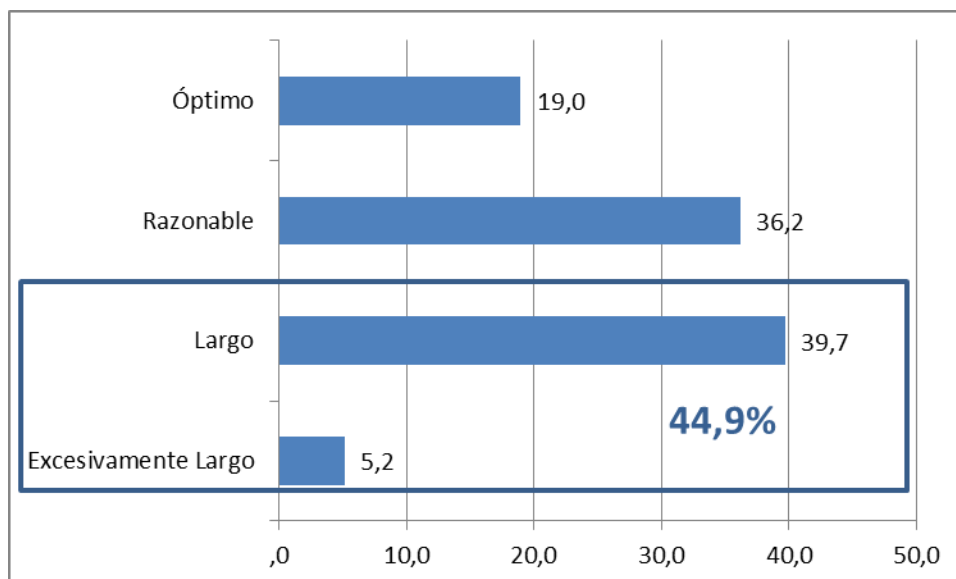
Gráfico N° 9.49
Tiempo de permanencia en el centro penitenciario



Evalúe Tiempo que ocupa en trasladarse: Tiempo que ocupa en trasladarse (viaje de ida) al Centro Penitenciario

Se observa que el 19% de los encuestados encuentra óptimo su tiempo de traslado al centro penitenciario; el 36,2% lo encuentra razonable; el 39,7% lo encuentra largo y el 5,2% excesivamente largo. Es por ello que podemos inferir que más del 44% de los encuestados afirma que sus tiempos de traslado al centro penitenciario son largos o excesivamente largos.

Gráfico N° 9.50
Evaluación tiempo de traslado al centro penitenciario



Al desglosar la evaluación del tiempo de traslado al centro penitenciario según región, se observa que en la región de Coquimbo, todos los encuestados afirmaron que el tiempo de traslado es excesivamente largo/largo. En las regiones de Arica y del Bío Bío, el tiempo de traslado es igual.

Cuadro N° 9.51
Evaluación tiempo de traslado al centro penitenciario según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Excesivamente Largo/Largo	25,00%	50,00%	100,00%	36,40%	50,00%	39,10%	44,80%
Razonable/Óptimo	75,00%	50,00%	0,00%	63,60%	50,00%	60,90%	55,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la evaluación del tiempo de traslado al centro penitenciario según unidad, se observa que en la región Metropolitana en la unidad Metropolitana Sur Talagante Puente Alto el tiempo de traslado es largo o excesivamente largo según los encuestados.

Cuadro N° 9.52
Evaluación tiempo de traslado al centro penitenciario según unidad

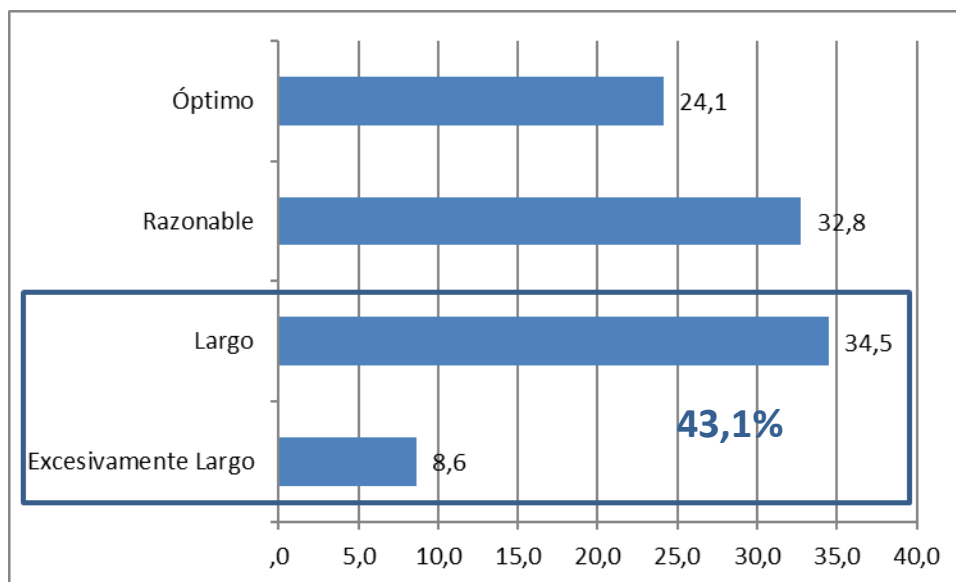
	Unidad											
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	Total
Excesivamente Largo/Largo	1	2	4	4	4	1	1	5	0	1	3	26

Razonable/ Óptimo	3	2	0	7	1	5	0	7	5	1	1	32
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

Evalúe Tiempo que ocupa en trasladarse: Tiempo ocupa en trasladarse (viaje de ida) al Tribunal

Se observa que el 24,1% de los encuestados encuentra óptimo su tiempo de traslado al tribunal; el 32,8% lo encuentra razonable; el 34,5% lo encuentra largo y el 8,6% excesivamente largo. Es por ello que podemos inferir que más del 43% de los encuestados afirma que sus tiempos de traslado son largos o excesivamente largos.

Gráfico N° 9.53
Evaluación tiempo de traslado al tribunal



Al desglosar la evaluación del tiempo de traslado al tribunal según región, se observa que en las regiones de Coquimbo y Metropolitana es excesivamente largo/largo y en las regiones de Tarapacá, Arica y Valparaíso, predomina la opción razonable/óptimo.

Cuadro N° 9.54
Evaluación tiempo de traslado al tribunal según región

Región						
Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	Total

Excesivamente Largo/Largo	0,00%	0,00%	75,00%	18,20%	50,00%	60,90%	43,10%
Razonable/Óptimo	100,00%	100,00%	25,00%	81,80%	50,00%	39,10%	56,90%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la evaluación del tiempo de traslado al tribunal según unidad, se observa que en la región Metropolitana, unidades Metropolitana Norte CDP Santiago Sur y Metropolitana Norte Colina UEAS y en la región del Bío Bío, unidad Bío Bío Cordillera, el tiempo de traslado es excesivamente largo/largo.

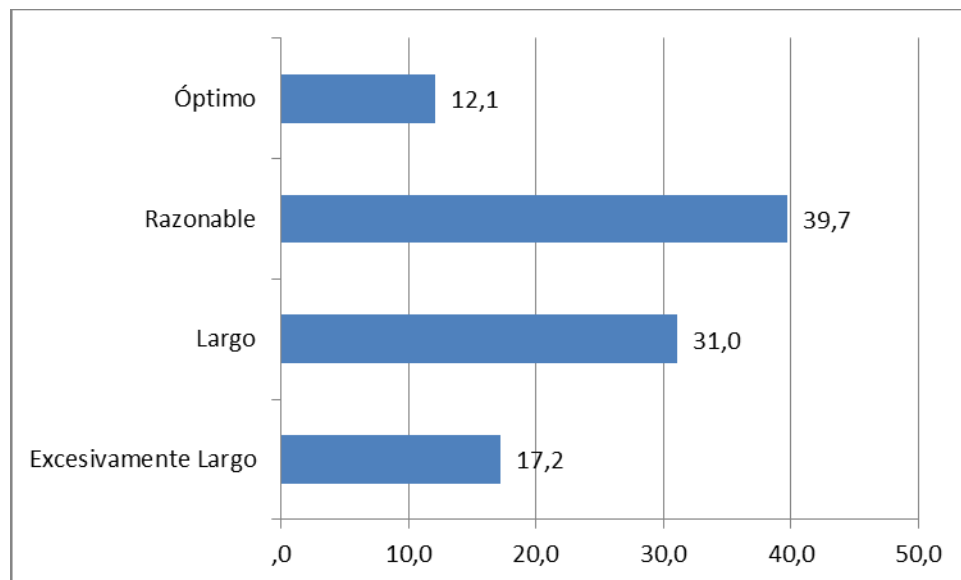
Cuadro N° 9.55
Evaluación tiempo de traslado al tribunal según unidad

	Unidad											
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	Total
Excesivamente Largo/Largo	0	0	3	2	3	2	1	7	4	1	2	25
Razonable/Óptimo	4	4	1	9	2	4	0	5	1	1	2	33
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

Evalúe Tiempo que ocupa en trasladarse: Tiempo que permanece en el tribunal (Desde su llegada hasta su completa salida)

Se observa que el 12,1% de los encuestados encuentra óptimo su tiempo de permanencia en el tribunal; el 39,7% lo encuentra razonable; el 31% lo encuentra largo y el 17,2% excesivamente largo. El 48,2% encuentra que el tiempo de permanencia en el tribunal es largo y excesivamente largo, por lo que genera un punto a estudiar.

Gráfico N° 9.56
Evaluación tiempo de permanencia en el tribunal



Al desglosar la evaluación del tiempo de permanencia en el tribunal según región, se observa que en la región de Arica, el 75% de los encuestados, afirma pasar un tiempo excesivamente largo/largo en los tribunales y en la región Metropolitana, el 60% de los encuestados cree que pasa un tiempo largo/excesivamente largo. En cambio en las demás regiones, encuentran que pasan un tiempo razonable/óptimo.

Cuadro N° 9.57
Evaluación tiempo de permanencia en el tribunal según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Excesivamente Largo/Largo	0,00%	75,00%	100,00%	36,40%	25,00%	60,90%	48,30%
Razonable/Óptimo	100,00%	25,00%	0,00%	63,60%	75,00%	39,10%	51,70%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la evaluación del tiempo de permanencia en el tribunal según unidad, se observa que se mantiene la tendencia según región, exceptuando en la región del Bío Bío, en la cual en la unidad Bío Bío Cordillera, el tiempo de traslado es excesivamente largo/largo, difiriendo de las demás unidades de la región.

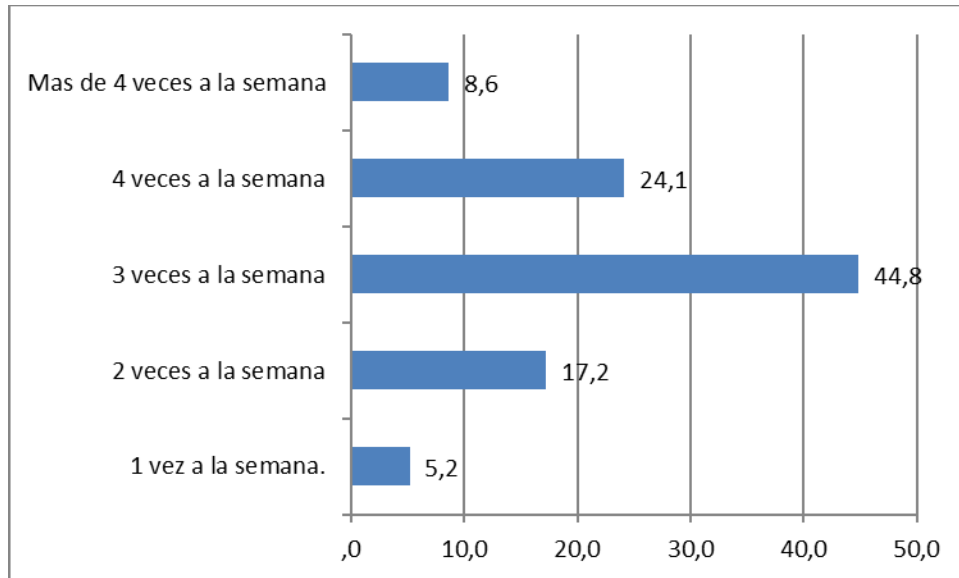
Cuadro N° 9.58
Evaluación tiempo de permanencia en el tribunal según unidad

	Unidad											Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	
Excesivamente Largo/Largo	0	3	4	4	3	0	0	9	3	0	2	28
Razonable/Óptimo	4	1	0	7	2	6	1	3	2	2	2	30
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

Frecuencia semanal con que acude a Centro Penitenciario

Tal como se observa, el 8.6% acude más de 4 veces por semana al centro penitenciario; el 24,1% acude 4 veces a la semana; el 44,8% va 3 veces; un 17,2% va 2 veces y un 5,2% lo hace 5,2 veces. Es por ello que el promedio de veces acudidas al centro penitenciario se centra en 3 veces a la semana.

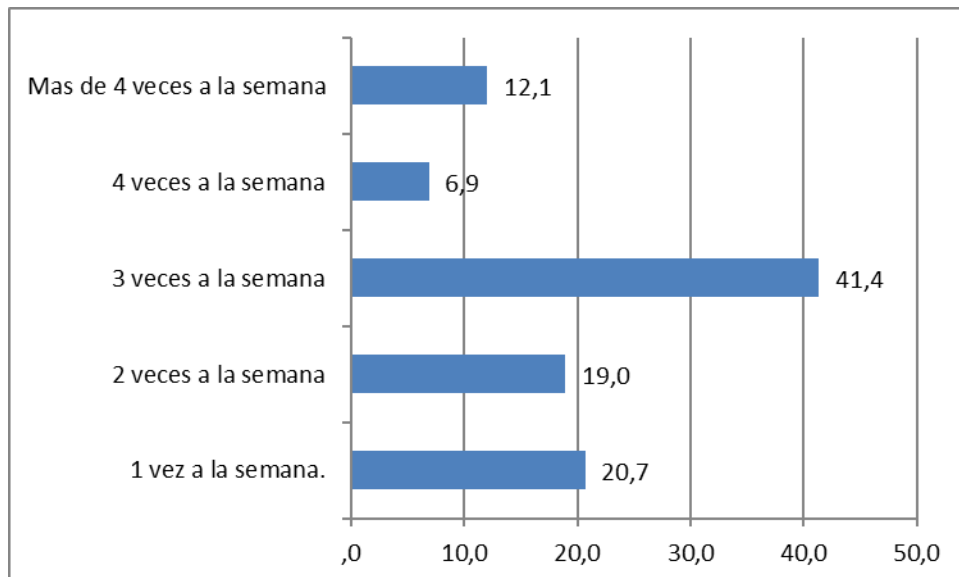
Gráfico N° 9.59
Frecuencia semanal con que acude al centro penitenciario



Frecuencia semanal con que acude a Tribunales

Tal como se observa, el 12.1% acude más de 4 veces por semana al tribunal; el 6,9% acude 4 veces a la semana; el 41,4% va 3 veces; un 19% va 2 veces y un 20,7% lo hace 1 veces. Es por ello que el promedio de veces acudidas al tribunal se centra en 3 veces por semana.

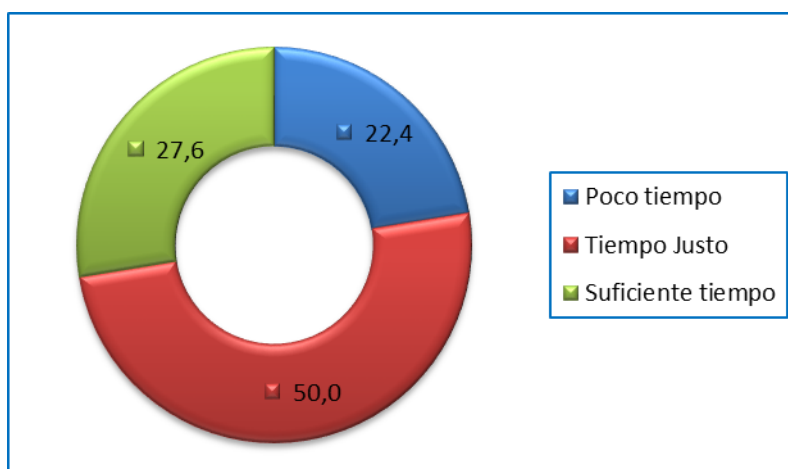
Gráfico N° 9.60
Frecuencia semanal con que acude a tribunales



Evaluación del tiempo destinado a cada caso (requerimiento)

Tal como se observa en la gráfica, el 22.4% opina que el tiempo destinado a los requerimientos es poco; un 50% cree que el tiempo destinado es el tiempo justo y un 27,6% cree que el tiempo destinado es suficiente tiempo. A raíz de la gráfica se observa que el 72,4% de los encuestados afirma que el tiempo que tienen destinado a los requerimientos no es el suficiente.

Gráfico N° 9.61
Evaluación tiempo destinado a requerimientos



Al desglosar la evaluación de tiempo destinado a los requerimientos según región, se observa que en la región de Coquimbo, el tiempo no es suficiente para ellos. En la región del Bío Bío, el 50% de los encuestados, declara tener suficiente tiempo para ellos. En cambio en las regiones de Tarapacá y Metropolitana el tiempo predominante es el tiempo justo.

Cuadro N° 9.62
Evaluación tiempo destinado a requerimientos según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Poco tiempo	0,00%	25,00%	50,00%	18,10%	33,30%	17,40%	22,40%
Tiempo justo	75,00%	25,00%	50,00%	45,50%	16,70%	69,60%	50,00%
Suficiente tiempo	25,00%	50,00%	0,00%	36,40%	50,00%	13,00%	27,60%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la evaluación de tiempo destinado a los requerimientos según unidad, se observa que en la región del Bío Bío, unidad Bío Bío Costa I, existe poco tiempo para los requerimientos y en la región Metropolitana, unidad Metropolitana Sur Talagante Puente Alto, no hay ningún encuestado que declare tener el tiempo suficiente para los requerimientos.

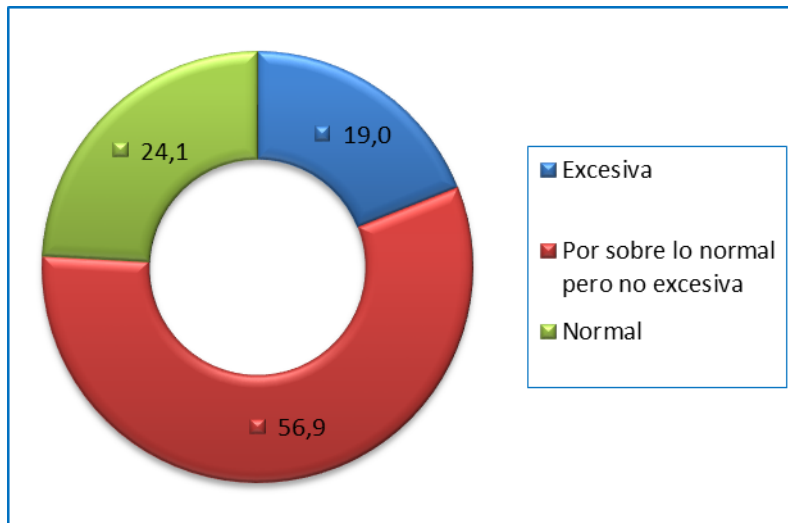
Cuadro N° 9.63
Evaluación tiempo destinado a requerimientos según unidad

	Unidad												Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto		
Poco tiempo	0	1	2	2	0	2	0	3	0	0	1		11
Tiempo Justo	2	3	2	6	3	3	0	7	3	1	3		33
Suficiente tiempo	2	0	0	3	2	1	1	2	2	1	0		14
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4		58

Evaluación de carga de trabajo en la prestación del servicio de penitenciaria

Como se observa, el 19% de los encuestados cree que la carga de trabajo es excesiva, el 56,9% cree que es por sobre lo normal, pero no excesiva y el 24,1% opina que la carga es normal. Es por ello que tal como se ve en el gráfico, más del 56% de los encuestados cree que la carga está por sobre de lo normal.

Gráfico N° 9.64
Evaluación carga de trabajo

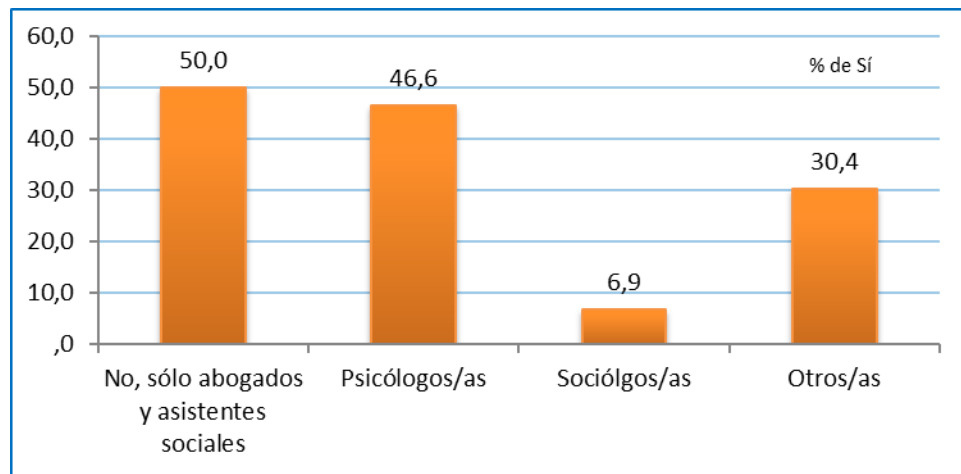


¿Usted considera que para llevar a cabo una mejor y más completa defensa penal penitenciaria es suficiente además de los abogados y asistentes sociales, es necesario disponer de otros tipos de profesionales?

Tal como se observa con respecto a los encuestados que afirmaron que faltaba personal, un 50% de los encuestados cree que sólo con los abogados y asistentes sociales se lleva

a cabo un buen trabajo. Del 50% restante de los encuestados que afirmaron que faltaba personal, el 46,6% cree que hace falta tener psicólogos; un 6,9% cree que es necesario tener sociólogos y un 30,4% de los encuestados cree que otros y un 16,1% cree que no se necesita personal. Por lo cual se infiere que la mitad de los encuestados, encuentra que los profesionales con los que cuenta la DPP es suficiente.

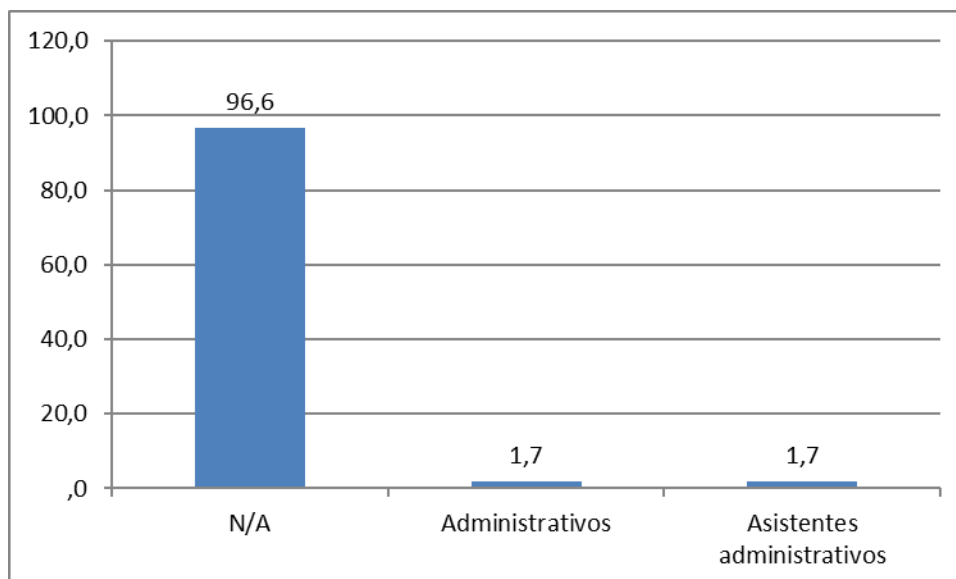
Gráfico N° 9.65
Profesionales a disponer



¿Cuáles otros?

Del 30,4% que contestó que otro profesional, el 96,6% no incluyó ninguna respuesta; el 1,7% dijo que faltaban administrativos y el 1,7% dijo que faltaban asistentes administrativos.

Gráfico N° 9.66
Otros profesionales a disponer



Percepción de claridad en la definiciones de roles en el servicio penitenciario (defensores, asistentes sociales y administrativos)

Tal como se observa en el gráfico el 12,1% piensa que los roles de cada tipo de profesional no están explicitados ni diferenciados; el 29,3% cree que los roles están explicitados y diferenciados de manera muy general y tienen a confundirse; un 32,8% cree que hay una clara definición de los roles que deben ejercer defensores, asistentes sociales y administrativos y el 25,9% cree que los defensores, asistentes sociales y administrativos ejercen sus roles de acuerdo a como han sido explicitados y diferenciados. Es por ello que tal como observamos más del 41% de los encuestados cree que los roles de los abogados, asistentes sociales y administrativos no están estipulados con claridad.

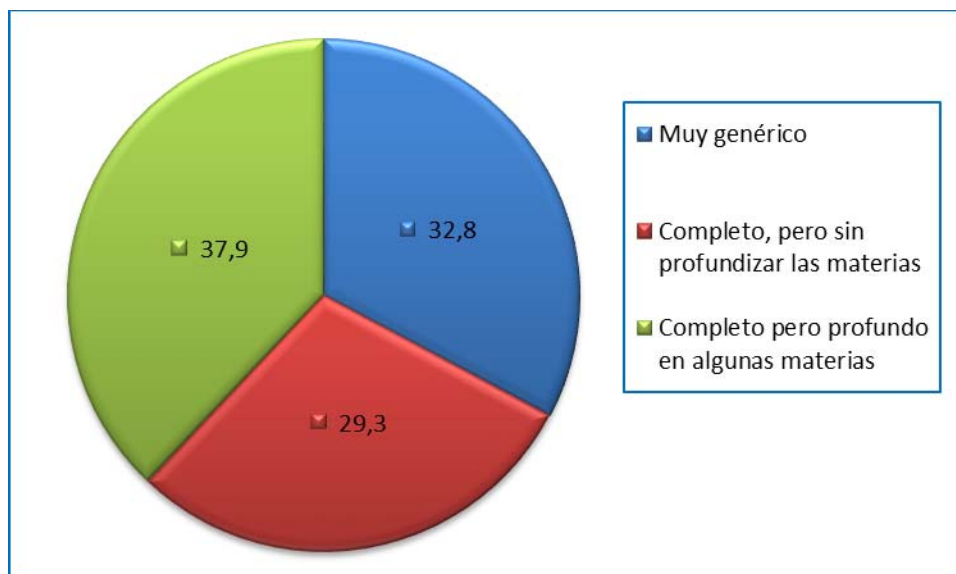
Gráfico N° 9.67
Percepción claridad de roles



Evaluación del nivel de la capacitación recibida (contenido, alcance y ejecución del programa)

Como se observa, con respecto a la capacitación recibida, se tiene que un 32,8% la encuentra muy genérica; un 29,3% la encuentra completa, pero sin profundizar en las materias y un 37,9% la encuentra completa, pero profunda en algunas materias. Es por ello que se infiere que más del 62% de los encuestados, encuentra que la capacitación no es completa y que además le falta profundidad en las materias tratadas.

Gráfico N° 9.68
Evaluación capacitación recibida



Al desglosar el nivel de la capacitación recibida con el tipo de contrato que tienen los encuestados, se observa que más del 45% de los trabajadores licitados encuentra que la capacitación fue muy genérica en contraposición con el 45,83% de los trabajadores de contrato directo, los cuales creen con un 41,2% que fue muy completa, pero profundo sólo en algunas materias.

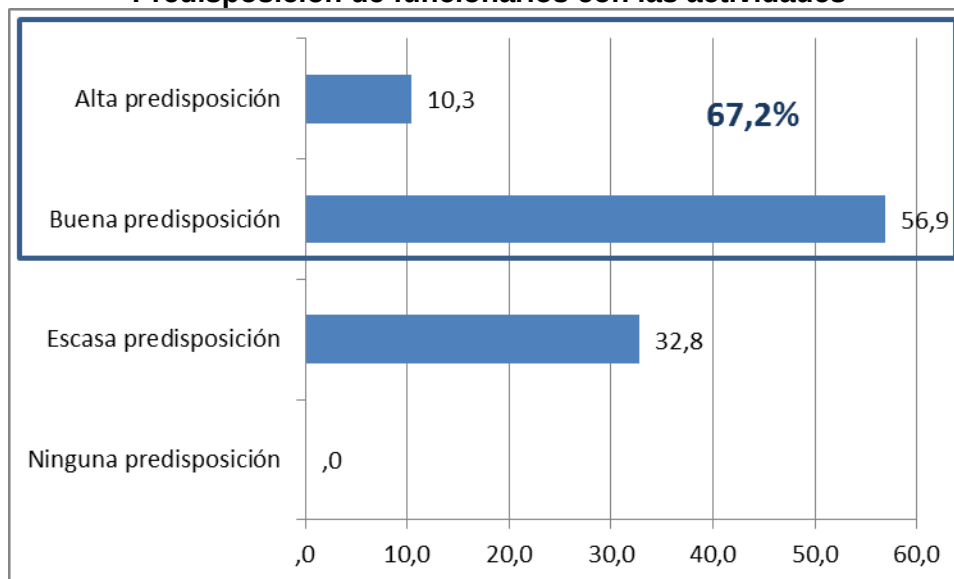
Cuadro N° 9.69
Evaluación capacitación recibida según contrato

	Tipo de contrato		Total
	Directo	Licitado	
Muy genérico	23,50%	45,83%	32,80%
Completo, pero sin profundizar las materias	35,30%	20,83%	29,30%
Completo, pero profundo en algunas materias	41,20%	33,33%	37,90%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Predisposición de funcionarios de cada recinto penitenciario a facilitar las condiciones materiales y ambientales para realizar las actividades propias de la defensoría.

Como se observa, según los encuestados, un 10,3% de los funcionarios de los recintos tiene alta predisposición a facilitar las condiciones materiales y ambientales para realizar actividades de defensoría; un 56,9% cree que la predisposición es buena; un 32,8% cree que la predisposición es escasa y un 0% cree que no existe ninguna predisposición. Es por ello que se infiere que un 33% de los funcionarios de los recintos tiene una escasa predisposición con las actividades propias, lo que es un valor alto para la implementación del programa.

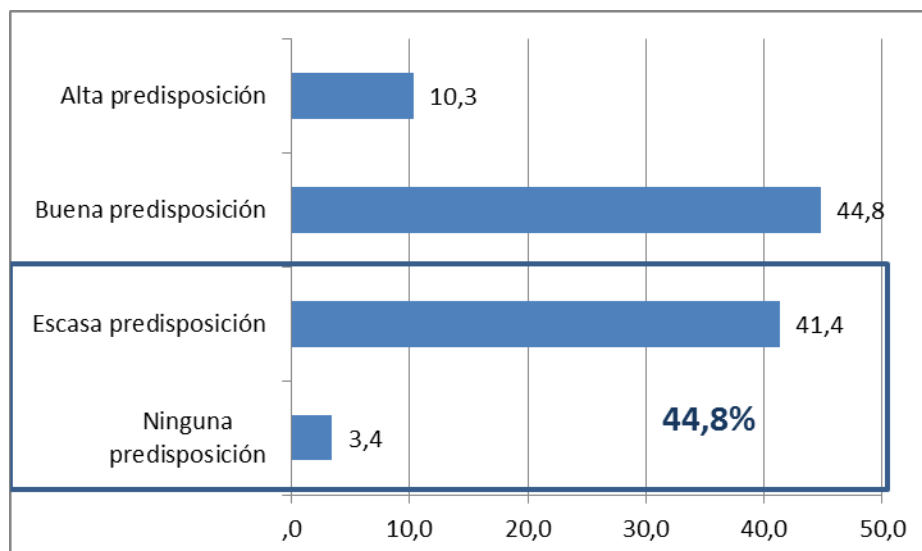
Gráfico N° 9.70
Predisposición de funcionarios con las actividades



Predisposición de funcionarios de cada recinto penitenciario a facilitar las condiciones materiales y ambientales para la capacitación en el programa a los condenados privados de libertad.

Como se observa, según los encuestados, un 10,3% de los funcionarios de los recintos tiene alta predisposición a facilitar las condiciones materiales y ambientales para la capacitación en el programa de los condenados privados de libertad; un 44,8% cree que la predisposición es buena; un 41,4% cree que la predisposición es escasa y un 3,4% cree que no existe ninguna predisposición. Es por ello que se infiere que más del 44% de los funcionarios de los recintos tiene una escasa o nula predisposición con la capacitación en el programa a los condenados privados de libertad.

Gráfico N° 9.71
Predisposición de funcionarios con la capacitación



Al desglosar la predisposición de los funcionarios a facilitar las condiciones materiales y ambientales para la capacitación en el programa de los condenados privados de libertad según región, se observa que en la región Metropolitana más del 65% de los encuestados asegura que existe ninguna/escasa predisposición para la capacitación de los internos, mientras tanto en las regiones de Tarapacá, Arica y Bío Bío, predomina la buena/alta predisposición.

Cuadro N° 9.72
Predisposición de funcionarios con capacitación según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Ninguna/Escasa Predisposición	25,00%	25,00%	50,00%	45,50%	16,70%	65,20%	44,80%
Buena/Alta Predisposición	75,00%	75,00%	50,00%	54,50%	83,30%	34,80%	55,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la predisposición de los funcionarios a facilitar las condiciones materiales y ambientales para la capacitación en el programa de los condenados privados de libertad según unidad, se observa que en la región Metropolitana, unidad Metropolitana Norte Colina UEAS existe una predominancia a ninguna/escasa predisposición con la capacitación de condenados.

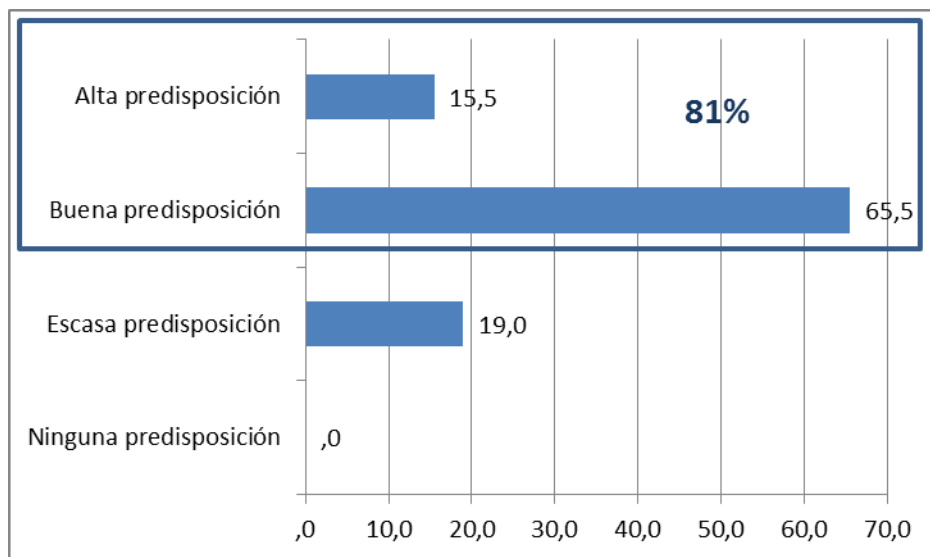
Cuadro N° 9.73
Predisposición de funcionarios con capacitación según unidad

	Unidad												Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto		
Ninguna/ Escasa Predisposición	1	1	1	3	0	3	0	5	3	1	1		19
Buena/Alta Predisposición	3	3	3	8	5	3	1	7	2	1	3		39
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4		58

Predisposición de los defendidos(as) a colaborar con las actividades propias de la defensoría

Como se observa, según los encuestados, un 15,5% de los defendidos tiene alta predisposición a colaborar con las actividades propias de defensoría; un 65,5% cree que la predisposición es buena; un 19% cree que la predisposición es escasa y un 0% cree que no existe ninguna predisposición. Es por ello que se infiere que más del 81% de los defendidos colabora con las actividades propias de defensoría.

Gráfico N° 9.74
Predisposición de defendidos



Al desglosar la predisposición de los defendidos a colaborar con las actividades propias de la defensoría según región, se observa que en la mayoría de las regiones existe una buena/alta predisposición, exceptuando Arica y Coquimbo en las cuales la predisposición, según los encuestados es la misma tanto para ninguna/escasa predisposición como para buena/alta predisposición.

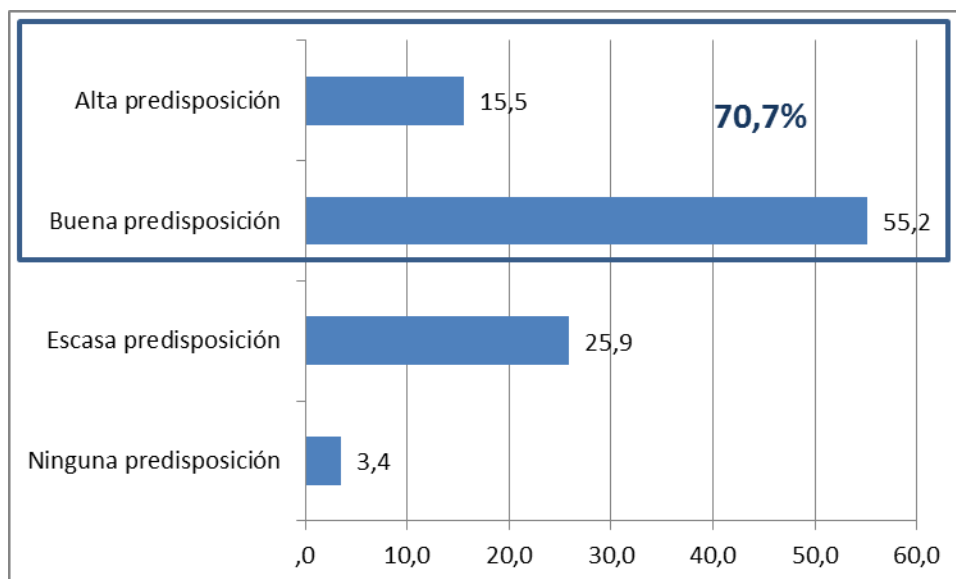
Cuadro N° 9.75
Predisposición de defendidos según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Ninguna/Escasa Predisposición	0,00%	50,00%	50,00%	9,10%	0,00%	26,10%	19,00%
Buena/Alta Predisposición	100,00%	50,00%	50,00%	90,90%	100,00%	73,90%	81,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Predisposición de los condenados privados de libertad a recibir capacitación en el programa

Como se observa, según los encuestados, un 15,5% de los defendidos tiene alta predisposición a recibir capacitación en el programa; un 55,2% cree que la predisposición es buena; un 25,9% cree que la predisposición es escasa y un 3,4% cree que no existe ninguna predisposición. Es por ello que se infiere que más del 28% de los defendidos tiene escasa y ninguna predisposición a las capacitaciones respecto al programa.

Gráfico N° 9.76
Predisposición de condenados



Al desglosar la predisposición de los condenados privados de libertad a recibir capacitación en el programa según región, se observa que en Coquimbo predomina la poca predisposición. En Arica y Metropolitana, la predisposición es igual o cercana al 50% y en las demás regiones, predomina la buena/alta predisposición.

Cuadro N° 9.77
Predisposición de condenados según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Ninguna/Escasa Predisposición	25,00%	50,00%	75,00%	0,00%	8,30%	43,50%	29,30%
Buena/Alta Predisposición	75,00%	50,00%	25,00%	100,00%	91,70%	56,50%	70,70%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al desglosar la predisposición de los condenados privados de libertad a recibir capacitación en el programa según unidad, se observa que en la región Metropolitana, unidad Metropolitana Sur Talagante Puente Alto, no existe ninguna predisposición de los condenados privados de libertad.

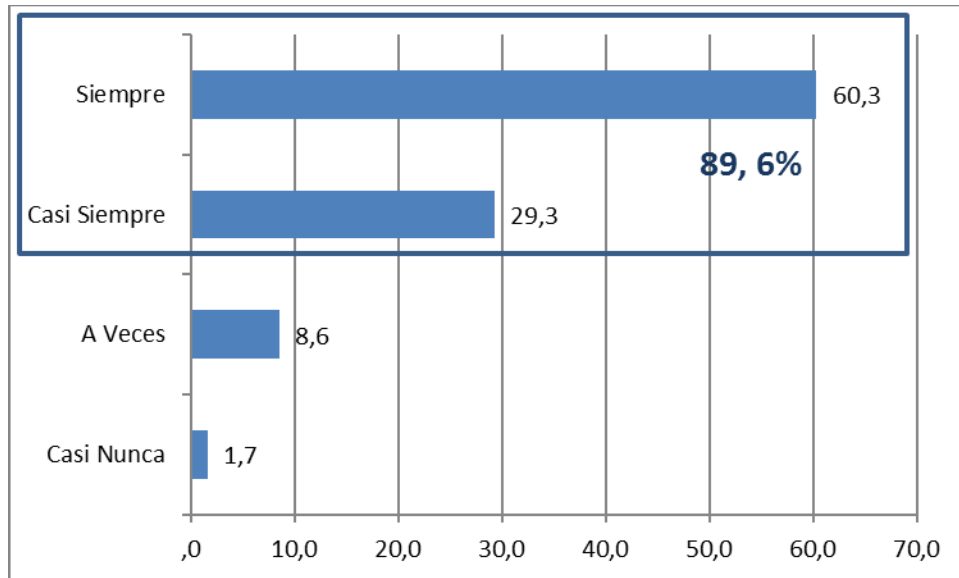
Cuadro N° 9.78
Predisposición de condenados según unidad

	Unidad											Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto	
Ninguna/Escasa Predisposición	1	2	3	0	0	1	0	3	2	1	4	17
Buena/Alta Predisposición	3	2	1	11	5	5	1	9	3	1	0	41
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4	58

¿Con qué frecuencia los siguientes usuarios utilizan el registro de las causas penitenciarias en el SIGDP?

Tal como se observa, cuando se consultó de las veces que los abogados utilizaban el registro de causas penitenciarias, el 60,3% de los encuestados afirmó que siempre lo utilizan; el 29,3% dijo que casi siempre; un 8,6% declaró que a veces y un 1,7% dijo que casi nunca. Por ello, se infiere que más del 86% de los encuestados cree que siempre o casi siempre los abogados utilizan el registro de causas penitenciarias.

Gráfico N° 9.79
Frecuencia con que abogados utilizan el registro de causas penitenciarias



Al desglosar la frecuencia con que los abogados utilizan el registro de causas penitenciarias según región, se observa que en la región Metropolitana el 21% de los encuestados asegura que los abogados ingresan nunca/casi nunca al registro, no así en las demás regiones en donde predomina el siempre/casi siempre.

Cuadro N° 9.80
Frecuencia con que abogados utilizan registro según región

	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Nunca/Casi Nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,30%	21,70%	10,30%
Siempre/Casi Siempre	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,70%	78,30%	89,70%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

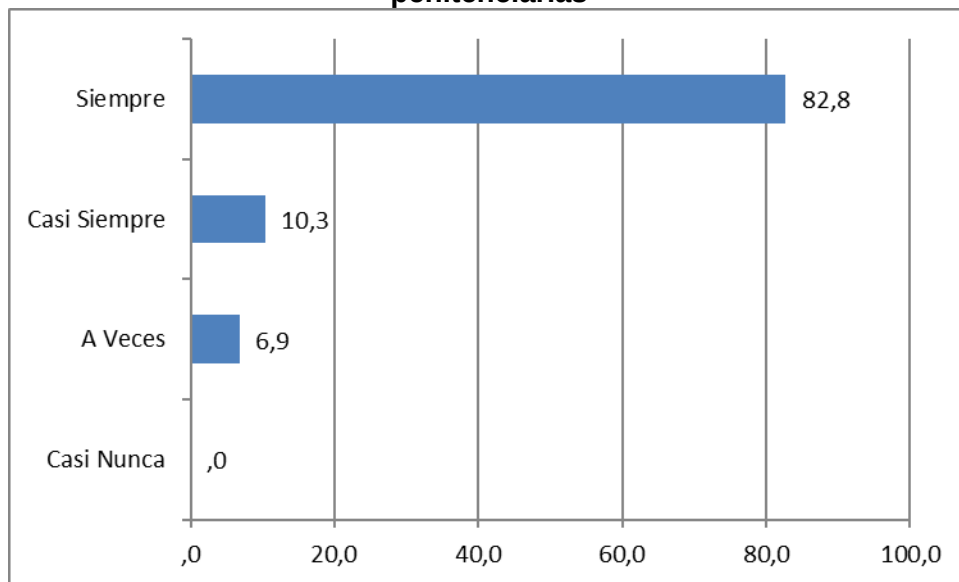
Al desglosar la frecuencia con que los abogados utilizan el registro de causas penitenciarias según unidad, se observa que en la región Metropolitana, unidad Metropolitana Sur Talagante Puente Alto, el total de los encuestados dice que los abogados nunca/casi nunca utilizan el registro de causas penitenciarias.

Cuadro N° 9.81
Frecuencia con que abogados utilizan registro según unidad

	Unidad												Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío Cordillera	Bío Bío Costa I	Bío Bío Costa II	Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	Metropolitana Norte Colina UEAS	Metropolitana Sur CPF	Metropolitana Sur Talagante Puente Alto		
Insuficiente/Muy insuficiente	0	0	0	0	0	1	0	3	2	1	4		11
Buena/Muy buena	4	4	4	11	5	5	1	9	3	1	0		47
Total	4	4	4	11	5	6	1	12	5	2	4		58

Tal como se observa, cuando se consultó de las veces que los asistentes administrativos utilizaban el registro de causas penitenciarias, el 82,8% de los encuestados afirmó que siempre lo utilizan; el 10,3% dijo que casi siempre; un 6,9% declaró que a veces y un 0% dijo que casi nunca. Por ello, se infiere que más del 82% de los encuestados cree que siempre los asistentes administrativos utilizan el registro de causas penitenciarias.

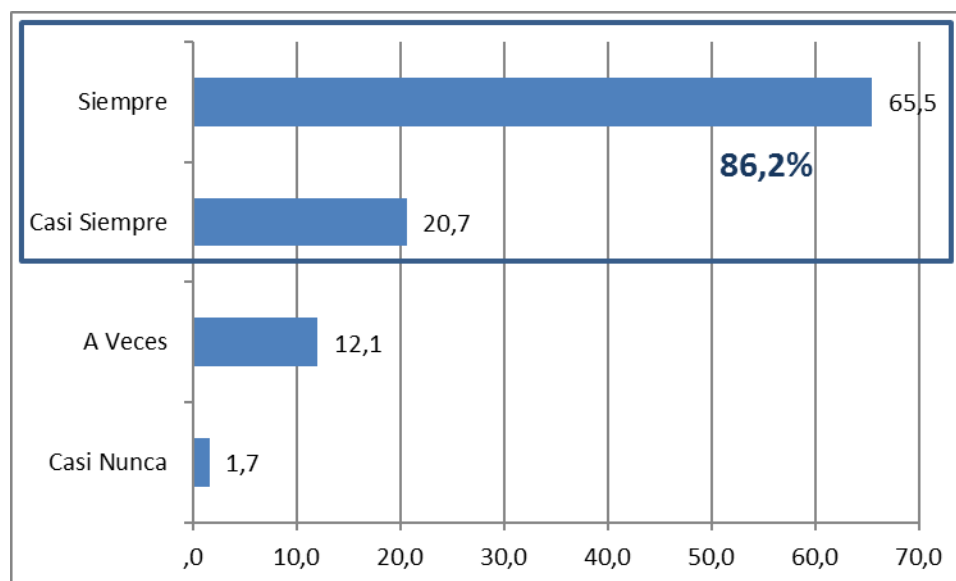
Gráfico N° 9.82
Frecuencia con que a asistentes administrativos utilizan el registro de causas penitenciarias



Tal como se observa, cuando se consultó de las veces que los asistentes sociales utilizaban el registro de causas penitenciarias, el 65,5% de los encuestados afirmó que siempre lo utilizan; el 20,7% dijo que casi siempre; un 12,1% declaró que a veces y un 1,7% dijo que casi nunca. Por ello, se infiere que más del 86% de los encuestados cree

que siempre o casi siempre los asistentes sociales utilizan el registro de causas penitenciarias.

Gráfico N° 9.83
Frecuencia con que a asistentes sociales utilizan el registro de causas penitenciarias



Al desglosar la frecuencia con que los asistentes sociales utilizan el registro de causas penitenciarias según región, se observa que en todas las regiones predomina el siempre/casi siempre e inclusive, hay regiones con el total de los encuestados que afirman que los asistentes sociales siempre/casi siempre utilizan el registro de causas penitenciarias.

Cuadro N° 9.84
Frecuencia con que asistentes sociales utilizan registro según región

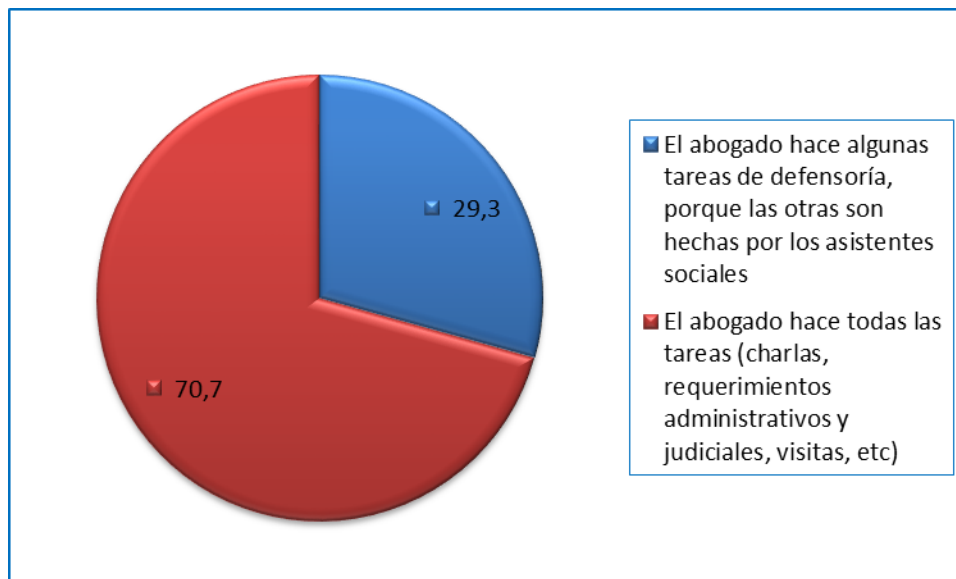
	Región						Total
	Tarapacá	Arica	Coquimbo	Valparaíso	Bío Bío	Metropolitana	
Nunca/Casi Nunca	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,70%	21,70%	13,80%
Siempre/Casi Siempre	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	83,30%	78,30%	86,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

En relación a los abogados de la oficina penitenciaria, específicamente en relación a las tareas que realiza, cuál de las siguientes afirmaciones es la que más coincide con la opinión que Ud, se ha formado al respecto:

Tal como se observa, el 29,3% de los encuestados, cree que el abogado hace algunas tareas de defensoría, porque las otras son hechas por asistentes sociales y un 70,7% afirma que el abogado hace todas las tareas (charlas, requerimientos administrativos y judiciales, visitas, etc). Por ello se infiere que el profesional que realiza más tareas dentro

de la oficina penitenciaria es el abogado con más del 70% de la opinión de los encuestados.

Gráfico N° 9.85
Tareas de los abogados



Al desglosar las tareas de los abogados según cargo, se observa que los defensores penitenciarios creen en su mayoría que los abogados realizan casi todas las tareas, en cambio, los asistentes sociales, se encuentran divididos con respecto a las tareas, ya que la mitad cree que el abogado hace sólo algunas tareas y la otra mitad afirma que el abogado hace todas las tareas.

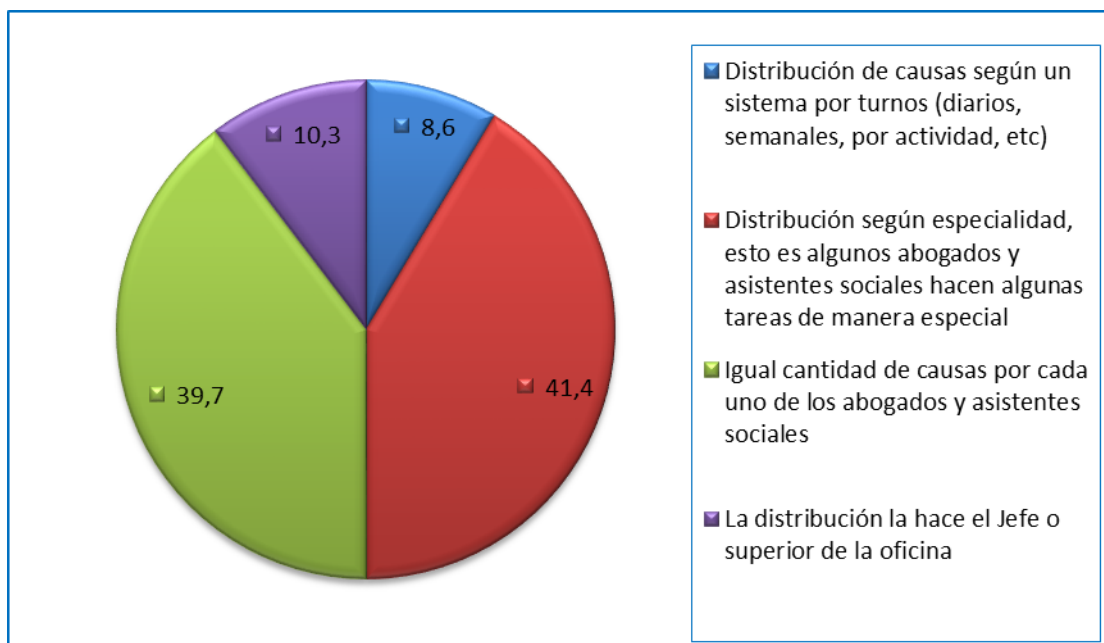
Cuadro N° 9.86
Tareas de los abogados según cargo

	Tipo de cargo		Total
	Asistente Social	Defensor Penitenciario	
El abogado hace algunas tareas de defensoría, porque las otras son hechas por los asistentes sociales	50,00%	15,20%	29,80%
El abogado hace todas las tareas (charlas, requerimientos administrativos y judiciales, visitas, etc.)	50,00%	84,80%	70,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Al interior de la oficina penitenciaria, cuál cree usted que es, de entre los siguientes que se señalan, aquel que permitiría una mejor la distribución de las causas penitenciarias:

Tal como se observa, un 8,6% de los encuestados, cree que la distribución de causas debe ser realizarse según un sistema de turnos; un 41,4% de los encuestados cree que la distribución debe ser según especialidad, esto es algunos abogados y asistentes sociales hacen algunas tareas de manera especial; un 39,7% cree que debe haber igual cantidad de causas por cada asistentes social y abogado y un 10,3% cree que la distribución debe hacerla el jefe o superior de la oficina. Por ello, se infiere que de los encuestados más del 41% piensa que lo igual sería una distribución según especialidad.

Gráfico N° 9.87
Distribución causas penitenciarias



Al desglosar la distribución de causas con los años de experiencia que tienen los encuestados, se observa que mientras los más jóvenes optan por la igual cantidad de causas por cada uno de los abogados y asistentes sociales (41,9%), los más experimentados, optan por una distribución según especialidad entre abogados y asistentes (55,6%), sin embargo, el porcentaje de los más experimentados que aprueban la igual cantidad para abogados y asistentes sociales no es menor, ya que alcanza un 44,4%.

Cuadro N° 9.88**Distribución de causas penitenciarias según experiencia en defensoría**

	Experiencia en Defensoría Penitenciaria			
	Menos de 1 año	1 a 2 años	3 o más años	Total
Distribución de causas según sistema por turnos (diarios, semanales, por actividad, etc.)	9,70%	5,90%	0,00%	7,00%
Distribución debe ser según especialidad, esto es algunos abogados y asistentes sociales hacen algunas tareas de manera especial	38,70%	41,20%	55,60%	42,10%
Igual cantidad de causas por cada uno de los abogados y asistentes sociales	41,90%	35,30%	44,40%	40,40%
La distribución la hace el Jefe o superior de la oficina	9,70%	17,60%	0,00%	10,50%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

10. Análisis Estadístico de la Información Secundaria de las Gestiones

En este capítulo se realiza un análisis de la información que contiene la base de datos del SIGDP respecto al servicio de defensa penitenciaria y que es utilizada en los próximos puntos.

10.1. Análisis estadística de sistema de defensa penitenciaria

10.1.1. Descripción general

La base de datos objeto de análisis presenta información acerca de los principales actores y actividades llevadas a cabo por la defensoría penitenciaria. Esta información comprende datos desde fines del año 2011 hasta noviembre del año 2014.

Las principales variables de esta base de datos son: Condenado, Requerimientos y Gestiones. El Condenado es quien genera requerimientos y a su vez estos requerimientos generan gestiones. En base a estas tres principales variables se agregan otras complementarias a las anteriores como tipos, fechas, locaciones he información sobre el condenado y el equipo de defensa penitenciaria.

En la base de datos hay 11.849 ruts registrados y una cantidad de 15.919 ingresos, en consecuencia por cada rut hay 1,34 ingresos.

De los 11.849 ruts ingresados solo 11.584 generaron requerimientos (18.693) lo que equivale al 97.76% de los ruts. Cabe destacar que todos los ruts que generan requerimientos tienen un ingreso. De esta información se desprende que cada rut que hizo requerimiento generó 1.61 requerimientos.

Hay 10.503 ruts registrados en gestiones lo que equivale al 88.64% y 90.67% de los ingresos y requerimientos respectivamente. Estos 10.503 ruts generaron 92.350 gestiones, por tanto cada rut generó en promedio 8.79 gestiones.

10.1.2. Análisis Crítico

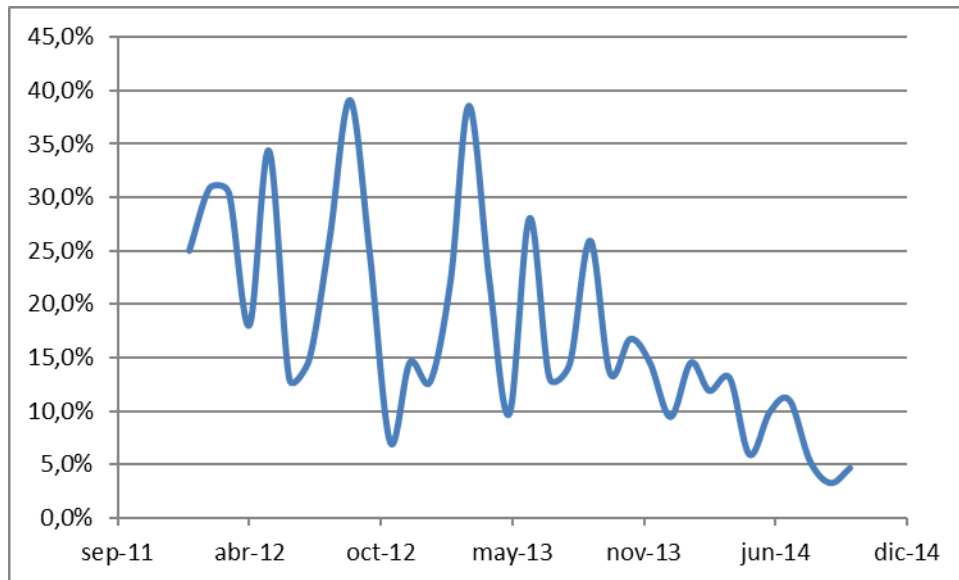
La base de datos si bien tiene una cantidad de variables que en su conjunto generan información valiosa; esta misma posee ciertas deficiencias que de ser resueltas contribuirían a mejorar las mediciones y por tanto mejorar los modelos que se quieran plantear.

Fechas erróneas

En el sistema existe la posibilidad de ingresar fechas de inicio y fin de requerimientos, estos datos son de vital importancia para poder calcular las cargas de trabajo y la duración de requerimientos. A pesar de esto existe una gran cantidad de fechas mal ingresadas, eso se hace notar al calcular las duraciones de los requerimientos. Existe una

cantidad no menor de duraciones de requerimientos que resultan en duraciones temporales negativas.

Gráfico N° 10.1
Porcentaje de fechas mal ingresadas por mes



En el grafico anterior se observa que el máximo de fechas erróneas llego a ser del 39% en septiembre del 2012 y luego hay otro pico en marzo del 2013 (38,6%) luego de eso se ve que el error comienza a caer, llegando a su mínimo en septiembre de 2014 con un 3,3%.

El mayor problema no es el hecho de las fechas negativas pues estas se pueden limpiar al momento de hacer algún tipo de análisis temporal pues son detectables, el mayor problema radica en que es altamente probable que no haya mayor prolijidad en el ingreso de fechas en general y por tanto las fechas no negativas erróneas sean un porcentaje importante del total de fechas ingresadas.

Se debe poner énfasis en el correcto uso de la plataforma y generar una máxima responsabilidad desde los individuos que ingresan la información al sistema, pues es con esta información que se pueden generar reportes, indicadores y mediciones de forma rápida y económica.

Es por esta razón que la gran mayoría del análisis desarrollado en este informe toma datos de los últimos meses del 2014 o la serie anual de este año, así mismo ocurre con el informe del subcapítulo siguiente sobre las cargas de trabajo y productividad.

Variables inexistentes y rigurosidad en el ingreso de información

Seria de utilidad integrar al sistema algunas variables que indiquen la carga de tiempo para el caso de las gestiones así como se hace actualmente con los requerimientos todo

esto complementado y validado por una estricta rigurosidad en el ingreso de la información.

10.1.3. Análisis por variable BBDD SIGDP.

Regiones

Las regiones que conforman la información son: Arica y Parinacota, Biobío, Coquimbo, Tarapacá, Valparaíso, Metropolitana Sur, Metropolitana Sur.

A continuación se presenta un cuadro que señala los Ingresos, Requerimiento y Gestiones como porcentaje del acumulado durante el año 2014 al 19 de noviembre. Los datos están ordenados de forma descendente por porcentaje de ingresos.

Cuadro N° 10.2
Porcentaje de ingresos, requerimientos y gestiones.

Región	Ingresos %	Requerimientos %	Gestiones %
Metropolitana Norte	30,8	31,9	38,5%
Valparaíso	25,9	28,0	14,4
Bío Bío	15,5	14,2	17,8
Metropolitana Sur	9,2	9,1	7,3
Coquimbo	8,0	7,9	11,9
Tarapacá	5,4	4,6	6,1
Arica y Parinacota	5,2	4,4	4,1
Total	100	100	100

En la siguiente tabla se presenta el porcentaje de requerimientos ingresados en 2014, ya finalizados al 14 de noviembre del 2014.

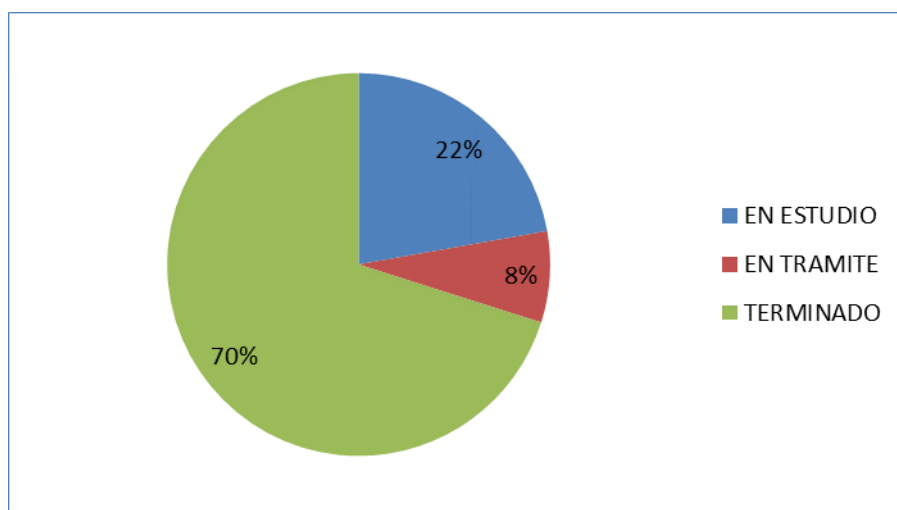
Cuadro N° 10.3
Porcentaje de requerimientos terminados por región.

Región	% Requerimientos terminados
Arica y Parinacota	68,0
Metropolitana Norte	65,0
Metropolitana Sur	59,8
Coquimbo	47,5
Bío Bío	40,4
Valparaíso	35,2
Tarapacá	29,4

Estado de los requerimientos

En el siguiente grafico se muestran los diferentes estados de los requerimientos con sus porcentajes en factor del total a nivel nacional generados en 2013 y 2014.

Gráfico N° 10.4
Estado de los requerimientos ingresados en 2013 y 2014



Es importante señalar que existen dos estados más para los requerimientos: En estudio previo y Tramitado. Estos estados no fueron incluidos pues representan en suma cerca del 1% de total de requerimientos y además los datos muestran arbitrariedad en su uso.

En el siguiente cuadro señala las diferencias por región.

Cuadro N° 10.5
Estado de los requerimientos por región

Región	En estudio %	En trámite %	Terminado %	Total %
Arica y Parinacota	20,5	11,3	68,2	100
Tarapacá	47,8	21,6	30,6	100
Coquimbo	22,3	12,0	65,7	100
Valparaíso	50,1	14,7	35,2	100
Metropolitana Norte	10,7	5,6	83,8	100
Metropolitana Sur	15,6	4,6	79,8	100
Bio Bío	32,2	4,9	62,9	100
Total general	22,2	7,7	70,1	100

Aquí se muestra el estado de los requerimientos ingresados en 2013 y 2014 aun no terminados al 14 de noviembre del 2014.

Cuadro N° 10.6
Estado de los requerimientos aun no terminados

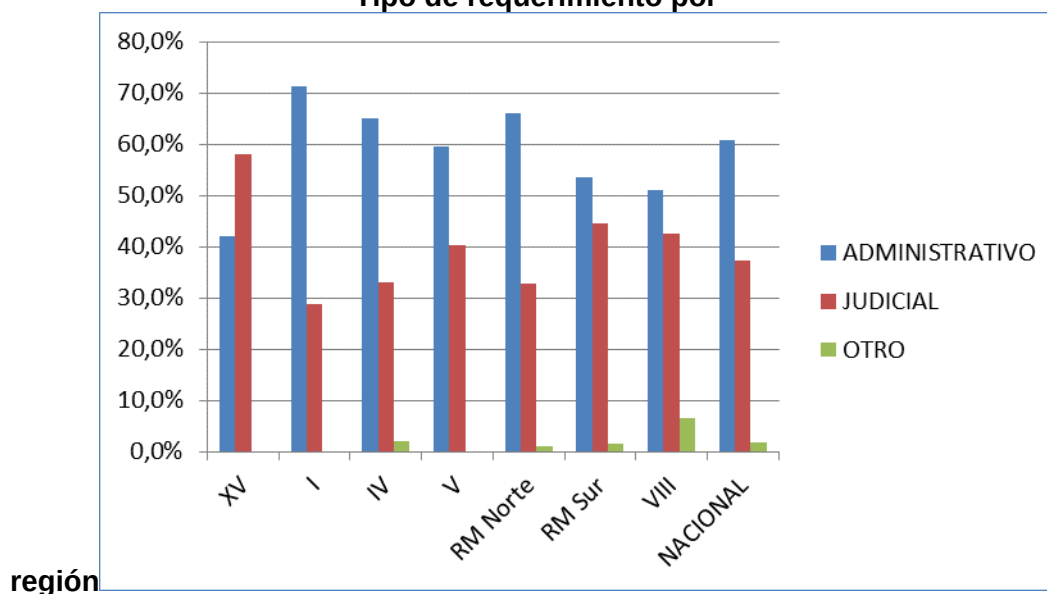
Región	En estudio %	En trámite %	Total %
Arica y Parinacota	64,5	35,5	100
Tarapacá	68,9	31,1	100
Coquimbo	65,0	35,0	100
Valparaíso	77,3	22,7	100
Metropolitana Norte	65,7	34,3	100
Metropolitana Sur	77,2	22,8	100
Bio Bío	86,8	13,2	100
Total general	74,3	25,7	100

En este cuadro se puede ver que la región del Bio Bío es la que más se aleja de la tendencia. Esto es debido a que de los tres proyectos de la región, dos comenzaron a ingresar datos al SIGDP a mediados de este año, estos proyectos son Bio Bío Cordillera y Costa II.

Tipos de Requerimientos

Se presentan los tipos de requerimientos como porcentaje del total. Los datos están generados a partir de los requerimientos generados en 2013 y 2014.

Gráfico N° 10.7
Tipo de requerimiento por



De este grafico se puede notar que las regiones de Arica y Parinacota (XV) y Tarapacá (I) son los extremos de la serie.

Requerimientos

De los 38 tipos de requerimientos generados en 2014 solo 5 abarcan más del 50% del total de requerimientos generados. Ahora se presentan los 5 requerimientos que se generaron con mayor frecuencia a nivel nacional en el año 2014.

Cuadro N° 10.8
Requerimientos más recurrentes en 2014

	Requerimiento	%	%Acumulado
1	Solicitud salida dominical	14,4	14,4
2	Solicitud traslado unidad penal	11,9	26,3
3	Otro Requerimiento Judicial	11,2	37,5
4	Solicitud Abono de Cautelares	9,6	47,1
5	Solicitud rebaja condena	7,3	54,4

En el siguiente grafico se puede ver la cantidad de requerimientos generados por mes, desde enero de 2012 a octubre de 2014. El grafico pareciera mostrar una temporalidad en la cantidad de requerimientos generados. Se nota una generación mayor en los primeros meses del año (Febrero, Marzo, Abril). Lo que no es posible inferir con seguridad es la razón de estos picos, ya que puede ser un efector generado por inicio del uso del SIGDP en nuevas oficinas y no el reflejo de un aumento real de la cobertura o demanda.

Para limpiar un poco más este grafico se presenta otro donde solo están Metropolitana Norte y Coquimbo, ambas regiones con ingreso de datos desde el inicio de la serie, enero 2012 a octubre 2014.

Gráfico N° 10.9
Requerimientos generados por mes

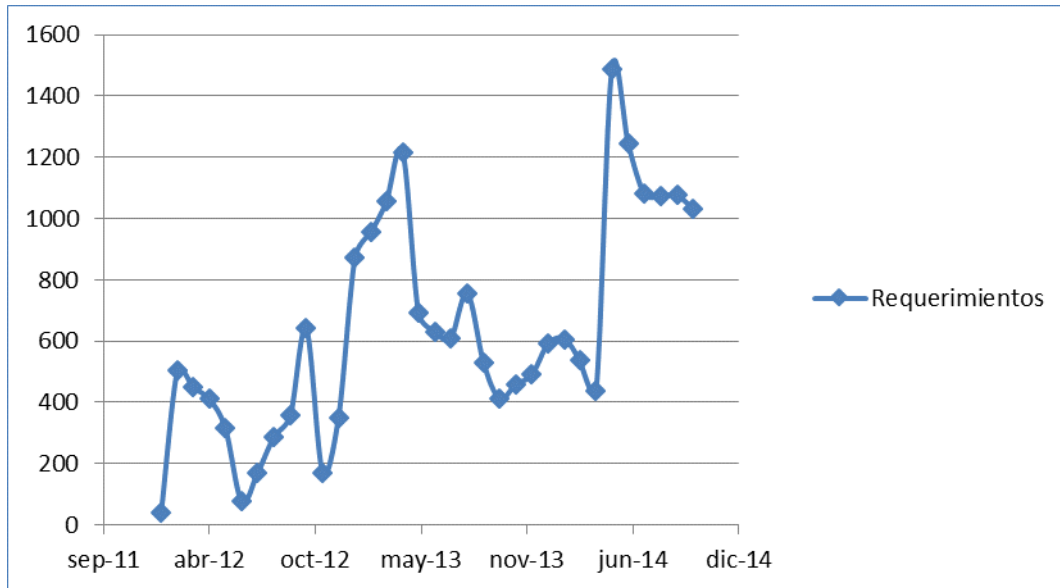
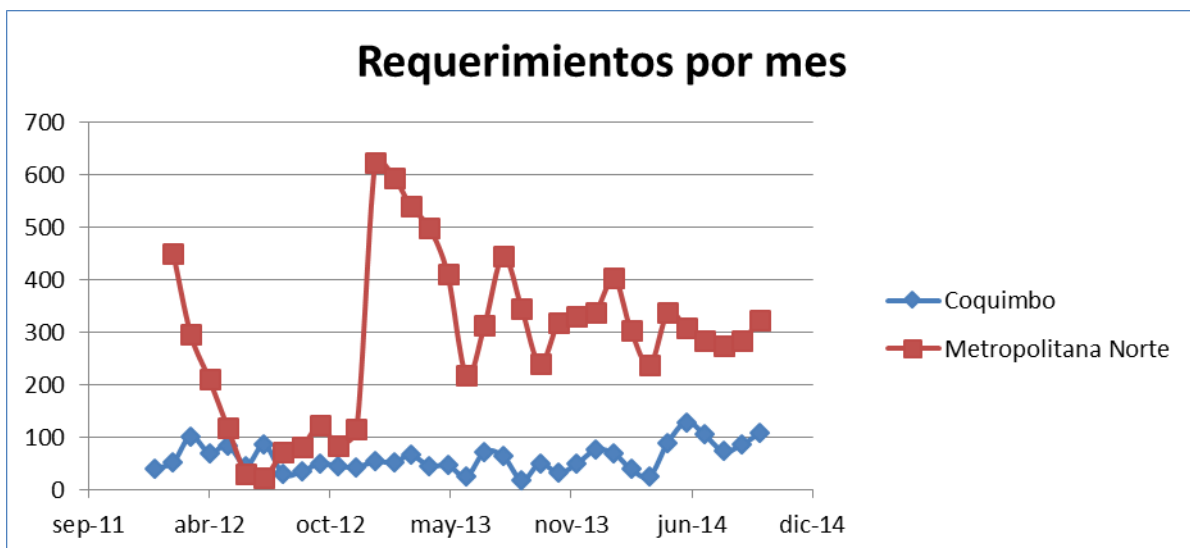


Gráfico N° 10.10
Requerimientos generados por mes, Coquimbo y Metropolitana Norte



Ahora se presenta un gráfico de rendimiento del sistema. Se calcula el cociente entre la cantidad de requerimientos generados y terminados en un mes y se gráfica. La serie

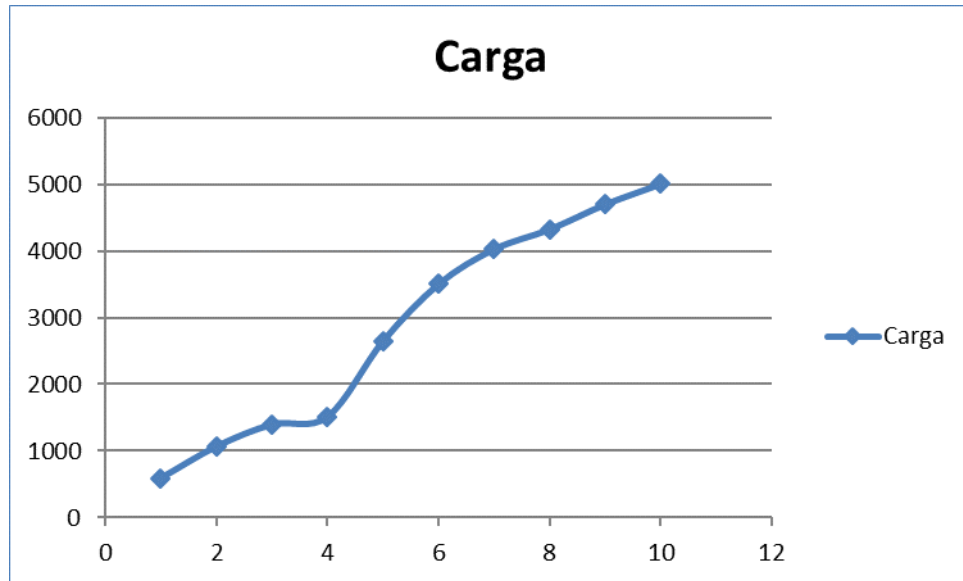
utilizada está constituida por el periodo noviembre 2013 a octubre 2014, periodo en el cual los ingresos de datos comienzan a tener algún grado de estabilidad mayor. Cuando la curva esta sobre cero esto implica que el sistema está estable y que soluciona mayor cantidad requerimientos de los que ingresaron. Se puede ver que en el último año los únicos meses estables fueron noviembre, enero, marzo y abril.

Gráfico N° 10.11
Estado del sistema de requerimientos



Para complementar lo antes enseñado se presenta la siguiente línea de tendencia positiva o aumento de la carga de trabajo en el tiempo en donde su cuantificación es la siguiente: los requerimientos generados en el mes más los requerimientos de meses pasados aun no terminados, todo esto solamente tomando en cuenta requerimientos del año 2014.

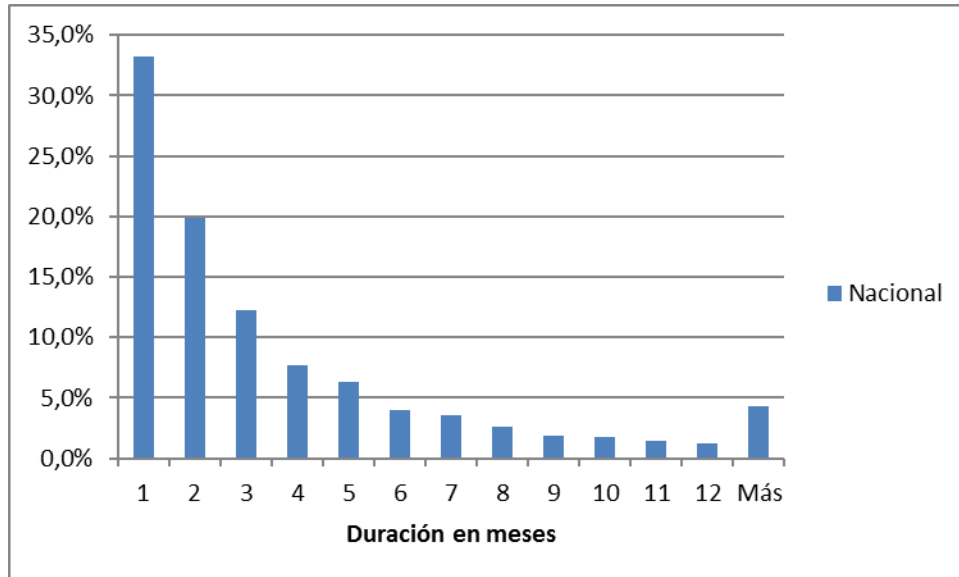
Gráfico N° 10.12
Carga de requerimientos



Respecto al tiempo de solución de un requerimiento, se puede mostrar en el gráfico siguiente. Este gráfico y el cuadro siguiente están contruidos a partir de los requerimientos generados en 2013 y 2014 y finalizados en el mismo periodo.

Tal como se puede apreciar en la primera barra señala que el 33,2% de los requerimientos generados en 2013 y 2014 fueron solucionados en un mes o menos, casi el 20% en menos de dos meses pero mayor que 1 mes y que finalmente aún existen requerimientos que duran más de 1 año como el 4% aproximadamente.

Gráfico N° 10.13
Duración de requerimiento en meses



1.2.5 Gestiones

En la base de datos se puede apreciar que las gestiones están clasificadas en Tipo de gestiones y Subtipo de gestiones. Los tipos de gestiones son las siguientes:

Cuadro N° 10.14
Tipo de gestiones

Tipo de Gestión	%	%Acumulado
Diligencias	78,8	78,8
Actuaciones	15,5	94,3
Audiencias	3,4	97,6
Alegato	1,1	98,7
Recursos	0,9	99,6
Notificaciones	0,4	100,0
Total	100,0	

Ahora se presenta un cuadro con el subtipo de gestiones y sus porcentajes correspondientes.

Cuadro Nº 10.15
Sub tipo de gestiones

Subtipo Gestiones	%	%Acumulado
Defensor	51,5	51,5
Asistente Social	27,3	78,8
Actuación Defensor	11,7	90,5
Audiencias	3,1	93,6
Actuación Genchi	1,5	95,0
Total	95,0	

En el cuadro anterior solo se señalan 6 tipos de Subtipo de Gestiones que abarcan el 95% de los datos pero se debe hacer notar que el total de Subtipo de Gestiones es de 22, por tanto hay 16 Subtipos que abarcan el 5% de las gestiones.

Se presenta un cuadro con las gestiones más comunes.

Cuadro Nº 10.16
Gestiones más comunes

n	Gestión	%	%Acumulado
1	Visita Cárcel	31,6	31,6
2	Solicitud de información a Gendarmería	17,8	49,4
3	Otra diligencia	15,4	64,8
4	Entrega Respuesta Final a Requerimiento del Condenado	5,8	70,6
5	Presentación documento a Gendarmería	3,1	73,6
6	Conversación telefónica familia y/o red de apoyo condenado	2,7	76,3
7	Entrevista familia y/o red de apoyo condenado	2,5	78,8
8	Solicitud copias/certificados Tribunal	2,1	80,9
9	Otra actuación	1,8	82,7
10	Amparo Constitucional	1,5	84,3
11	Entrega información solicitada	1,5	85,8
12	Citación a audiencia	1,3	87,0
13	Solicitud de información a otros	1,2	88,3
14	Entrevista Gendarmería	1,2	89,5
	Total	89,5	

Se puede apreciar que 14 gestiones abarcan casi el 90% de las gestiones realizadas, por tanto las 71 gestiones restantes representan solo el 10% de las gestiones realizadas.

11. Modelo de Carga de Trabajo

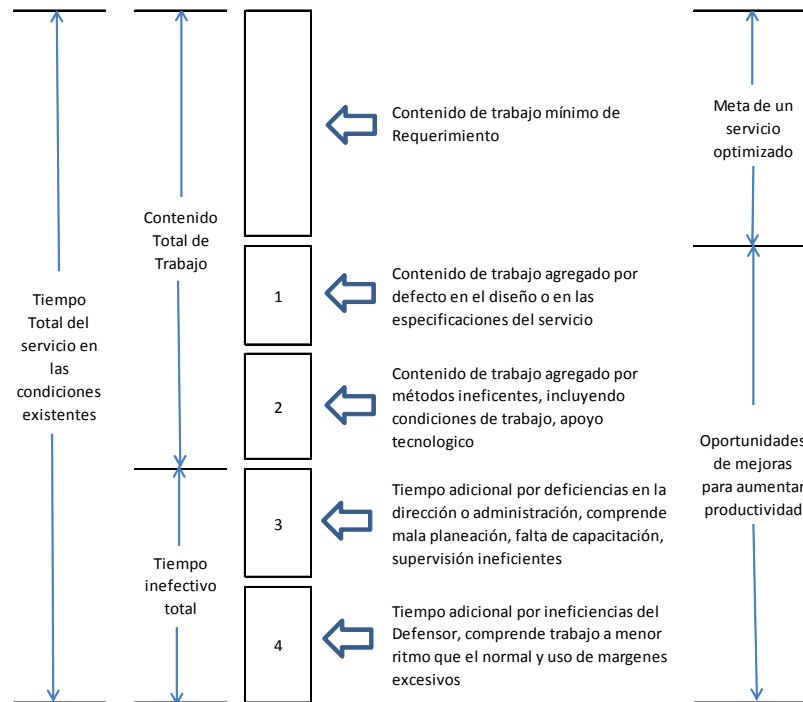
11.1. Introducción

El objetivo principal de un estudio de métodos y tiempos es mejorar la productividad en la prestación de servicios, entendiendo por productividad la cantidad de requerimientos atendidos por la Defensoría Penitenciaria en un período de tiempo.

En este contexto, las actividades relevantes comprenden el diseño, la formulación y la selección de los mejores métodos, procesos, apoyo tecnológico y personal técnico calificado necesario para atender adecuadamente los requerimientos generados por los condenados, a partir de los objetivos definidos para la Defensoría Penitenciaria. El mejor método debe complementarse con las mejores técnicas o habilidades disponibles, con el objeto de lograr una eficiente interrelación entre los requerimientos de los condenados y el sistema judicial y penitenciario. Una vez establecido el método, corresponde determinar el tiempo necesario para efectuar el conjunto de tareas que demanda la prestación del requerimiento específico.

El problema comprende también, el analizar las actividades involucradas en la prestación del servicio, la separación de estas en diferentes tareas, el análisis de cada una de ellas para determinar el procedimiento más eficiente en relación a las metas establecidas, la utilización de los tiempos apropiados y los controles necesarios para asegurar que el procedimiento se ha implementado adecuadamente. La figura siguiente ilustra la distribución del tiempo utilizados por los defensores en el cumplimiento de su misión; muestra también las posibilidades de reducir los tiempos improductivos mediante el estudio de tiempos.

Figura N° 11.1
Distribución del tiempo de servicio



SIMULACIÓN

11.2. Análisis de la carga de trabajo

Antes de analizar los tiempos utilizados en las actividades de los Defensores se hizo un estudio de la carga de trabajo en cada una de las zonas estudiadas. Con ello se encontraron algunas diferencias y con ello poder analizar las realidades locales que permitan explicar las fuentes de rendimientos dispares.

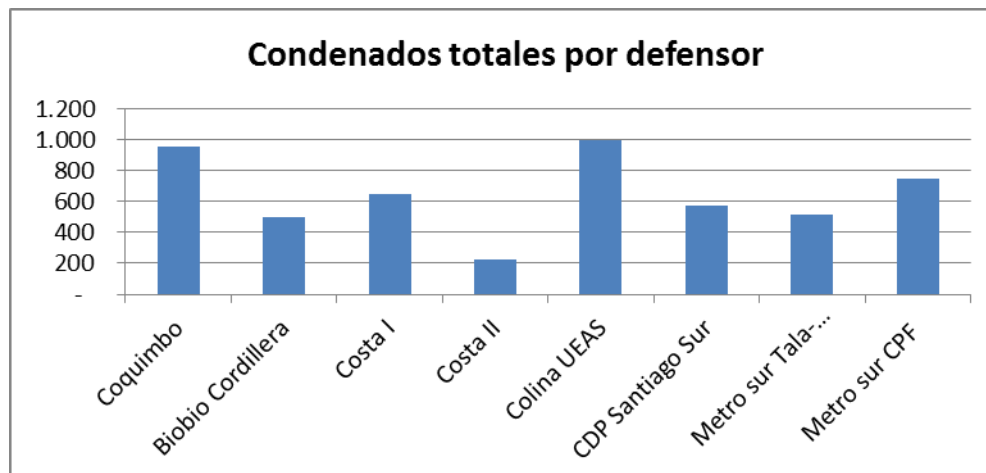
La tabla que a continuación se presenta muestra la carga de trabajo asignada a las distintas oficinas de defensoría penitenciaria. En ella se observa una gran dispersión en la cantidad de condenados totales, condenados con requerimientos activos, y requerimientos activos atendidos por defensor penitenciario (DP), asistente social (AS) y asistente administrativo (AA).

Tabla N° 11.2
Carga de trabajo al 31 de Agosto de 2014

Zona Penitenciaria	Población intramuro	Recurso			Internos Totales por					Internos Activos por					Requerimientos Activos por			
		DP	AS	AA	DP	AS	AA	E	#	DP	AS	AA	E	#	DP	AS	AA	E
Coquimbo	1912	2	2	1	956	956	1.912	382	63	32	32	63	13	243	122	122	243	49
Biobio Cordillera	1001	2	2	1	501	501	1.001	200	54	27	27	54	11	214	107	107	214	43
Costa I	1949	3	2	1	650	975	1.949	325	161	54	81	161	27	253	84	127	253	42
Costa II	223	1	1	1	223	223	223	74	5	5	5	5	2	22	22	22	22	7
Colina UEAS	3999	4	2	1	1.000	2.000	3.999	571	203	51	102	203	29	260	65	130	260	37
CDP Santiago Sur	4009	7	4	3	573	1.002	1.336	286	487	70	122	162	35	403	58	101	134	29
Metro sur Tala-Puen	1037	2	2	1	519	519	1.037	207	250	125	125	250	50	140	70	70	140	28
Metro sur CPF	750	1	1	1	750	750	750	250	48	48	48	48	16	95	95	95	95	32
Promedio					646	866	1.526	287	159	51	68	118	23	204	78	97	170	33
Minimo					223	223	223	74	5	5	5	5	2	22	22	22	22	7
Maximo					1.000	2.000	3.999	571	690	125	125	250	50	663	122	130	260	49

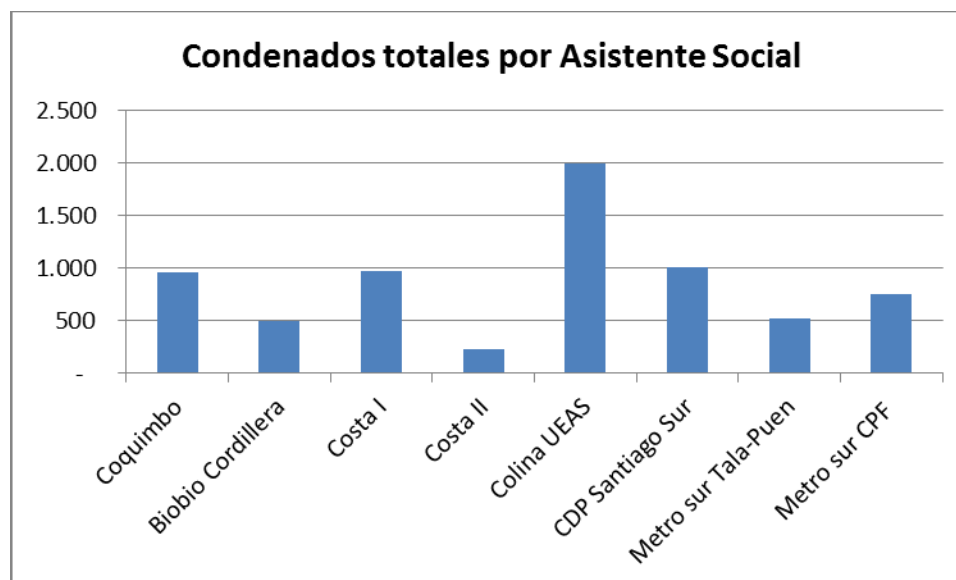
Se observa que la oficina penitenciaria que atiende la mayor población intramuro es Metropolitana Norte Colina UEAS con 1.000, 2.000 y 3.999 reclusos totales atendidos por cada defensor, asistente social y asistente administrativo, respectivamente; en el otro extremo se encuentra la oficina penitenciaria de Bio Bio Costa II, con 223 reclusos totales atendidos por cada defensor, asistente social y asistente administrativo asignado a la oficina. En los siguientes gráficos se muestran las relaciones mencionadas:

Gráfico N° 11.3
Condenados totales al 31 de agosto atendidos por cada Defensor



En lo que respecta a los Asistentes Sociales se destacan también en su índice la zona o proyecto de Bío Bío Costa I, CDP Santiago Sur y Coquimbo con valores parejos en su atención a la población intramuro, tal como se muestra en el gráfico siguiente:

Gráfico N° 11.4
Condenados totales al 31 de agosto atendidos por Asistente Social



Sin perjuicio del análisis que se realiza a los Defensores Penitenciarios y Asistentes Sociales, también se muestra el aporte de su apoyo de los asistentes administrativos que destacan las mismas zonas pero en menor grado CDP Santiago Sur como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 11.5
Condenados totales al 31 de agosto atendidos por Asistente Administrativo



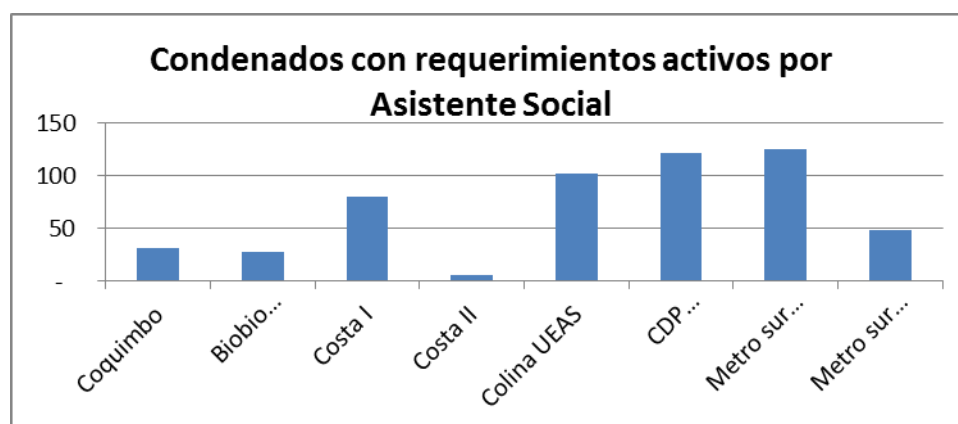
Igual realidad se observa en la población penal con requerimientos activos que atienden las diferentes oficinas penitenciarias. La oficina penitenciaria con el mayor número de reclusos con requerimientos activos es Metropolitana Sur Talagante – Puente Alto con 125, 125 y 250 reclusos con requerimientos activos por cada defensor, asistente social y asistente administrativo, respectivamente. En el otro extremo se encuentra la oficina de Bio Bio Costa II, con sólo 5 reclusos con requerimientos activo por cada defensor, asistente social y asistente administrativo. En los siguientes gráficos se muestra éstas relaciones:

Gráfico N° 11.6
Condenados con requerimientos activos al 31 de agosto atendidos por Defensor



En referencia a los asistentes sociales hay una relación más pareja en los requerimientos activos entre Metropolitana Norte Colina UEAS, Metropolitana Norte CDP Santiago Sur y Metropolitana Sur Talagante – Puente Alto tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfico N° 11.7
Condenados con requerimientos activos al 31 de agosto atendidos por Asistente Social



De igual forma se cumple la relación de requerimientos activos por asistentes administrativas en las zonas antes mencionadas:

Gráfico N° 11.8
Condenados con requerimientos activos al 31 de agosto atendidos por Asistente Administrativo



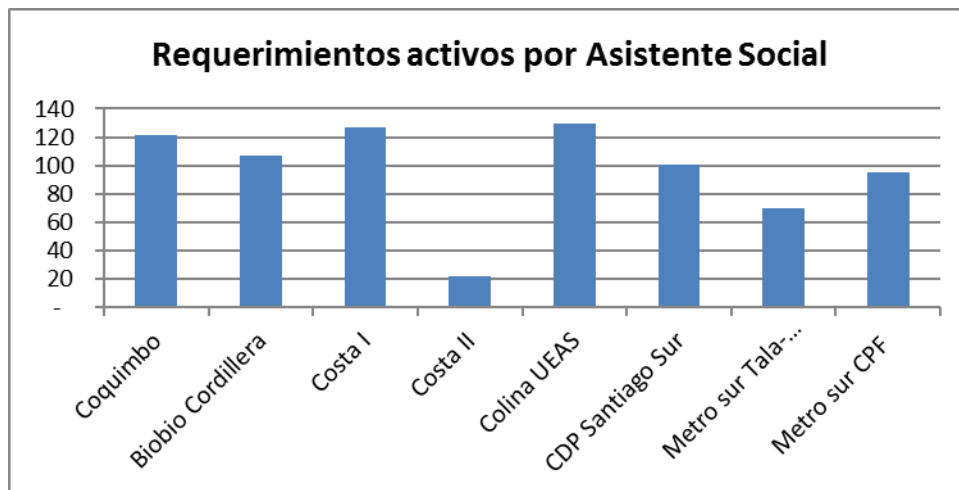
En relación al número de requerimientos activos atendidos por cada defensor, asistente social y asistente administrativo, se observa que el defensor penitenciario con mayor carga de trabajo pertenece a la oficina Coquimbo, con 122 requerimientos activos. La oficina con menor carga de trabajo es Bío Bío Costa II con 22 requerimientos activos por defensor, asistente social y asistente administrativo. En los siguientes gráficos se presentan éstas relaciones:

Gráfico N° 11.9
Requerimientos activos al 31 de agosto atendidos por Defensor



La asistente social y el asistente administrativo con mayor carga de trabajo pertenecen a la oficina de Colina UEAS, con 130 y 260 requerimientos activos, respectivamente. En los siguientes gráficos se presentan los valores:

Gráfico N° 11.10
Requerimientos activos al 31 de agosto atendidos por Asistente Social



Sin embargo también se puede destacar que los Asistentes Sociales y Administrativos de las zonas de Bío Bío Costa I y Coquimbo tienen relaciones parejas.

Gráfico N° 11.11
Requerimientos activos al 31 de agosto atendidos por Asistente Administrativo



11.3. Análisis de productividad

Para evaluar la productividad por oficina penitenciaria se tomó como base el mes de agosto de 2014, debido al análisis de la base de datos que se hizo en el capítulo anterior en donde concluye que los datos se estabilizan en este mes. Para dicho mes se midió el número de internos y requerimientos que entraron y salieron del sistema así como el total de gestiones realizadas en el período, en cada oficina penitenciaria. La tabla siguiente da cuenta de estas estadísticas.

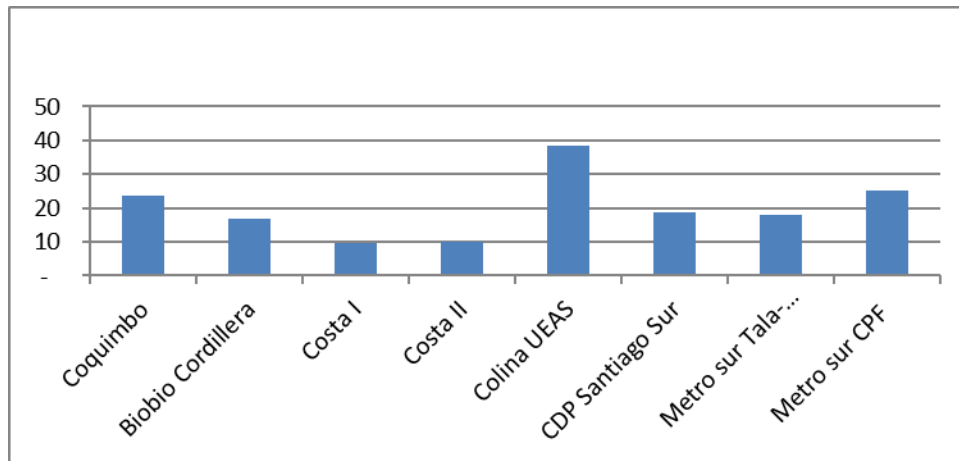
Tabla N° 11.12
Ingresos y egresos de internos y requerimientos; gestiones realizadas en agosto de 2014

Región	Ingresos Internos					Egresos Internos					Ingresos requerimientos					Egreso requerimientos					Gestiones realizadas				
	#	DP	AS	AA	E	#	DP	AS	AA	E	#	DP	AS	AA	E	#	DP	AS	AA	E	#	DP	AS	AA	E
Coquimbo	69	35	35	69	14	47	24	24	47	9	73	37	37	73	15	64	32	32	64	13	719	360	360	719	144
Biobio Cordillera	97	49	49	97	19	34	17	17	34	7	78	39	39	78	16	34	17	17	34	7	483	242	242	483	97
Costa I	105	35	53	105	18	29	10	15	29	5	97	32	49	97	16	30	10	15	30	5	335	112	168	335	56
Costa II	5	5	5	5	2	10	10	10	10	3	1	1	1	1	0	10	10	10	10	3	49	49	49	49	16
Colina UEAS	118	30	59	118	17	153	38	77	153	22	123	31	62	123	18	168	42	84	168	24	1.038	260	519	1.038	148
CDP Santiago Sur	158	23	40	53	11	132	19	33	44	9	151	22	38	50	11	152	22	38	51	11	1.077	154	269	359	77
Metro sur Tala-Puen	37	19	19	37	7	36	18	18	36	7	61	31	31	61	12	42	21	21	42	8	403	202	202	403	81
Metro sur CPF	21	21	21	21	7	25	25	25	25	8	26	26	26	26	9	25	25	25	25	8	137	137	137	137	46
Promedio	76	27	35	63	12	58	20	27	47	9	76	27	35	64	12	66	22	30	53	10	530	189	243	440	83
Minimo	5	5	5	5	2	10	10	10	10	3	1	1	1	1	0	10	10	10	10	3	49	49	49	49	16
Maximo	158	49	59	118	19	153	38	77	153	22	151	39	62	123	18	168	42	84	168	24	1.077	360	519	1.038	148

La productividad se evaluó por medio de tres guarismos distintos pero que en la práctica apuntan al mismo objetivo, dimensionar la cantidad de servicios entregados por unidad de recurso utilizado en un período de tiempo.

Si se observa la cantidad de internos atendidos y egresados en el mes de agosto de 2014, la oficina penitenciaria de Colina UEAS tiene la mayor productividad por defensor penitenciario, atendiendo un total de 38 internos en el mes, en tanto que la oficina penitenciaria de Bio Bio Costa II tiene la menor productividad, atendiendo sólo a 10 internos en igual período. En el siguiente gráfico se muestran estas relaciones:

Gráfico N° 11.13
Egreso de internos en el mes de agosto de 2014 por Defensor



Igual situación se observa para la asistente social y el asistente administrativo, quienes tienen la mayor productividad en la oficina Colina UEAS con 77 y 153 internos atendidos y egresados, respectivamente; la menor productividad de asistentes sociales y asistentes administrativos se da en la oficina de Bio Bio Costa II, con 10 internos atendidos y egresados, respectivamente.

En los dos siguientes gráficos se encuentra esta relación:

Gráfico N° 11.14
Egreso de internos en el mes de agosto de 2014 por Asistente Social

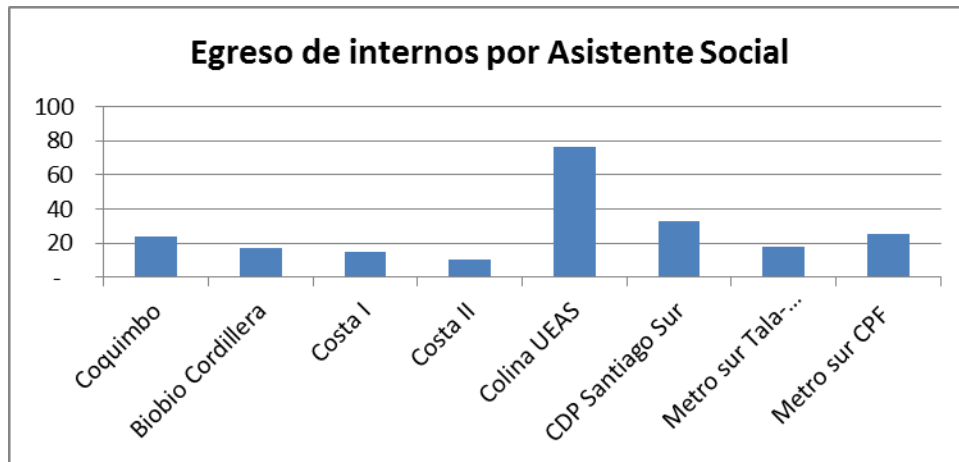
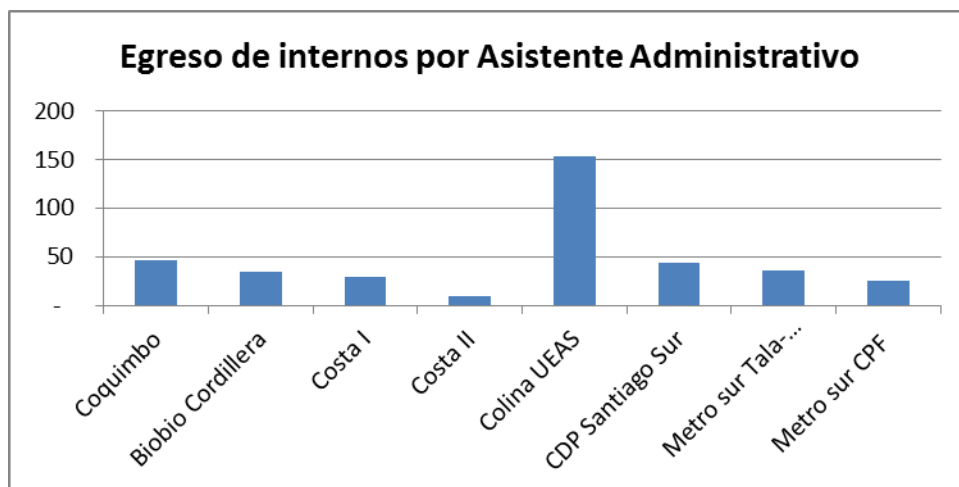


Gráfico N° 11.15
Egreso de internos en el mes de agosto de 2014 por Asistente Administrativo



Si se mide la productividad como la cantidad de requerimientos atendidos y egresados en el mes de agosto de 2014, la mayor productividad sigue estando en la oficina de Colina UEAS con 42, 84 y 168 requerimientos atendidos y egresados en el mes de agosto por defensor penitenciario, asistente social y asistente administrativo, respectivamente. La menor productividad se encuentra en la oficina de Biobio Costa II, con 10 requerimientos atendidos y egresados por defensor penitenciario, asistente social y asistente administrativo.

Gráfico N° 11.16
Egreso de requerimientos en el mes de agosto de 2014 por Defensor



Si se mide la productividad como la cantidad de gestiones realizadas en el mes de agosto de 2014, la mayor productividad la ostenta la oficina de Coquimbo, para el defensor penitenciario, con 360 gestiones por defensor; la menor productividad se encuentra en la oficina de Biobio Costa II con 49 gestiones por defensor. La mayor productividad para asistentes sociales y asistentes administrativos se encuentra en la oficina de Colina UEAS con 519 y 1.038 gestiones realizadas, respectivamente; la menor productividad sigue estando en Biobio Costa II con 49 gestiones realizadas por asistente social y asistente administrativo.

Gráfico N° 11.17
Gestiones realizadas en el mes de agosto de 2014 por Defensor

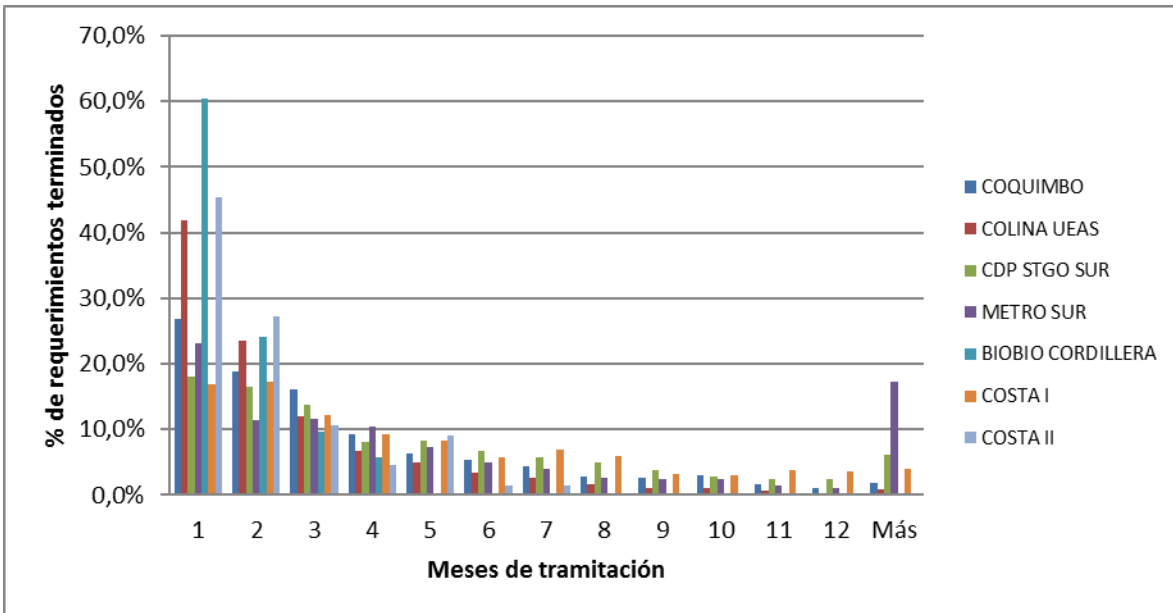


11.4. Eficiencia y calidad de servicio

Al medir la eficiencia del servicio como la cantidad de gestiones realizadas por requerimiento atendido y egresado se observa que las oficinas más eficientes son las oficinas de Biobio Costa Il y Metro Sur CPF con una media de 5 gestiones por requerimiento atendido y egresado; en tanto la oficina menos eficiente es la oficina de Biobio Cordillera con 14 gestiones realizadas por requerimiento atendido y egresado.

La calidad de servicio se midió como el tiempo transcurrido desde que se hace el requerimiento hasta que este se resuelve, reflejando de esta forma la prontitud con que se atiende las necesidades de los condenados. El Gráfico N°15 muestra el comportamiento de cada oficina penitenciaria.

Gráfico N° 11.18
Tiempo transcurrido entre la generación y término de un requerimiento



Bajo este parámetro, la oficina penitenciaria que entrega la mejor calidad de servicio es la oficina de Biobio cordillera, la cual resuelve el 60,5% de los requerimientos el primer mes, el 84,7% de los requerimientos los resuelve en dos meses; el 100% lo resuelve en 4 meses. La oficina que entrega la menor calidad de servicio es la oficina de Biobio Costa I, quien resuelve sólo el 16,8% de los requerimientos el primer mes, al segundo mes resuelve el 34% de los requerimiento; el 4% de los requerimientos superan el año de gestiones.

11.5. Modelo de carga de trabajo

En la tabla siguiente muestra un resumen de los mejores y peores indicadores de carga de trabajo, productividad, eficiencia y calidad de servicio.

Tabla N° 11.19
Indicadores de desempeño de oficinas penitenciarias

Parametro	Mejor			Peor		
	Ofiina	Valor	Unidad	Oficina	Valor	Unidad
Carga de trabajo	Coquimbo	122	Req/defensor	Costa II	22	Req/defensor
Productividad	Colina UEAS	42	Req egresado/def	Costa I y II	10	Req egresado/def
Eficiencia	Costa II	5	Gest/Req atendido	Biobio Cordillera	14	Gest/Req atendido
Calidad de Servicio	Biobio Cordillera	60,5%	Req term en unmes	Costa I	16,8%	Req term en unmes

La oficina Costa I resalta como la oficina de menor productividad y menor eficiencia. La oficina Costa II aparece como la oficina de menor carga de trabajo, menor productividad y mayor eficiencia. La oficina Biobio Cordillera aparece como la oficina menos eficiente pero con mejor calidad de servicio. La oficina con mayor carga de trabajo es Coquimbo y la de mayor productividad es la oficina de Colina UEAS.

Las diferencias observadas entre los mínimos y máximos guarismos de las distintas oficinas tienen origen en variadas causas atribuibles a los métodos de trabajo, comportamiento de las instituciones locales (gendarmería, tribunales), geografía de la jurisdicción, características y tamaño de la población penal, competencias específicas de los defensores, coordinación entre entidades competentes, otros.

La carga de trabajo tiene una diferencia de 5,5 veces entre la máxima y la mínima. Esta diferencia tiene su origen en el tamaño y características de la población penal, los niveles de difusión de los servicios de la defensoría penitenciaria y el territorio que abarca la oficina.

La productividad tiene una diferencia de 4,2 veces entre la máxima y mínima productividad. Esta diferencia tiene su origen en el tipo de requerimiento, geografía de la jurisdicción, comportamiento de las instituciones locales, coordinación entre partes involucradas, métodos de trabajo y competencias específicas de los defensores.

La eficiencia del servicio muestra que la oficina menos eficiente realiza 2,8 gestiones más, por requerimiento, que la oficina más eficiente. Esta diferencia se explica por el tipo de requerimiento, los métodos de trabajo, el comportamiento de las instituciones locales y las competencias específicas de los defensores.

Por último, la calidad del servicio tiene una diferencia de 3,8 veces el menos eficiente sobre el más eficiente. Esta diferencia se explica por el tipo de requerimiento, métodos de trabajo, comportamiento de instituciones locales y competencias específicas de los defensores.

De las diversas causas que explican la dispersión de los indicadores, el alcance de este estudio permite abordar los métodos de trabajo y la coordinación entre entidades competentes.

11.5.1. Actividades del Proceso

Para cumplir su misión, la defensoría penitenciaria realiza labores de difusión, representación ante autoridades administrativas y representación ante autoridades judiciales. Para medir el tiempo utilizado en las actividades realizadas por los defensores, en el cumplimiento de su misión, se tomó una muestra en tres oficinas penitenciarias. El resultado de este muestreo se muestra en la tabla N° 11.20

Tabla N° 11.21
Tiempo utilizado por defensores en actividades de su competencia

Actividad	Colina					Coquimbo					Región Bio Bio Costa I				
	Cant	Tiempo de la actividad en minutos				Cant	Tiempo de la actividad en minutos				Cant	Tiempo de la actividad en minutos			
		Promedio	Des est.	Máximo	Mínimo		Promedio	Des est.	Máximo	Mínimo		Promedio	Des est.	Máximo	Mínimo
Análisis Jurídico	8	29,5	17,1	69	12	18	22,5	15,4	55	10	15	27,2	23,6	90	5
Coordinación Interna	10	27,7	28,1	91	9	20	14,4	8,1	25	5					
Entrevistas en General	9	32,8	24,7	65	9	13	21,0	9,6	35	10	2	14,5	0,7	15	14
Gestión Administrativa de la Oficina						6	16,3	8,5	25	5					
Realizar Charla	2	66,0		66	66										
Realizar Primera entrevista	5	17,4	9,5	34	10	25	17,5	2,6	20	15	5	20,8	8,9	34	10
Realizar Seguimiento	2	16,0	5,7	20	12	5	13,3	7,6	20	5	5	15,4	8,6	29	9
Recepción y registros básicos	1	39,0		39	39	3	20,0	0,0	20	20	1	33,0		33	33
Recopilar Información	6	34,8	18,5	68	19	5	26,7	15,3	40	10	13	37,5	35,4	130	4
Registra en SIGDP						2			0	0	3	17,7	5,1	22	12
Registro en carpeta	1	12,0		12	12	4			0	0	1	67,0		67	67
Registro en Planilla											3	14,3	12,9	29	5
Reporte a DPP	2	27,0	24,0	44	10	5	12,5	10,6	20	5	1	3,0		3	3
Subproceso de Recursos	2	94,5	55,9	134	55	22	11,4	5,5	25	5	4	46,3	31,4	89	19
Tareas No Productivas	7	34,0	17,5	71	20	13	35,0	42,8	90	5					
Tiempos de Espera	2	41,5	40,3	70	13	7	67,5	57,8	150	15	2	13,0	7,1	18	8
Transporte	18	31,5	23,6	92	12	9	27,5	16,0	50	15	16	35,5	24,5	94	10
Visitar al condenado	6	11,8	4,2	19	7	22	17,5	3,5	20	15	2	25,5	0,7	26	25
Otras actividades											2	21,5	10,6	29	14

Si bien el muestreo no es estadísticamente representativo, él tiene el mérito de mostrar la gran dispersión que existe en los tiempos utilizados en las actividades, tanto en la misma defensoría como entre defensorías. Por ejemplo, un análisis jurídico en la defensoría de Colina tiene un tiempo mínimo de 12 minutos y un tiempo máximo de 69 minutos. Si se compara con la defensoría de Bio Bio Costa I, el tiempo mínimo se reduce a 5 minutos y el tiempo máximo se incrementa a 90 minutos.

Otro elemento importante a tener en cuenta, a partir de los datos de la tabla anterior, son los tiempos no productivos representados por las tareas no productivas, los tiempos de espera y el transporte; la oficina de Coquimbo aparece como la más afectada por estas actividades registrando un promedio de 130 minutos en estas tres actividades.

11.5.2. Caracterización del Proceso de operaciones

Los indicadores de carga de trabajo, productividad, eficiencia, calidad de servicio y la dispersión constatada en los tiempos de ejecución de las actividades en las oficinas penitenciarias, dan cuenta de la complejidad del proceso de operaciones de la DP. Tales características le otorgan cualidades que lo hacen difícil de clasificar en una categoría que pueda ser abordada con procedimientos estándares.

Si bien los servicios que entrega están acotados a gestiones administrativas y judiciales específicas, lo cual lleva a pensar en un proceso estandarizado, condicionantes externas a la defensoría hacen difícil la estandarización.

En primer lugar se debe tener en cuenta el tamaño de la población penal que atiende cada oficina regional que las lleva a operar con volumen muy diferentes, involucrando un escalonamiento en el volumen que perjudica las economías de escala en las oficinas más pequeñas.

La descentralización territorial de las oficinas regionales las hacen asumir las características propias de cada región en accesibilidad a condenados, cultura regional, cárceles y tribunales. Este hecho lleva a diferenciar los procesos según zonas geográficas homogéneas que permitan operar con procesos similares y niveles de productividad y calidad de servicio homogéneos.

Considerando al condenado como el demandante del servicio de representación y en atención a la tipología de los beneficios a que tiene derecho, el proceso puede ser visto como un proceso intermitente, esto es, los condenados llegan virtualmente en grupos de iguales beneficios a intervalos intermitentes.

Las operaciones intermitentes se caracterizan por demandar recursos humanos altamente especializados, por lo tanto son procesos flexibles para cambiar la representación del tipo de beneficio y el volumen de estos; como contraparte son bastante ineficientes. La flexibilidad conduce a severos problemas de control de avance de programación de actividades y calidad.

Cuando un proceso intermitente funciona a casi toda su capacidad, se acumulan altos volúmenes de requerimientos pendientes, aumentando el tiempo de tramitación de los requerimientos en general. Esto se debe a que distintos trámites o diligencias requieren al mismo defensor al mismo tiempo, lo que lleva a demorar el término del requerimiento. Un proceso intermitente saturado puede alcanzar niveles de pérdida de eficiencia del orden de 90% a 100%.

Una ventaja de este proceso intermitente es que permite agrupar la representación por tipo de beneficio generando una alta especialización en la DP. Sin embargo, este esquema no es aplicable a oficinas regionales pequeñas.

En resumen, el proceso de la defensoría penitenciaria puede ser abordado desde distintas ópticas de operaciones, sin embargo, la naturaleza de las operaciones debe abordar adecuadamente las siguientes complejidades:

- ✓ Características territoriales, culturales e institucionales regionales
- ✓ Volumen de población penal que demanda representación en las distintas oficinas regionales
- ✓ Características del proceso de representación.

11.5.3. Modelo general del flujo de operaciones

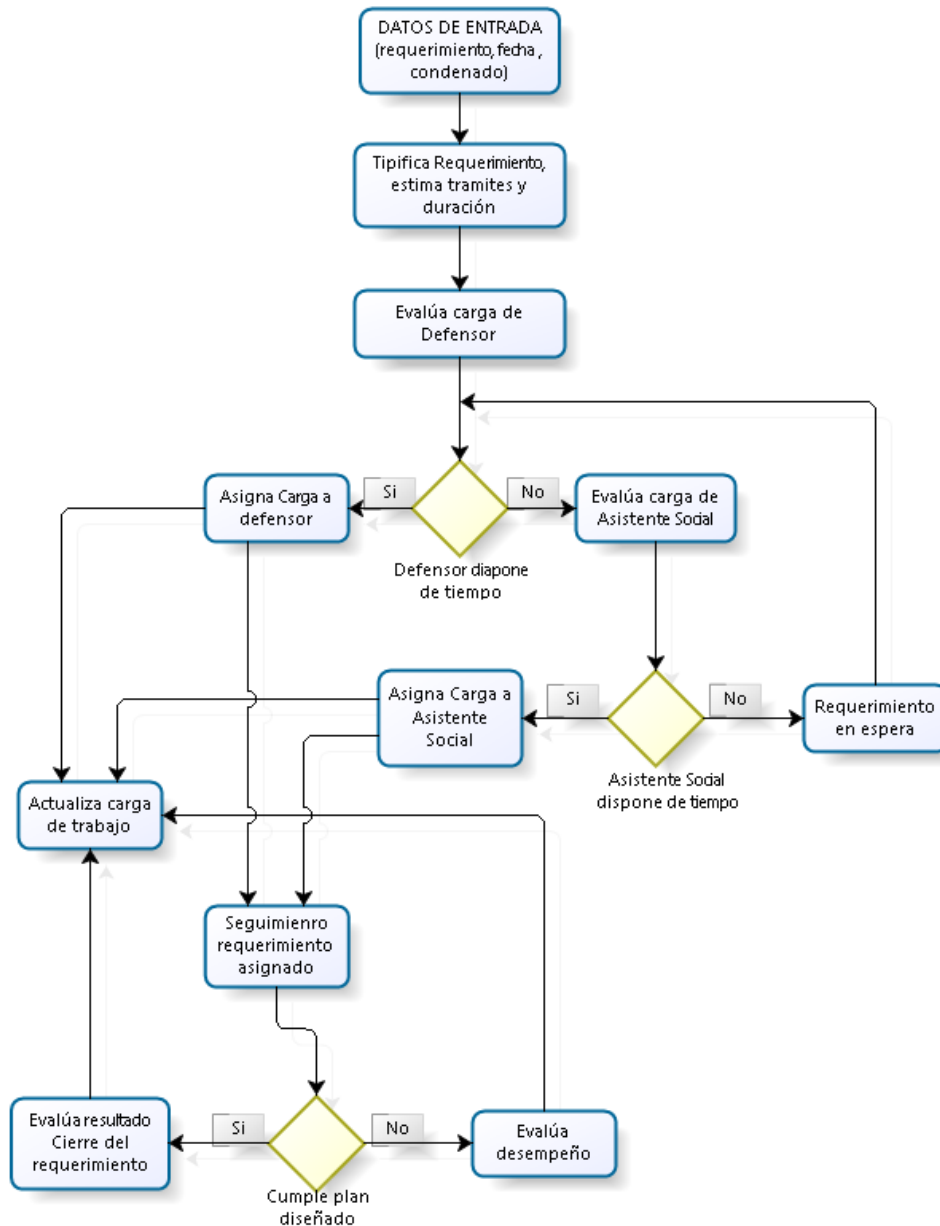
Existe una gran variedad de herramientas para modelar los flujos de procesos, entre las cuales destacan la programación lineal, la simulación y la teoría de espera. Sin embargo, previo al uso de cualquiera de ellas es preciso conceptualizar el conjunto de actividades, secuencia de tareas, naturaleza aleatoria o determinista de las mismas, flujo de información y control que respondan al proceso global de la DP para que, en una segunda etapa, especificar las particularidades de cada región en cuanto a especificidad del territorio, de gendarmería, del tribunal, tipología de la representación, tamaño de la oficina regional, etc..

11.5.4. Diagrama de bloques, control de proceso para la defensoría penitenciaria

Para construir el modelo de flujo de procesos, lo primero es preparar un diagrama de flujo de dicho proceso o del flujo de información que se requiere para controlarlo. De esta forma el proceso puede ser descrito como una red de bloques de procesamiento, bloques de decisión y bloques de retroalimentación. Así, el sistema puede ser representado mediante la interconexión de un número de bloques distintos.

El diagrama de bloques que representa el proceso de decisión que se propone para la Defensoría Penitenciaria, para planificar y controlar la asignación de representaciones a defensores penitenciarios se muestra en la figura siguiente:

Figura N° 11.1
Diagrama de Carga de Trabajo



En este diagrama, la secuencia de eventos es la siguiente:

El responsable de la oficina penitenciaria Local o “Asignador” recibe los requerimientos formulados por los condenados y que debe atender la Defensoría.

El “Asignador” debe decidir que defensor asignar a cada requerimiento ingresado, para ello debe, en primer lugar clasificar el tipo de requerimiento y estimar su tiempo de duración y horas hombre asociadas a su tramitación; todo ello conforme la caracterización que se haya hecho del requerimiento.

El defensor Coordinador responsable procede a revisar si existe defensor disponible para asumir un nuevo requerimiento. Si existe, procede a asignarlo, de lo contrario deja el requerimiento en espera hasta que exista defensor con tiempo disponible. El modelo arroja como salida, las horas disponibles del defensor con menor carga de trabajo, sin hacer distinción entre defensores de la oficina.

Con cada nueva asignación se debe actualizar la carga de trabajo estimada del defensor. Cada actividad que realice el defensor debe ser informada al sistema para que diariamente se ajuste la carga estimada con la carga efectivamente realizada por cada defensor, de lo contrario no se tendrá una estadística.

Con el modelo de operación se podría en el futuro hacer análisis comparativo de la carga estimada con la real, permitiría evaluar el desempeño del defensor, controlar las actividades efectivamente realizadas y en su caso, actualizar los tiempos y actividades estándares asignadas a cada categoría de requerimiento.

En este modelo dos son los elementos relevantes en la toma de decisiones que impactan directamente en la eficiencia del sistema:

- ✓ Criterios de asignación de requerimientos a defensores.
- ✓ Estimación del tiempo de cada requerimiento y las horas hombre que se debe destinar a cada una de ellos.

Criterios de asignación de requerimientos

Por criterio de asignación de requerimientos se entiende el conjunto de parámetros que se tendrá en cuenta para decidir que requerimiento asignar a un defensor.

Es de interés evaluar los efectos sobre la eficiencia del sistema la utilización de distintos criterios de asignación. Por ejemplo, que efectos provoca en el sistema la asignación basada en número de requerimientos versus la asignación basada en horas hombres laborales efectivas.

11.5.5. Asignación de requerimientos

La toma de decisión recae en el Defensor Coordinador o “Asignador”, quien debe evaluar la naturaleza de cada requerimiento y aplicando los criterios definidos hacer la asignación de tal manera que el sistema alcance el mayor rendimiento posible.

En esta labor, cuando el número de variables (requerimientos y defensores) son elevadas, el defensor coordinador puede ser apoyado por un modelo de optimización matemática que le recomiende una asignación óptima.

Este modelo que racionaliza las operaciones respetando las condicionantes del sistema requiere ser alimentado con información oportuna y pertinente, de lo contrario se pierde todo su potencial.

Información Básica Requerida por el Sistema

Al estudiar el comportamiento de las actividades necesarias para cumplir con el requerimiento, se observa una gran dispersión, tanto en la duración de los requerimientos como en el conjunto de actividades asociadas a ellos.

La alta dispersión impide hacer una clasificación de ellos en una sola categoría sin que se incurra en un alto nivel de error al hacer una estimación de su comportamiento en el tiempo.

Por esta razón, cada requerimiento-condenado debe ser categorizado por tramos o intervalo según la duración que experimente el requerimiento. Es por ello que debe definirse las actividades más relevantes por cada tipo de requerimiento e intervalo, e ingresar una duración estimativa para planificar la carga de trabajo del defensor.

11.6. Modelo de Simulación de Carga de Trabajo

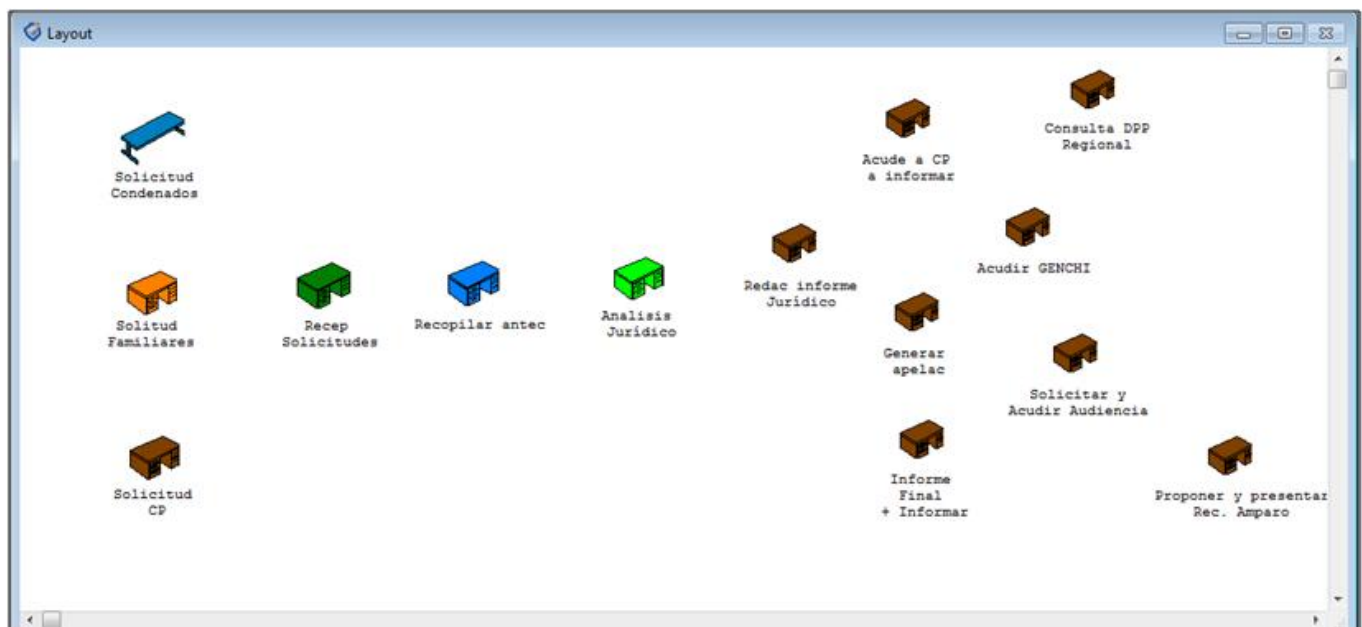
Objetivo: Simular la carga actual de trabajo de defensor penitenciario y asistente social asociada a tres centros penitenciarios: Concepción, Colina y Coquimbo.

Simulador utilizado: Promodel versión 10.0.

Representación gráfica del sistema:

En la siguiente figura se muestra la distribución de los puestos de trabajo asociados a las operaciones que deben realizar los, principalmente, los defensores penitenciarios:

Figura N° 11.2



Se considera tres alternativas de ingreso de requerimientos:

- Solicitud de condenados
- Solicitud de familiares
- Solicitud de otros centros penitenciarios (CP's)

Los requerimientos luego siguen las siguientes locaciones en función del tipo de requerimiento:

- Recepción de solicitudes
- Recopilación de antecedentes
- Análisis jurídico
- Redacción de informe jurídico
- Acudir a Centro penitenciario (CP) e informar al condenado resultado
- Generar apelación
- Informe final e informar al condenado (resultado de apelación)
- Acudir a GENCHI (Gendarmería de Chile)
- Solicitar y acudir a audiencia
- Proponer y presentar recurso de amparo
- Consultar DPP Regional

Entidades:

El modelo considera como entidad a los requerimientos que son solicitados por penitenciario, familiares o provenientes de otros centros penitenciarios para que sean analizados y procesados.

Se consideran los siguientes tipos de requerimientos:

- Requerimiento Tipo 1: Rebaja de condena.
- Requerimiento Tipo 2: Permiso de salida.
- Requerimiento Tipo 3: Libertad condicional.
- Requerimiento Tipo 4: Traslado de módulo y/o unidad penal.
- Requerimiento Tipo 5: Sustitución de multas y unificación de penas.
- Requerimiento Tipo 6: Bono prisión preventiva.
- Requerimiento Tipo 7: Vulneración de derechos.

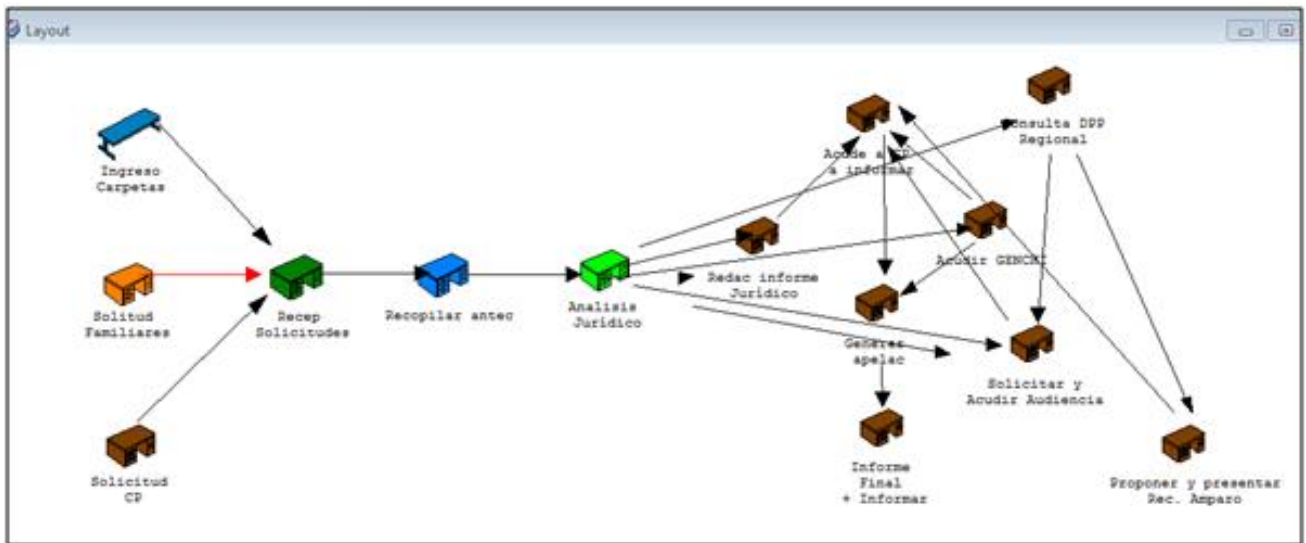
Recursos:

En el modelo se consideran los siguientes recursos relevantes: Defensor Penitenciario y Asistente social. Dependiendo del escenario a simular la cantidad de recursos varía.

Procesos:

Los procesos permiten representar las operaciones que se deben realizar para procesar los requerimientos. En la siguiente figura se muestran las relaciones entre los procesos dependiendo del tipo de requerimiento:

Figura N° 11.3



Cada requerimiento sigue una ruta dentro del sistema. Por ejemplo, en la siguiente ilustración se observa que luego de realizado el análisis jurídico los requerimientos pueden seguir diferentes caminos en función del tipo de requerimiento.

Figura N° 11.4

ProModel - Modelo version base Concep.MOD

File Edit View Build Simulation Output Tools Window Help

Routing for Requerimientos @ Analisis_Juridico

Entity...	Location...	Operation...	Rule...	Move Logic...
Requerimiento	Recopilar_antes	IF Tipo_Reque=1 THEN USE Defe		
Requerimiento	Análisis_Jurídico	IF Tipo_Reque=1 THEN USE Defe		
1	Requerimiento	Sedac_inf_juridico	IF Tipo_Reque=1, 1	
	Requerimiento	Sedac_inf_juridico	IF Tipo_Reque=2	
	Requerimiento	Sedac_inf_juridico	IF Tipo_Reque=4	
	Requerimiento	Paseo_siguientes.3	IF Tipo_Reque=3	MOVE WITH Defensor_Penitenc
	Requerimiento	Paseo_siguientes.5	IF Tipo_Reque=5	MOVE WITH Defensor_Penitenc
	Requerimiento	Paseo_siguientes.6	IF Tipo_Reque=6	
	Requerimiento	Paseo_siguientes.4	IF Tipo_Reque=7	

Escenarios:

Se modelaron y simularon 3 escenarios: Concepción, Colina y Coquimbo. Cada escenario considerara una demanda de requerimientos ajustada a su realidad.

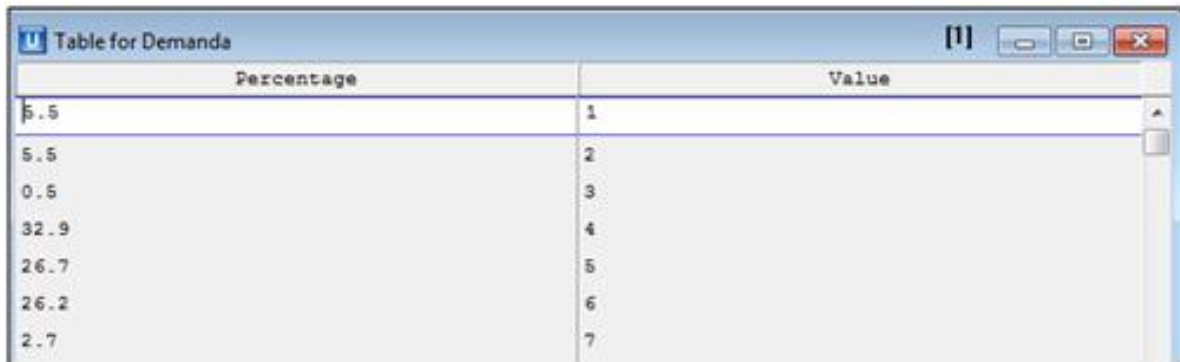
Arribos por escenario:

- **Concepción:**

- o Requerimientos por solicitud de familiares: Se considera una tasa de llegada equivalente a 2 requerimientos diarios.
- o Requerimientos por solicitud de otros CP: Se considera una tasa de llegada equivalente a 1 requerimiento diario.
- o Requerimientos por solicitud de condenados: Se considera una tasa de llegada equivalente a 1 requerimiento diario.

Cada vez que se genera un requerimiento se asocia a una distribución de tipo de requerimientos según la siguiente tabla:

Figura N° 11.5



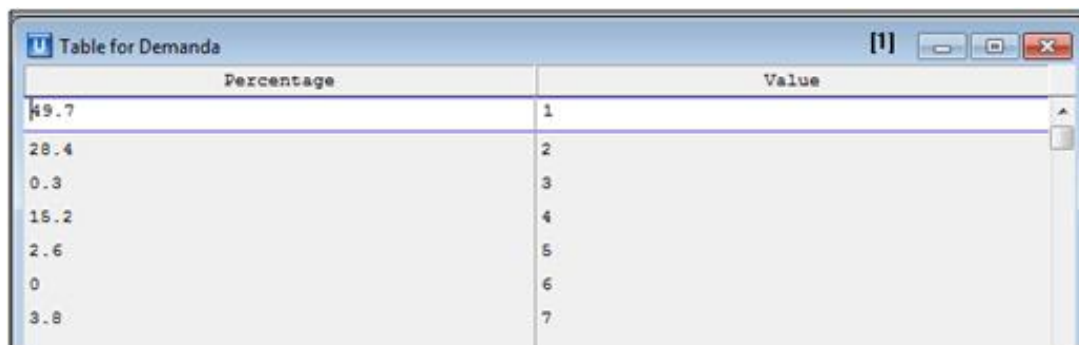
Percentage	Value
5.5	1
5.5	2
0.5	3
32.9	4
26.7	5
26.2	6
2.7	7

El valor representa el tipo de requerimiento y el porcentaje la probabilidad de ocurrencia. Es decir, el tipo de requerimiento 1 se presenta el 5,5% de las veces.

- **Colina:**
 - o Requerimientos por solicitud de familiares: Se considera una tasa de llegada equivalente a 2 requerimientos diarios.
 - o Requerimientos por solicitud de otros CP: Se considera una tasa de llegada equivalente a 2 requerimiento diario.
 - o Requerimientos por solicitud de condenados: Se considera una tasa de llegada equivalente a 2 requerimiento diario.

Cada vez que se genera un requerimiento se asocia a una distribución de tipo de requerimientos según la siguiente tabla:

Figura N° 11.6



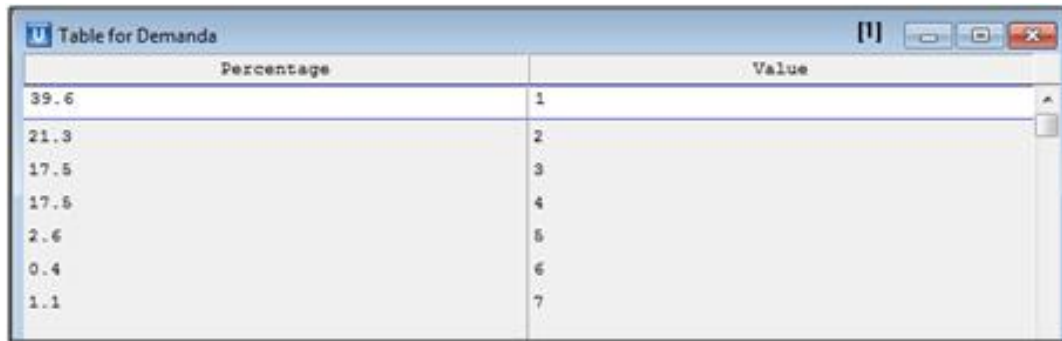
Percentage	Value
49.7	1
28.4	2
0.3	3
15.2	4
2.6	5
0	6
3.8	7

- **Coquimbo:**
 - o Requerimientos por solicitud de familiares: Se considera una tasa de llegada equivalente a 4 requerimientos diarios.
 - o Requerimientos por solicitud de otros CP: Se considera una tasa de llegada equivalente a 1 requerimiento diario.

- o Requerimientos por solicitud de condenados: Se considera una tasa de llegada equivalente a 1 requerimiento diario.

Cada vez que se genera un requerimiento se asocia a una distribución de tipo de requerimientos según la siguiente tabla:

Figura N° 11.7

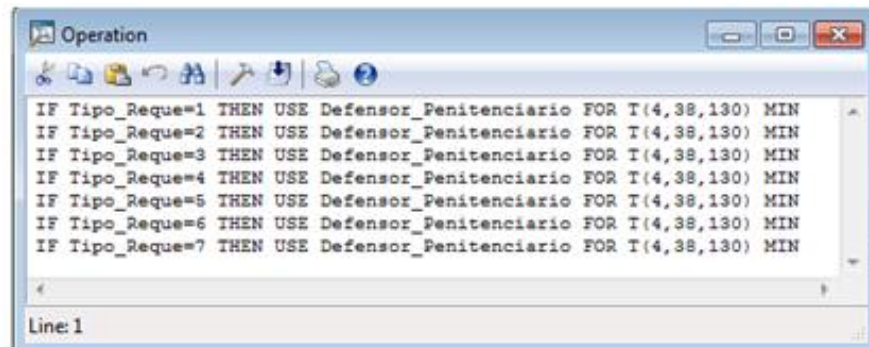


Percentage	Value
39.6	1
21.3	2
17.5	3
17.5	4
2.6	5
0.4	6
1.1	7

Tiempos de procesos por escenario:

Cada proceso considera tiempos de ejecución en función del estudio de tiempos realizado. Por ejemplo para el escenario Concepción en el proceso de recopilación de antecedentes los tiempos se ajustan a una distribución triangular con mínimo de 4 minutos, máximo de 130 minutos y moda de 38 minutos.

Figura N° 11.8



Horario de trabajo:

Se considera un horario laboral efectivo de 6 horas tramitar los diferentes requerimientos. Las 2 horas laborales restantes para completar la jornada se consideran disponibles para realizar actividades rutinarias: revisar correspondencia, correo electrónico, y actividades propias de la función no asociadas a la tramitación de los requerimientos referidos al modelo. Además de considera una hora de almuerzo.

Tiempo de corrida del modelo:

La carga de trabajo para un periodo de 3 meses.

Resultados del modelo - Concepción:**Ingreso de Requerimientos:**

En el periodo de tres meses ingresaron 240 requerimientos.

Acerca de la carga de trabajo:

En la siguiente figura se muestra la acumulación de requerimientos diarios asociados a los procesos Análisis jurídico, Redacción de Informe Jurídico y los otros procesos del sistema.

Figura N° 11.9

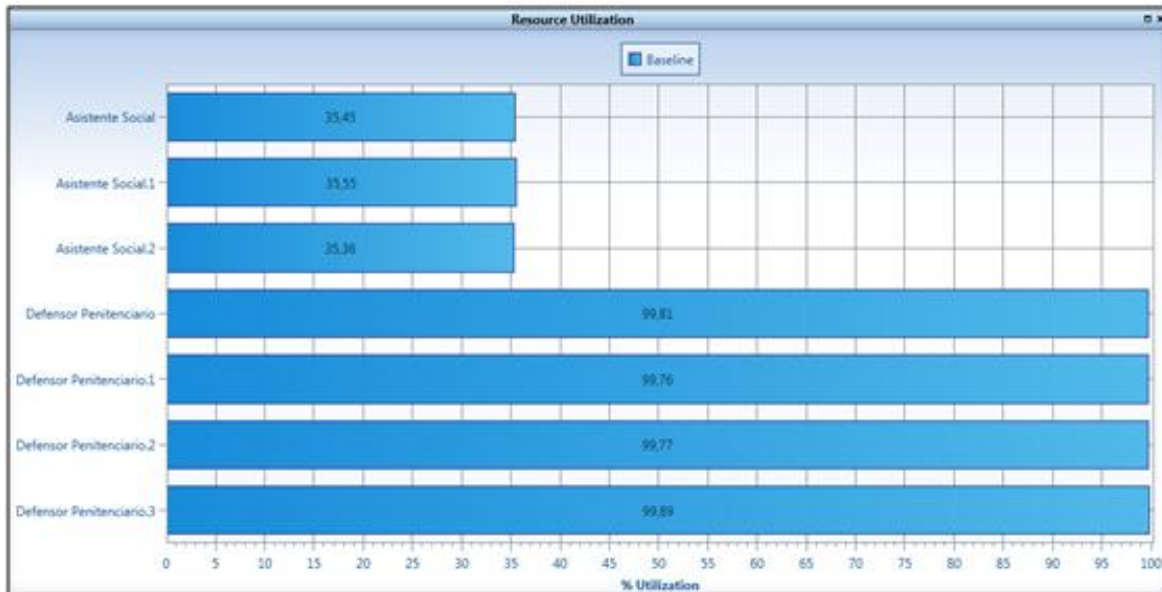


Se observa una acumulación creciente de requerimientos en el proceso de Análisis Jurídico y Redacción de Informe Jurídico. El cuello de botella del sistema se encuentra en el proceso Análisis Jurídico y Redacción de Informe Jurídico.

Utilización de los recursos:

En la siguiente figura se muestra el porcentaje de utilización de los recursos: Defensor Penitenciario y Asistente social.

Figura N° 11.10



En la figura se aprecia que el recurso Defensor Penitenciario se encuentra a máxima capacidad y el recurso Asistente Social tiene un porcentaje de utilización en torno a un 35% para este tipo de tareas.

Tiempo de procesamiento de los requerimientos:

En la siguiente tabla se aprecia que de los 240 requerimientos que ingresaron 130 fueron procesados completamente, quedando 110 dentro del sistema. El tiempo promedio de ciclo de los requerimientos terminados en el sistema fue de 413,71 hrs lo que corresponde a 17,23 días corridos.

Figura N° 11.11

Entity Summary						
Name	Total Exits	Current Quantity In System	Average Time In System (Hr)	Average Time In Move Logic (Hr)	Average Time Waiting (Hr)	Average Time In Operation (Hr)
Requerimiento	130,00	110,00	413,71	22,60	383,79	7,32

En la siguiente imagen se observa el porcentaje del tiempo en que la entidad se encuentra en operación, movimientos internos y espera. Se observa que el sólo el 1.77% del tiempo que la entidad estuvo dentro del sistema estuvo en operación efectiva, mientras que el 92.77% estuvo en espera de recursos para ser procesada. En movimientos internos la entidad requerimiento estuvo un 5,46% del tiempo de ciclo.

Figura N° 11.12



Productividad por semana - Concepción:

En la siguiente figura se muestra la cantidad de requerimientos resueltos por semana. Considerando una tasa de llegada de 20 requerimientos por semana el sistema es sólo capaz de resolver entre 10 y 12 requerimientos por semana con un promedio en el periodo de 10,8 requerimientos resueltos por semana.

Figura N° 11.13



Resultados del modelo - Colina:

Ingreso de Requerimientos:

En el periodo de tres meses ingresaron 360 requerimientos.

Acerca de la carga de trabajo:

En la siguiente figura se muestra la acumulación de requerimientos asociados al proceso Redacción de Informe Jurídico y los otros procesos del sistema.

Figura N° 11.14

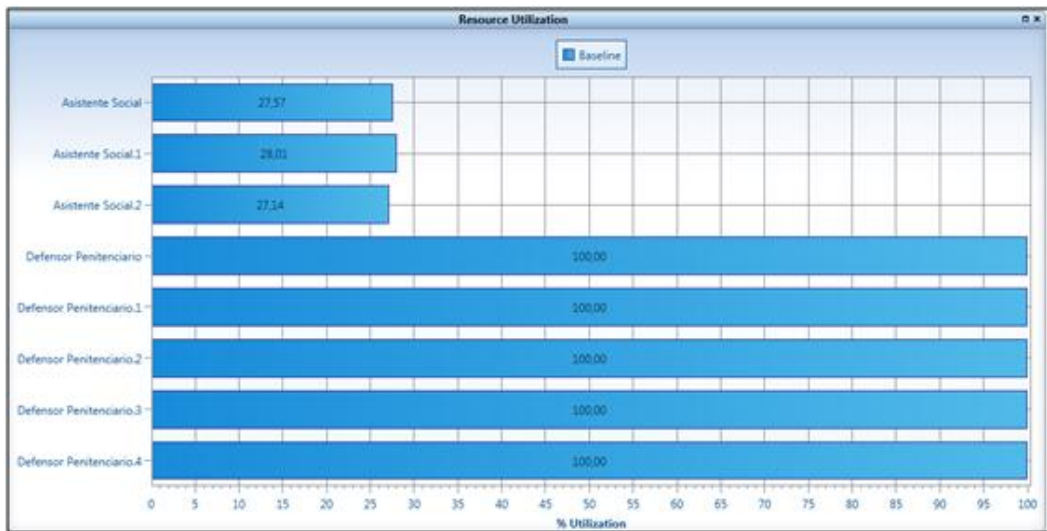


Se observa una acumulación creciente de requerimientos en el proceso de Redacción de Informe Jurídico. El cuello de botella del sistema se encuentra en el proceso Redacción de Informe Jurídico.

Utilización de los recursos:

En la siguiente figura se muestra el porcentaje de utilización de los recursos: Defensor Penitenciario y Asistente social.

Figura N° 11.15



En la figura se aprecia que el recurso Defensor Penitenciario se encuentra a máxima capacidad y el recurso Asistente Social tiene un porcentaje de utilización en torno a un 27% para este tipo de tareas.

Tiempo de procesamiento de los requerimientos:

En la siguiente tabla se aprecia que de los 360 requerimientos que ingresaron 160 fueron procesados completamente, quedando 200 dentro del sistema. El tiempo promedio de ciclo de los requerimientos terminados en el sistema fue de 464,14 hrs lo que corresponde a 19,33 días corridos.

Figura N° 11.16

Entity Summary						
Name	Total Exits	Current Quantity In System	Average Time In System (Hr)	Average Time In Move Logic (Hr)	Average Time Waiting (Hr)	Average Time In Operation (Hr)
Requerimiento	160,00	200,00	464,14	15,15	442,85	6,14

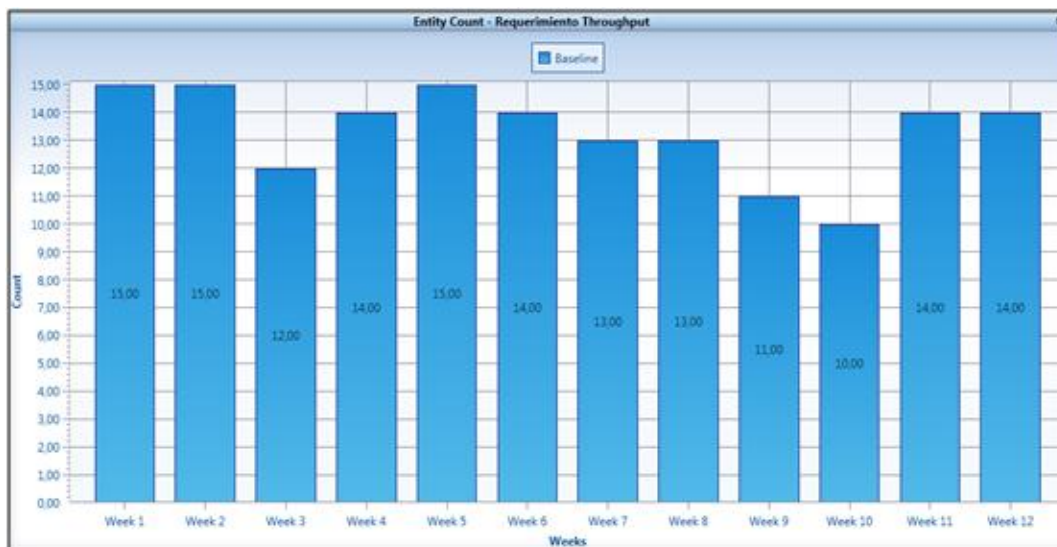
En la siguiente imagen se observa el porcentaje del tiempo en que la entidad se encuentra en operación, movimientos internos y espera. Se observa que el sólo el 1.32% del tiempo que la entidad estuvo dentro del sistema estuvo en operación efectiva, mientras que el 95.41% estuvo en espera de recursos para ser procesada. En movimientos internos la entidad requerimiento estuvo un 3,26% del tiempo de ciclo.

Figura N° 11.17

**Productividad por semana - Colina:**

En la siguiente figura se muestra la cantidad de requerimientos resueltos por semana. Considerando una tasa de llegada de 30 requerimientos por semana el sistema es sólo capaz de resolver entre 10 y 15 requerimientos por semana con un promedio en el periodo de 13,3 requerimientos resueltos por semana.

Figura N° 11.18



Resultados del modelo - Coquimbo:**Ingreso de Requerimientos:**

En el periodo de tres meses ingresaron 360 requerimientos.

Acerca de la carga de trabajo:

En la siguiente figura se muestra la acumulación de requerimientos asociados a los procesos Análisis Jurídico y Redacción de Informe Jurídico y los otros procesos del sistema.

Figura N° 11.19

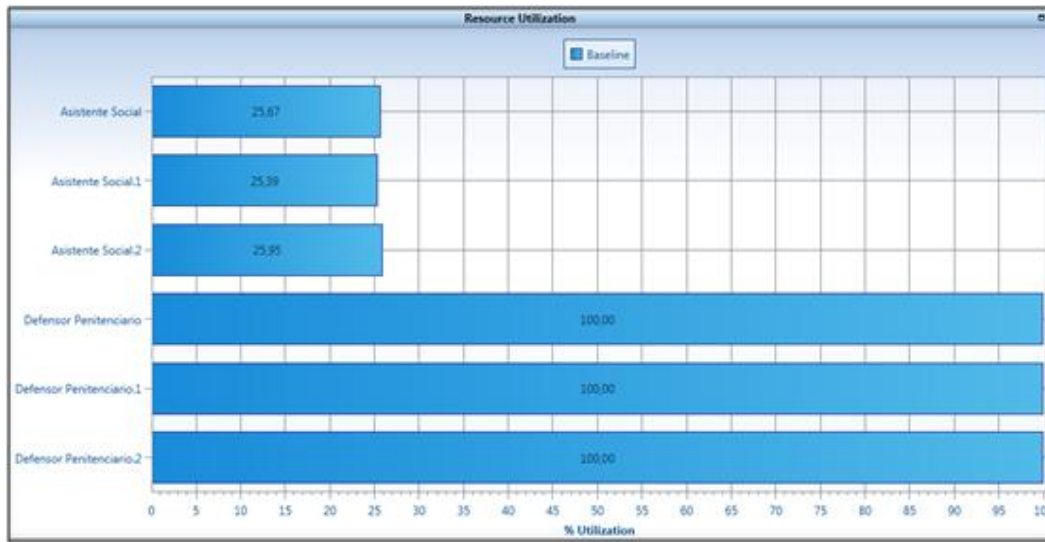


Se observa una acumulación creciente de requerimientos en el proceso de Análisis Jurídico y Redacción de Informe Jurídico. El cuello de botella del sistema se encuentra en el proceso Análisis Jurídico y Redacción de Informe Jurídico.

Utilización de los recursos:

En la siguiente figura se muestra el porcentaje de utilización de los recursos: Defensor Penitenciario y Asistente social.

Figura N° 11.20



En la figura se aprecia que el recurso Defensor Penitenciario se encuentra a máxima capacidad y el recurso Asistente Social tiene un porcentaje de utilización en torno a un 25% para este tipo de tareas.

Tiempo de procesamiento de los requerimientos:

En la siguiente tabla se aprecia que de los 360 requerimientos que ingresaron 64 fueron procesados completamente, quedando 296 dentro del sistema. El tiempo promedio de ciclo de los requerimientos terminados en el sistema fue de 733,05 hrs lo que corresponde a 30,54 días corridos.

Figura N° 11.21

Entity Summary						
Name	Total Exits	Current Quantity In System	Average Time In System (Hr)	Average Time In Move Logic (Hr)	Average Time Waiting (Hr)	Average Time In Operation (Hr)
Requerimiento	64,00	296,00	733,05	54,82	673,74	4,49

En la siguiente imagen se observa el porcentaje del tiempo en que la entidad se encuentra en operación, movimientos internos y espera. Se observa que el sólo el 0,61% del tiempo que la entidad estuvo dentro del sistema estuvo en operación efectiva, mientras que el 91.91% estuvo en espera de recursos para ser procesada. En movimientos internos la entidad requerimiento estuvo un 7,48 % del tiempo de ciclo.

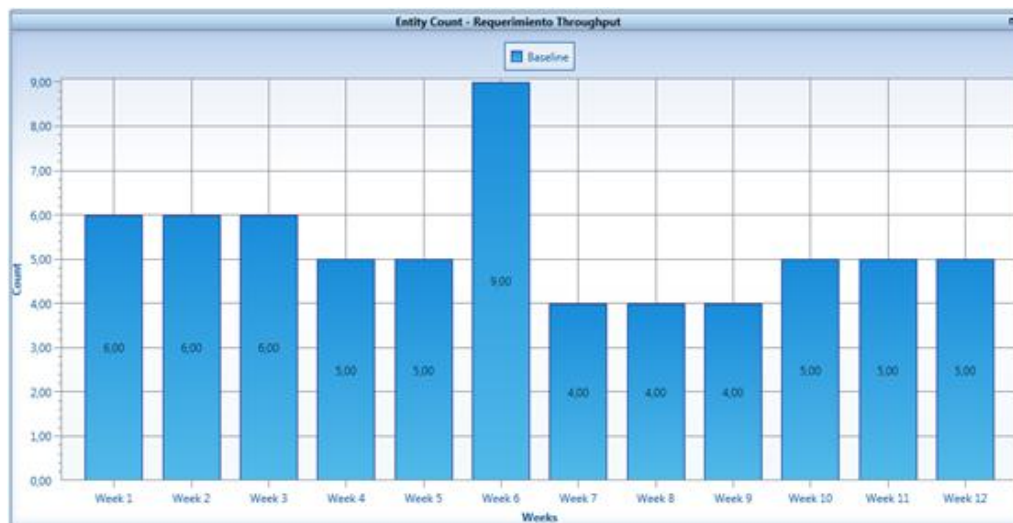
Figura N° 11.22



Productividad por semana - Coquimbo:

En la siguiente figura se muestra la cantidad de requerimientos resueltos por semana. Considerando una tasa de llegada de 30 requerimientos por semana el sistema es sólo capaz de resolver entre 4 y 9 requerimientos por semana con un promedio en el periodo de 5,3 requerimientos resueltos por semana.

Figura N° 11.23



Conclusión de la Situación Actual:

Al analizar los 3 escenarios simulados, se concluye que el recurso Defensor Penitenciario está trabajando a máxima capacidad en todos los casos, implicando que no tiene disponibilidad de tiempo para planificación, mejoramiento de prácticas administrativas, o mantenimiento de operaciones propias de su tarea.

Respecto de los procesos que tienen mayor acumulación de trabajo debido a escasos recursos la situación es la siguiente:

- **Caso Concepción:** Cuellos de botella en procesos Análisis Jurídico y Redacción de Informe Jurídico.
- **Caso Colina:** Cuello de botella en proceso Redacción de Informe Jurídico.
- **Caso Coquimbo:** Cuellos de botella en procesos Análisis Jurídico y Redacción de Informe Jurídico.

En los tres escenarios simulados el recurso Asistente Social tiene un porcentaje de utilización que oscila entre un 25% y un 35%, implicando que podría considerar una mayor carga de trabajo para estos fines y apoyar al recurso Defensor Jurídico en los procesos críticos.

En los tres escenarios simulados el porcentaje del tiempo que espera de recursos está entre un 92% y un 95%. Este porcentaje implica que los requerimientos no avanzan en su resolución debido a que el recurso clave, Defensor Jurídico, no está disponible para su procesamiento.

En términos de productividad (requerimientos entrantes / requerimientos salientes terminados) los resultados para los escenarios simulados son los siguientes:

- **Concepción:** $10,8/20 * 100 = 54,0\%$.
- **Colina:** $13,3 / 30 * 100 = 44,3 \%$.
- **Coquimbo:** $5,3 / 30 * 100 = 17,6\%$.

Alternativas de Solución:

1. Incorpora aumento de recurso Defensor Penitenciario a objeto de agilizar el proceso de tratamiento de requerimientos.

Esta alternativa incorpora un análisis del impacto en comportamiento del sistema al aumentar la cantidad de Defensores Penitenciarios en cada escenario de estudio: Concepción, Colina y Coquimbo.

2. Disminuir en un 25% los tiempos de proceso del Defensor Penitenciario.

Esta alternativa analiza el impacto en el comportamiento del sistema al incorporar una disminución en los tiempos de procesos asociados a la gestión de los defensores

explicada por la incorporación de mejores prácticas operacionales en el procesamiento y administración de la información relevante.

Tabla N° 11.22
Resultados

Concepción									
	Demanda Semanal	Num Defen	Dism. Tiempos. Operac.	% Uso Defensores	Tiempo.Prom.Ciclo	Tiempo Prom. Operac	Tiempo.Prom.Espera	% de Espera	Productividad.Semanal
Actual	20 REQ	3	Actual	99,81%	17,2 DIAS	0,3 DIAS	16 DIAS	92,77%	54,2%
Alt1	20 REQ	4	Actual	99,63%	4,8 DIAS	0,3 DIAS	3,9 DIAS	82,23%	90,0%
Alt2	20 REQ	3	Disminución 25%	99,81%	6,7 DIAS	0,22 DIAS	5,87 DIAS	87,58%	83,3%

Colina									
	Demanda Semanal	Num Defen	Dism. Tiempos. Operac.	% Uso Defensores	Tiempo.Prom.Ciclo	Tiempo Prom. Operac	Tiempo.Prom.Espera	% de Espera	Productividad.Semanal
Actual	30 REQ	4	Actual	100%	19,34 DIAS	0,26 DIAS	18,45 DIAS	95,41%	44,4%
Alt1	30 REQ	5	Actual	100%	14,09 DIAS	0,25 DIAS	13,41 DIAS	95,16%	64,4%
Alt2	30 REQ	6	Actual	99,7%	3,95 DIAS	0,23 DIAS	3,4 DIAS	86,10%	91,1%
Alt3	30 REQ	4	Disminución 25%	100%	13,22 DIAS	0,19 DIAS	12,64 DIAS	95,65%	69,7%
Alt4	30 REQ	5	Disminución 25%	98,36%	1,2 DIAS	0,18 DIAS	0,89 DIAS	74,00%	98,3%

Coquimbo									
	Demanda Semanal	Num Defen	Dism. Tiempos. Operac.	% Uso Defensores	Tiempo.Prom.Ciclo	Tiempo Prom. Operac	Tiempo.Prom.Espera	% de Espera	Productividad.Semanal
Actual	30 REQ	2	Actual	100%	30,54 DIAS	0,19 DIAS	28,07 DIAS	91,91%	17,7%
Alt1	30 REQ	3	Actual	100%	20,24 DIAS	0,18 DIAS	18,95 DIAS	93,62%	40,3%
Alt2	30 REQ	4	Actual	100%	14,37 DIAS	0,19 DIAS	13,68 DIAS	95,19%	65,0%
Alt3	30 REQ	5	Actual	99,6%	3,88 DIAS	0,19 DIAS	3,34 DIAS	86,27%	89,7%
Alt4	30 REQ	3	Disminución 25%	100,0%	16,44 DIAS	0,17 DIAS	15,58 DIAS	94,77%	52,5%
Alt5	30 REQ	4	Disminución 25%	99,99%	4,46 DIAS	0,16 DIAS	3,93 DIAS	88,27%	88,9%

Análisis de Mejoras Propuestas:**A.- Escenario Concepción:**

En este escenario se consideraron 2 alternativas de mejora:

- 1.- Incrementar en 1 Defensor Penitenciario.
- 2.- Disminuir en un 25% de los tiempos de proceso del Defensor Penitenciario.

Ambas alternativas aumentan la productividad de un 54,2% actual a un 90% (Alternativa 1) y un 83,3% (Alternativa 2).

Ver Tabla de resultados.

B.- Escenario Colina:

En este escenario se consideraron 4 alternativas de mejora:

- 1.- Incrementar en 1 Defensor Penitenciario.
- 2.- Incrementar en 2 Defensores Penitenciarios.
- 3.- Disminuir en un 25% los tiempos de proceso del Defensor Penitenciario.
- 4.- Incrementar en 1 Defensor Penitenciario y Disminuir en un 25% los tiempos de proceso del Defensor Penitenciario.

Las alternativas que mejor desempeño presentan son las Alternativas 2 y 4. Ambas alternativas aumentan la productividad de un 44,4% actual a un 91,1% (Alternativa 2) y un 98,3% (Alternativa 4).

Ver Tabla de resultados.

C.- Escenario Coquimbo:

En este escenario se consideraron 4 alternativas de mejora:

- 1.- Incrementar en 1 Defensor Penitenciario.
- 2.- Incrementar en 2 Defensores Penitenciarios.
- 3.- Incrementar en 3 Defensores Penitenciarios.
- 4.- Incrementar en 1 Defensor Penitenciario y Disminuir en un 25% los tiempos de proceso del Defensor Penitenciario.
- 5.- Incrementar en 2 Defensores Penitenciarios y Disminuir en un 25% los tiempos de proceso del Defensor Penitenciario.

Las alternativas que mejor desempeño presentan son las Alternativas 3 y 5. Ambas alternativas aumentan la productividad de un 17,7% actual a un 89,7% (Alternativa 3) y un 88,9% (Alternativa 5).

Ver Tabla de resultados.

12. Catálogo de Gestiones

12.1. Introducción

La Defensoría Penal Pública fue creada mediante la Ley N° 19.718 y su finalidad es proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y sus respectivas Cortes en su caso, y que carezcan de abogado.

Por su parte, la calidad de imputado otorga una serie de derechos reconocidos por la Constitución Política de la República de Chile y las leyes de la nación, y podrán hacerse valer desde la primera actuación del procedimiento dirigido en su contra y hasta la completa ejecución de la sentencia.

En ese orden de ideas, la Defensoría Penal Pública debe por finalidad amparar con una defensa letrada tanto a aquellas personas que, además de carecer de abogado, en el marco de un proceso penal todavía no se ha establecido su responsabilidad en un hecho que reviste las características de delito, como a aquellas personas que su responsabilidad en un ilícito ha quedado demostrada en el respectivo proceso seguido en su contra. Respecto de estos últimos, a su vez, se puede tratar de personas que estén cumpliendo efectivamente una pena privativa de libertad o bien que queden sometidos a alguna pena sustitutiva y, por ende, se encuentren en el medio libre.

Frente a lo anterior, es que la Defensoría Penal Pública establece y pone en práctica un programa de Defensa Penal Penitenciaria, cuya principal característica es la especialización del servicio de asistencia letrada para todas aquellas personas adultas condenadas bajo la reforma procesal penal que se encuentren recluidas en algún establecimiento penal administrado por Gendarmería de Chile.

Desde la implementación del servicio de defensa penitenciaria, el cual comenzó con su plan piloto en la Región de Coquimbo y luego se extendió a las Regiones Metropolitana y del Bío Bío, se ha advertido de manera empírica (entrevista a los diversos actores del sistema) que las prácticas y las diversas actividades de las oficinas de defensa penitenciaria, realizadas por los abogados y asistentes sociales, no son homogéneas sino bastantes disímiles entre sí, situación que podría afectar la calidad del servicio e impactar directamente en la persona beneficiada por el servicio. Por ello se hace necesario establecer algunos criterios mínimos sobre las actividades que deben cumplir quienes presten servicios de defensa penitenciaria, en particular los abogados y asistentes sociales, y codificarlos en el Manual que se presenta más adelante.

La exigencia anteriormente indicada, guarda relación con las políticas institucionales. Durante los años de vigencia de la reforma procesal penal, la Defensoría Penal Pública ha elaborado diversos instrumentos a nivel nacional y regional que establecen conductas mínimas que un defensor debiera realizar en el cometido de su trabajo. Sin embargo, esa información se encuentra actualmente dispersa en diversos instrumentos de distinta índole y para distintos ámbitos de defensa. La opinión general es que tales instrumentos son de difícil acceso y claridad, no se encuentran debidamente actualizados, y por lo tanto, su impacto en la práctica es menor.

Considerando la relevancia del adecuado desempeño de la defensa en el ámbito penitenciario, y la especial situación de vulnerabilidad de quienes se encuentran en sede de ejecución penal, se observa la necesidad de establecer un catálogo de gestiones, de acceso general y expedito, las conductas a las que todo defensor debe orientar su actuación en el contexto de la defensa penitenciaria, precisando de ese modo los objetivos perseguidos por los estándares de defensa penal pública.

La importancia de establecer estos criterios, de naturaleza prescriptiva, es poder dirigir el comportamiento de quienes presten los servicios de defensa penitenciaria o inducirlos a que adopten o realicen un determinado curso de acción frente a las distintas etapas o hitos que se presentan en el desarrollo de su trabajo.

Con estas actividades mínimas que se prescriben no se pretende establecer un procedimiento predeterminado de defensa, porque es imposible regular todas las situaciones que puedan presentarse en un caso –menos cuando no se puede saber y controlar el curso de los acontecimientos- y porque atenta contra la libertad y autonomía propia que debe tener cada defensor.

La formulación de estos criterios guarda correspondencia con los estándares de defensa penal pública, en aras de garantizar una defensa de calidad a través de la homogenización metodológica de ciertas prácticas y actividades de los servicios de defensa penitenciaria, de manera que ciertos pasos sustantivos o formales en el accionar de los equipos penitenciarios sean uniformes unos con otros.

12.1.1. Definiciones previas

a) *Servicios de defensa penal pública penitenciaria*: Es el conjunto de acciones, judiciales, extrajudiciales y administrativas, que el defensor penal público y el equipo que participa con él, deben realizar durante el cumplimiento de la condena privativa de libertad y hasta la completa ejecución de la misma, sea que ésta se verifique en efectiva privación de libertad o gozando de libertad condicional, y destinadas a resguardar los intereses, garantías y derechos del condenado adulto.

b) *Causa penitenciaria*: Se entiende por causa penitenciaria aquella que amerite la representación del condenado(a) ante autoridades administrativas (Gendarmería de Chile, Comisiones Especiales de Libertad Condicional y de Rebaja de Condenas, Ministerio de Justicia) o ante autoridades judiciales (Juez de Garantía, Tribunal Oral en lo Penal, Cortes de Apelaciones y Corte Suprema) y la asesoría jurídica al condenado (a), y que tengan principalmente por objeto, pero no exclusivo, los siguientes:

En el orden administrativo

- a) Permisos de salida
- b) Solicitud de libertad condicional
- c) Solicitud de rebaja de condena
- d) Solicitud de indulto
- e) Solicitud de traslado de módulo o de unidad penal
- f) Solicitud de traslado internacional
- g) Solicitud de visitas extraordinarias y especiales

- h) Solicitud de participación en actividades de reinserción social (recreativas, culturales, educacionales, laborales, etc.)
- i) Solicitud de permanencia de hijos lactantes con sus madres privadas de libertad
- j) Solicitud de acceso de atención de salud del interno

En el orden Judicial

- a) Limitación ilegal o arbitraria de garantías constitucionales
- b) Violación de derechos humanos
- c) Violación de derechos penitenciarios.
- d) Aplicación de sanciones disciplinarias sin un debido proceso, con infracción al principio de proporcionalidad o sin autorización judicial en caso de reiteración.
- e) Solicitud de declaración de enajenación mental.
- f) Unificación de penas.
- g) Solicitud de pago de multas en parcialidades.
- h) Solicitud de exención o sustitución de multa.
- i) Solicitud de abono de prisión en causa diversa.
- j) Solicitud de restitución de especies retenidas no decomisadas.
- k) Recursos de revisión, queja, apelación, y acciones constitucionales de amparo y protección.
- l) Amparo ante Juez de Garantía.
- m) Cautela de Garantía.

c) *Carpeta penitenciaria*: Corresponde al archivo impreso de una o más causas penitenciarias asociadas a un condenado (a).

En la práctica, esto se traduce en que un condenado (a) podría tener muchas causas penitenciarias de manera simultánea o sucesiva, pero sólo una carpeta penitenciaria.

12.2. Organización y funcionamiento

La defensa penal pública penitenciaria se estructura sobre su principal característica, la especialización del servicio, lo que supone una organización y funcionamiento basado en un enfoque diferenciado a los de los otros ámbitos de defensa.

La otra característica destacable de la defensa penitenciaria es que los abogados encargados del servicio se organizan y funcionan de acuerdo al establecimiento penal al cual están adscritos sus servicios. En efecto, el ámbito de competencia de los abogados encargados de la prestación del servicio de defensa penitenciaria se circunscribe a los condenados del nuevo proceso penal que se encuentren purgando una pena privativa de libertad a –al menos una condena- en el recinto penitenciario al cual están sujetos o adscriben.

12.2.1. Organización y Estructura de la Defensa penitenciaria

12.2.1.12. La oficina de defensa penitenciaria

Cada oficina de defensa penitenciaria se organiza conforme al recinto penitenciario en el cual los abogados prestan sus servicios, lo que supone que el lugar físico de localización de la oficina se ubica cercana a éste establecimiento penitenciario. Esto facilita una rápida conexión con el destinatario final de los servicios de defensa penitenciaria y los familiares directos de este.

La composición de cada oficina de defensa penitenciaria se forma en cuanto a sus perfiles de cargo, a lo menos, con un abogado, un asistente social y un administrativo.

12.2.2. El funcionamiento y los procesos de la defensa penitenciaria

12.2.2.13. Identificación del condenado

El abogado defensor y/o el asistente social, en su primer contacto, debe identificar al condenado (a) que se encuentra cumpliendo una pena privativa de libertad en una recinto penitenciario nacional.

Sobre el particular, debe identificar si se trata de un condenado (a) del antiguo o nuevo sistema procesal penal, condición de la cual devendrá la determinación de si se trata de un condenado (a) que puede ser sujeto de la prestación de servicios de defensa penal pública penitenciaria por parte de la Defensoría Penal Pública. Frente a ello, sólo los condenados que tengan al menos alguna sentencia pendiente de cumplimiento emanada bajo el amparo del nuevo sistema procesal penal pueden ser beneficiados con el programa de defensa penitenciaria de la Defensoría Penal Pública.

Además de lo anterior, se debe identificar si se trata efectivamente de una causa penitenciaria, de manera de determinar si tiene la cobertura del programa de defensa penitenciaria de la Defensoría Penal Pública.

Finalmente, se debe establecer si se trata de un condenado (a) que cuenta con una solicitud cualquiera de servicios de defensa penal pública penitenciaria, sea esta vigente o terminada, a objeto de evitar duplicidad de acciones y/o carpetas. Así, se plantea como escenario adecuado que cada condenado (a) tenga una sola carpeta asignada, independiente del número de solicitudes de prestación de servicios de defensa penal pública penitenciaria, denominada causa penitenciaria.

12.2.2.14. Requerimiento de atención o causa penitenciaria

Es muy importante generar, desde el primer contacto con el condenado (a), la confianza suficiente para poder obtener de él la información necesaria para una adecuada defensa. En este sentido, tanto la forma de expresarse, como el actuar del defensor influirán en la disposición del condenado (a). Es por ello que se debe otorgar un trato digno, entendiendo la especial situación de vulnerabilidad que implica la privación de libertad y los efectos que la denominada “prisionización” produce sobre las personas.

En la primera entrevista el defensor penitenciario debe:

- **Saludar al imputado en un contexto de formalidad** : *“Buenos días / tardes; señor/señora”*
- **Presentarse como Defensor Penal Público Penitenciario**: *“Mi nombre es XXX, soy su abogado/a defensor/a y estoy para ayudarlo, por tanto, para poder defenderlo de la mejor forma posible necesito que me cuente cuál es su problema y así poder decirle como le puedo ayudar. Todo lo que me diga será secreto entre nosotros y la información que se utilice será únicamente para su beneficio”*
- **Explicar el desarrollo de las gestiones, actuaciones y audiencia que se realizarán ante la autoridad administrativa o judicial**: *“Bueno don xxxxx, lo que realizaremos será y en general, manifestarle lo que crea conveniente y que pueda influir en las decisiones que se adopten”.*
- **Generar el vínculo Abogado-Cliente**: *“Al finalizar esta entrevista le entregaré mi tarjeta o una cartilla informativa sobre mi nombre, teléfono y dirección, para que pueda usted o una persona de su confianza contactarse conmigo o con el Defensor que sea asignado a su caso y así podremos conversar respecto de su caso y aclararle las dudas que pueda tener. Es muy importante indicar que se estará en continuo contacto vía visitas periódicas e informes escritos, porque si trabajaremos juntos en su defensa podremos tener un mejor resultado”.*

Debe explicarse al condenado (a), en forma clara, que la causa puede ser asignada a un Defensor Penal Público Penitenciario distinto del que comparece a la primera entrevista, lo cual se justifica en que la DPP debe ser entendida como un EQUIPO de Abogados, lo que implica especialización de los profesionales según la materia y al tipo de imputado.

- **Generar el vínculo y compromiso del condenado (a) con su causa**: *“Recuerde que usted o su familia me deben ayudar a reunir la documentación o los datos necesarios para poder lograr un buen resultado en la gestión encomendada”*
- **No generar falsas expectativas**: *“Cabe la posibilidad de que Gendarmería y/o el juez no acceda a nuestra petición, pero tenga la certeza que agotaremos todas las instancias legales pertinentes y lo que esté de nuestra parte para alcanzar los objetivos propuestos”.*

El abogado defensor y/o el asistente social, en su primer contacto con el condenado (a), deberá consignar en la “Ficha de primera entrevista”, la individualización completa del usuario y la solicitud concreta de servicio de defensa penal pública penitenciaria encomendada por el condenado (a), quien además deberá consentir tal cometido.

La ficha de primera entrevista, brinda una oportunidad imprescindible para obtener información sobre aspectos esenciales para el ejercicio de la defensa técnica y se deberá consignar lo siguiente:

- a) Datos que permitan identificar al condenado (a): nombre, RUN, domicilio, teléfono, oficio, fecha nacimiento, estado civil, nacionalidad, escolaridad, origen étnico,

establecimiento penal en el que se encuentra recurrido, módulo o sección respectiva y días de visita de familiares y personas autorizadas.

- b) Datos que permitan identificar un familiar de contacto, extramuros: nombre, dirección y teléfono.
- c) Información sobre sistema de reclusión del condenado (a): naturaleza del sistema (nuevo proceso penal o antiguo) y saber si realiza actividades de reinserción social.
- d) Información sobre el requerimiento o causa penitenciaria. Con ello se definirán los objetivos y se podrá adoptar una estrategia de defensa. Tratándose de causas judiciales, es importante indagar respecto del o los tribunales que hubiesen condenado al usuario, identificación del proceso, fecha de sentencia (y de delitos en su caso). A su vez, respecto de procesos administrativos, como puede ser un sancionatorio por ejemplo, es necesario pesquisar circunstancias de eventuales vulneración de derechos (hora, lugar, existencia de maltrato físico o psicológico, etc.).
- e) Identificación del abogado defensor penitenciario y del asistente social encargado de la respectiva causa penitenciaria.

Además de la ficha de primera entrevista, será necesario el llenado completo de la denominada “Autorización para el acceso y uso de datos personales”; en virtud de la cual, el usuario condenado autoriza conforme la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, la entrega de información desde las bases de datos de Gendarmería de Chile. Este instrumento debe ser rubricado por el condenado (a) autorizante.

En aquellos casos en que la solicitud de prestación de servicio de defensa penitenciaria no provenga de manera directa por parte del condenado (a), sino en forma indirecta, esto es, por un pariente por consanguinidad o afinidad, deberá consignarse en la “Ficha de primera entrevista” la individualización del mencionado familiar y, en el más breve plazo, según demanden las circunstancias del caso concreto, entrevistarse con el condenado (a), a objeto de consignar en la misma ficha la solicitud concreta de servicio de defensa penitenciaria que se encomienda y el consentimiento del condenado (a) para que sea patrocinado por la Defensoría Penal Pública.

Salvo casos de incompetencia, no le será permitido al abogado defensor y/o al asistente social realizar ningún proceso de filtro o de desagregación de causas penitenciarias, al momento de la entrevista, tendiente a rechazar una solicitud de servicio de defensa penitenciaria y, con ello, su posible ingreso al sistema de defensa penal pública penitenciaria. Sin perjuicio de lo anterior, en casos de incompetencia fundado en que el abogado que debe asumir la causa penitenciaria es alguno de aquellos pertenecientes a las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ), el abogado o el asistente social, podrán rechazar el ingreso del condenado (a) al sistema de defensa penitenciario, informando los motivos al usuario y el organismo competente para asumir su representación. Para ello, deberá disponer y entregar un informativo por escrito al usuario, sin perjuicio de la derivación respectiva a la que alude el apartado siguiente.

Tratándose de un condenado (a) que ya se encuentra ingresado en el sistema de atención de defensa penal pública penitenciaria, por una solicitud de servicio previa, deberá consignarse una nueva “Ficha de primera entrevista” y conservarse aquella en la carpeta del mencionado usuario, cuando ello fuese posible.

El consentimiento del condenado (a), es requisito indispensable para la materialización de la prestación de servicios de defensa penitenciaria. De esta manera, se entiende oficialmente ingresada la causa penitenciaria y el condenado (a) como sujeto de atención del programa de defensa penitenciaria de la Defensoría Penal Pública. Se debe tener presente que antes de ingresar la causa como penitenciaria el condenado debe consentir en recibir aquel tipo de defensa y de negarse se debe dejar constancia en el sistema.

12.2.2.15. Asunción, asignación, distribución y derivación de casos de defensa penitenciaria

Las causas penitenciarias, independiente de la naturaleza de la solicitud de prestación de servicios de defensa penal pública penitenciaria, deberán ser asumidas por un abogado defensor y un asistente social, los cuales serán los responsables del servicio encomendado frente al condenado (a), sus familiares y a los órganos de control inspectivo de la Defensoría Penal Pública.

La distribución de causas al interior de la oficina penitenciaria, cuando en éstas existan más de 2 abogados, se realizará especialmente según criterios de equidad en las cargas de trabajo y conforme las necesidades del condenado (a). Todo sin perjuicio, de lo que determine para cada caso la Defensoría Penal Pública.

Por criterio de equidad en las cargas de trabajo, debe entenderse no solo una distribución equitativa en el número de causas penitenciarias ingresadas al sistema de atención de defensa penitenciaria, sino también la asignación o distribución igualitaria relativa a las materias que cada abogado y asistente social deban atender, como asimismo la distribución en iguales términos de las charlas informativas de derechos y temáticas dispuestas a los condenados.

En relación a las derivaciones de causas penitenciarias, ya sea para el cometido de la prestación de servicios de defensa penal pública penitenciaria o porque el condenado (a) dejó de estar localizado en un determinado recinto penitenciario, por la causa que sea, habrá que distinguir si se trata de un condenado (a) que se encuentra en el recinto penitenciario en el cual abogado y asistente social prestan servicios o bien éste se encuentra en otro establecimiento penal distinto.

En caso de causas penitenciarias en que el cometido o comisión del abogado y asistente social deban realizarse fuera del territorio jurisdiccional de la Ciudad en que prestan sus servicios, pero el condenado (a) cumple una pena privativa de libertad en el recinto penitenciario al cual están adscritos, las causas deberán ser derivadas, a la brevedad, al coordinador de la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional respectiva para que éste remita los antecedentes a quien corresponda. En estos casos, el abogado y asistente social seguirán siendo responsables del servicio encomendado frente al condenado (a), sus familiares y a los órganos de control inspectivo de la Defensoría Penal Pública, y además de la obligación de informar al usuario, estarán obligados a velar por el término de la causa y su registro.

A su vez, tratándose de un condenado (a) que, por cualquier causa o razón, dejan de estar localizados en el establecimiento penitenciario al cual están adscritos el abogado y asistente social, deberán, en el más breve plazo, derivar los antecedentes al coordinador

de la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional respectiva, para que éste, según las circunstancias determine las acciones a seguir.

Finalmente, las derivaciones de las causas penitenciarias por incompetencia y cuyo conocimiento corresponda a la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), deberán hacerse, en el más breve plazo, también a través del coordinador de la Unidad de Estudios de la Defensoría Regional respectiva.

Sin perjuicio de todo lo indicado anteriormente, la Defensoría Regional respectiva, sea por derivación o no, y por razones de buen servicio y de interés para el condenado (a), podrá determinar que un abogado y/o asistente social asuman la representación administrativa o judicial de un condenado (a) que se encuentre cumpliendo una pena fuera de la Ciudad o Región donde éstos prestan habitualmente sus servicios.

12.2.2.16. Atención de condenados y sus familiares en el marco de la defensa penitenciaria

A) Atención

En el marco de una relación de confianza *intuito persona* como es la relación que caracteriza la vinculación entre un abogado y el condenado (a), las interacciones entre ambos deben estar marcadas, en lo posible, por las siguientes actitudes protocolares:

a) Todo condenado (a) es igual a otro en el marco de la prestación del servicio de defensa penitenciaria entregada por la Defensoría Penal Pública. Por ello, no podrán existir preferencias o discriminaciones que hagan diferencias entre los sujetos que se encuentran en el programa de defensa penitenciaria.

b) El respeto en toda relación profesional es el pilar sobre el que sustenta la confianza, por ello el abogado y asistente social deben tener siempre una postura compatible con ese criterio. Conforme a estándar de dignidad del usuario, exigido por la Defensoría Penal Pública, la guía de la prestación de servicios de defensa penitenciaria debe ser el respeto de los intereses del condenado (a) y la opinión que sobre su causa penitenciaria éste manifiesta;

c) El lenguaje utilizado, si bien en el ámbito jurídico se caracteriza por su tecnicismo, debe ser sencillo y de fácil comprensión para el condenado (a) y su familia;

d) La información es otra característica en una relación de confianza. Por ello, es menester que el condenado (a) sea periódicamente informado del estado de su causa penitenciaria de manera veraz y completa. El defensor o defensora siempre mantendrá informado al usuario del estado de la causa penitenciaria, la estrategia de defensa y de los derechos y deberes que le asisten mientras esté sujeto a la ejecución penal, para lo cual procurará entrevistarse con su cliente o remitir informes escritos.

e) En casos graves y urgentes, la disponibilidad del abogado y asistente social debe ser inmediata.

Con el objetivo de resguardar los intereses del condenado (a), es muy importante que las entrevistas con el condenado (a) sean realizadas en forma individual y en condiciones de estricta privacidad. En especial, es importante que en los casos en que exista más de un

condenado (a), el defensor los entreviste individualmente y en forma separada de los otros, no solo por cuestiones de privacidad que es un derecho del usuario, sino también para evitar posibles vulneraciones de sus derechos por parte del resto de la población penal.

En la relación del abogado y asistente social con los familiares del condenado (a), además de seguir los criterios anteriores, también deben ser permanentemente atendidos por los profesionales de la oficina penitenciaria, salvo indicación contraria del usuario que prohíba divulgar información de su causa penitenciaria.

Tanto la atención a un condenado (a) como a sus familiares, deben ser debidamente consignadas en actas y en los sistemas de registro respectivos, como la carpeta del usuario como en el sistema informático. Todo sin perjuicio de contener los medios de verificación pertinentes.

B) Objetivos

La entrevista con el condenado (a) se orienta a la consecución de dos objetivos principales:

a) Establecer un vínculo que haga posible la elaboración de una estrategia de defensa penitenciaria en conjunto con el condenado (a). Desde este punto de vista, la entrevista materializa el vínculo usuario-abogado, el cual se inicia con la entrega de información referida a la causa penitenciaria o requerimiento de atención, a las acciones a desarrollar, a la estrategia de defensa y de los derechos y deberes que asisten al condenado.

b) Conocer las circunstancias de cada causa penitenciaria o requerimiento de atención. Esta información será esencial para fundamentar las argumentaciones jurídico-fácticas que permitan al defensor penal público penitenciario otorgar una defensa técnica de calidad.

12.2.2.17. Registro de causas de defensa penitenciaria y contenidos mínimos de carpetas penitenciarias

Las causas penitenciarias, como las diversas diligencias que se realicen en el proceso de una prestación de servicios de defensa penitenciaria (administrativa, judicial, de interacción con el condenado (a) y su familia, de difusión de derechos y temáticas penitenciarias, etc.) deben ser registradas, tanto de manera impresa como en un sistema informático.

El registro impreso debe realizarse por el abogado y/o asistente social en la carpeta penitenciaria respectiva y el informático en el SIGDP habilitado para tales efectos por la Defensoría Penal Pública.

El registro respectivo debe consignarse en el soporte impreso e informático tan pronto como se realicen las diversas diligencias de una prestación de servicios de defensa penitenciaria.

Las carpetas penitenciarias deben contener como mínimo la Individualización completa del condenado (a), el detalle en la hoja de trámite de cada una de las actuaciones cronológicas realizadas, ficha de primera entrevista de cada causa penitenciaria,

constancia de cada una de las entrevistas sostenidas con el (la) condenado (a) o sus familiares, copia de cada presentación administrativa, extrajudicial o judicial realizada por el abogado en el contexto de la prestación de defensa penitenciaria y copia de cada resolución judicial o administrativa.

Cuando se trate de algún cometido o comisión administrativa, extrajudicial o judicial que se requieran las sentencias condenatorias del usuario, verbigracia, casos de unificación de penas o abono de prisión en causa diversa, las carpetas penitenciarias deben contener fotocopia de la o las sentencias condenatorias respectivas o, a lo menos, de las piezas más importantes de aquellas.

Por su parte, tratándose de aquellos causas penitenciarias en que se requiera la confección de algún informe social, por ejemplo, casos de indulto, exención o sustitución de multas, las carpetas penitenciarias deberán contener una copia del mencionado reporte.

Otros documentos, tales como la ficha única de condenado (FUC), informe de conducta del condenado (a), informe sobre rebaja de condena, etc., se podrán encontrar en la carpeta penitenciaria en la medida que las circunstancias lo permitan. Sin embargo, en estos casos, a lo menos, deberá contenerse en la carpeta penitenciaria la constancia de haberse solicitado el documento respectivo a la autoridad administrativa.

12.2.2.18. Procesos mínimos de algunas actuaciones de los profesionales de la prestación de servicios de defensa penitenciaria

Partiendo de la premisa que la prestación de defensa penitenciaria requiere de un enfoque profesional integral, además de la gestión especializada de abogados se comprende la participación de asistentes sociales que apoyan la gestión jurídica, es necesario fijar el parámetro de determinadas actuaciones de abogados y asistentes sociales que se mencionan a continuación:

a) *Informes y peritajes sociales*: Deben ser confeccionados por los profesionales del ramo, o sea, por los asistentes sociales de la respectiva oficina penitenciaria, mediante entrevistas personales del informado o peritado, sostenidas en su domicilio, salvo que las circunstancias de cada caso no lo permitan, y requiriendo los documentos necesarios que respalden las consideraciones y conclusiones del respectivo reporte.

b) *Informes jurídicos*: Estos informes, sean negativos o positivos a los intereses del condenado (a), deben ser evacuados por el abogado defensor.

c) *Solicitudes administrativas*: Este tipo de solicitudes, en cuanto a su confección, presentación al organismo respectivo, tramitación y término podrá ser realizado por el abogado y/o asistente social.

d) *Solicitudes judiciales*: Este tipo de peticiones, deben ser confeccionadas, tramitadas y resueltas por el abogado de la prestación de la defensa penitenciaria.

e) *Difusión de derechos y del programa de defensa penitenciaria a personas condenadas privadas de libertad*: Estos procesos deben ser desarrollados de manera conjunta por al menos un abogado y un asistente social, apoyados cuando las circunstancias lo permitan,

con un equipo de data o proyector de las presentaciones dispuestas por la Defensoría Penal Pública.

La notificación de los resultados o términos de una causa penitenciaria al condenado (a) puede ser realizada tanto por el abogado como por el asistente social. Todo sin perjuicio del régimen de visitas y/o entrevistas obligatorias que disponga la Defensoría Penal Pública.

12.2.2.19. Evaluación y control

La evaluación de los abogados y asistentes sociales, cuyas tareas conjugan la denominada defensa técnica del condenado (a), se efectúa mediante informes mensuales, auditorías externas y fiscalizaciones o inspecciones, los que tienen diversos objetos y efectos, siendo el principal, la posibilidad de verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión por parte de cada abogado encargado de la prestación de los servicios de defensa penal pública penitenciaria, como el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio fijados por la Defensoría Penal Pública.

12.2.3. Practicas ante Gendarmería de Chile y Tribunales de Justicia

12.2.3.20. Personalidad y puntualidad de las actuaciones

Todas las practicas que envuelve la defensa penitenciaria, tales como, y sin que el orden sea taxativo, charlas de difusión, visita a condenados, audiencias ante autoridad administrativa y judicial, etc., el defensor penitenciario debe concurrir personalmente y puntualmente en el horario predeterminado.

La presencia personal del defensor penitenciario es sin perjuicio de la delegación de actuaciones que se realice cuando las necesidades así lo ameritan.

12.2.3.21. Principio de inocencia y dignidad del condenado

No obstante encontrarse condenado (a) el usuario del servicio de defensa penitenciaria y, con ello, asentada su condición jurídica. No es menos cierto que al interior del establecimiento penitenciario el condenado (a) goza de los mismos derechos como cualquier ciudadano, salvo los incompatibles con un régimen de restricción y privación de libertad. En ese marco, el defensor penitenciario debe instar por el cese de toda medida que constituya un trato vejatorio para el condenado, o sea contraria a la presunción de inocencia.

El principio de inocencia como garantía constitucional del que goza el condenado (a) se extiende a todas la actividades que éste realice al interior del establecimiento penitenciario y cuyo respeto debe ser velado por el defensor penitenciario. La autoridad administrativa no podrá condenar al usuario por ninguna infracción al régimen interno penitenciario, sin un proceso previo y legalmente tramitado, con arreglo a la Constitución Política de la República de Chile, las leyes y la normativa penitenciaria en general. Corresponderá al defensor penitenciario que cualquier sanción que se aplique al condenado (a) se ejecute conforme a éstas garantías.

Asimismo, es importante que el defensor se oponga a cualquier trato vejatorio que Gendarmería, el tribunal, el fiscal (o asistente de fiscal), o algún otro interviniente, dirija al condenado (a) durante un trámite o audiencia respectiva.

12.2.3.22. El control de la legalidad de los actos de Gendarmería

Como órgano de la administración del Estado, Gendarmería de Chile actúa dentro del ámbito de su competencia y en la forma prescrita por la ley, y en particular por el Reglamento Penitenciario. En consideración a ello, el defensor penitenciario debe velar porque los actos que afecten o puedan afectar a algún condenado (a), sujeto del servicio de prestación de defensa penitenciaria, realizados por Gendarmería, se enmarquen tanto desde el punto de vista formal como sustantivo con lo prescrito por la normativa penitenciaria y los Tratados internacionales sobre la materia.

Este control de legalidad debe realizarse representando los actos ilegales a la autoridad o bien recurriendo, por cualquiera de los mecanismos previstos por el legislador, a las instancias judiciales correspondientes. Interponiendo las acciones y recursos, sean estos administrativos o jurisdiccionales.

Las razones que justifican declarar ilegal actos de Gendarmería de Chile son diversas. Algunas de ellas son:

- a) La repetición de sanciones disciplinarias, previstas en el Reglamento Penitenciario, sin previa aprobación del Juez de Garantía respectivo, conforme lo exige el artículo 80 del Código Penal;
- b) El traslado de internos desde módulos o establecimientos penitenciarios, cuando ellos se hagan sin propósito de garantizar su vida e integridad física o psíquica, o por razones de orden y seguridad. También cuando tales traslados se realicen con intención de castigos de los usuarios del sistema; y finalmente cuando los traslados no sean decretados por la autoridad competente, como es el Director Nacional o los Directores Regionales en su caso. Todo conforme lo prescribe el artículo 28 del Reglamento Penitenciario;
- c) Cuando las sanciones por infracciones disciplinarias se apliquen en el marco de un proceso administrativo que no se ajusta a lo previsto en el artículo 82 del Reglamento Penitenciario;
- d) Cuando las sanciones por infracciones disciplinarias no se ajusten, en cuanto a su naturaleza y cuantía, a las medidas previstas en el Reglamento Penitenciario (artículos 77 y ss. del Reglamento);
- e) Cuando las personas acreedoras de la posibilidad de ser beneficiadas por la libertad condicional o de la rebaja de condenas, previstas en el D.L. N° 321 y Ley 19.856 respectivamente, no sean puestas y singularizadas en las listas correspondientes para su ulterior revisión por la Comisión respectiva;
- f) Cuando se ha afectado indebidamente la integridad física o psicológica del condenado (a), por parte de la autoridad administrativa.

En especial, en los casos de procesos a que diesen lugar sanciones disciplinarias, es importante analizar si concurren los presupuestos típicos (objetivos y subjetivos) de la falta administrativa que se imputa, la ostensibilidad de la conducta imputada y la participación que en ella le ha cabido al condenado (a).

Por otra parte, en procesos administrativos iniciados por Gendarmería de Chile, es necesario precisar, si desde su óptica formal, cumplen con lo previsto en la Ley 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. Igualmente, para la aplicación de sanciones administrativas, el defensor penitenciario revisará que ellas sean impuestas por el Jefe del Establecimiento donde se encuentra el interno, el que necesariamente debe proceder teniendo a la vista el parte de rigor, al cual se acompañará la declaración del infractor, de testigos y afectados si los hubiere y estuvieren en condiciones de declarar, así como también si procede, la recomendación del Consejo Técnico si éste hubiere intervenido. De todo ello se dejará constancia sucintamente en la Resolución que aplica la sanción, de manera que el castigo sea justo, esto es, oportuno y proporcional a la falta cometida tanto en su drasticidad como en su duración y considerando las características del interno. En caso contrario, respecto de cualquiera de estas corresponde solicitar la nulidad de la actuación respectiva y la consecuente ilegalidad de la sanción.

Finalmente, tratándose de procesos administrativos que se pretenda aplicar o ya se aplicó como sanción la internación en celda solitaria, el defensor penitenciario deberá supervigilar que ésta sanción se ajuste a la falta cometida, que la pena no exceda de 10 días, que se cuente con la certificación del Alcaide del establecimiento que el lugar donde se cumplirá esta medida o se cumplió, reúna las condiciones adecuadas para su ejecución, y el médico o paramédico del establecimiento certificó que el interno se encuentra en condiciones aptas para cumplirla. También deberá velar porque la medida se cumpla en la misma celda o en otra de análogas condiciones de higiene, iluminación y ventilación.

Tratándose de condenados sujetos de los servicios de defensa penitenciaria que se encuentren actualmente cumpliendo una sanción de internación en celda solitaria, el defensor penitenciario, además de lo señalado en el apartado anterior, observará personalmente el estado de salud del interno y de las condiciones del lugar de internamiento.

12.2.3.23. Actuaciones ante los Tribunales de justicia

Las gestiones ante los tribunales de justicia, suponen en su mayoría la presencia del condenado (a), por lo que es necesario previo a la audiencia respectiva como con posterioridad a aquella, explicar al usuario los alcances de la misma, en un lenguaje adecuado, como las etapas o actuaciones venideras.

Tratándose de audiencias en que no esté presente el condenado (a), el defensor penitenciario deberá informar, a la brevedad posible, el resultado de la misma.

El defensor penitenciario debe asistir personalmente a la audiencia respectiva, salvo delegación respectiva, en la forma previamente regulada por la DPP.

Finalmente, el defensor penitenciario debe evitar dilaciones indebidas de audiencias, salvo que ellas estén estrictamente ligadas a algún beneficio o trámite indispensable para el condenado (a).

12.2.3.24. Información post-audiencia/actividad/gestión

Si la causa penitenciaria queda finalizada en su tramitación, y el condenado (a) recupera su libertad, el defensor penitenciario debe informar por escrito el resultado de su gestión judicial o administrativa, salvo que por las circunstancias del caso, le fue permitido al usuario enterarse personalmente del resultado de la gestión (Ej. El condenado (a) se encontraba presente en la audiencia).

Si la causa penitenciaria se mantiene abierta y el condenado (a) recupera su libertad, el defensor penitenciario debe informar, por escrito y al final de la gestión respectiva, el resultado de la misma, al usuario o a su familiar registrado en la ficha de primera entrevista. Todo salvo que por las circunstancias del caso, le fue permitido al usuario enterarse personalmente del resultado de la gestión.

Si la causa penitenciaria se mantiene abierta y el condenado (a) sigue privado de libertad, el defensor penitenciario debe informar al usuario por escrito o también verbalmente en la visita de cárcel que realice periódicamente.

Si la causa penitenciaria termina y el condenado (a) sigue privado de libertad, el defensor penitenciario deberá informar al condenado (a), por escrito y en un plazo breve y posterior al final de la gestión respectiva. Esta notificación de término de gestión no podrá realizarse de manera verbal.

En todos los casos, si hay parientes o cercanos presentes, el defensor penitenciario deberá informarles el resultado de la gestión administrativa o judicial, salvo expresa orden en contrario por parte del condenado (a).

Asimismo, en los casos en que la causa se mantiene vigente, el defensor penitenciario deberá informarle verbalmente al condenado (a) que es posible que por funcionamiento interno de la DPP, para algunas audiencias judiciales, se modifique el defensor titular a cargo de la causa penitenciaria, aclarándole, desde ya, que dicho cambio es transitorio y temporal.

13. Propuesta de un índice de producción de Defensa Penitenciaria

13.1. Definición de Indicadores

De acuerdo a definiciones previas realizadas en el capítulo del Catalogo de gestiones sobre los “Servicios de defensa penal pública penitenciaria” y de la “causa penitenciaria”, las que constituyen la columna vertebral del sistema de indicadores que se propone en los siguientes puntos.

Aspectos a considerar

La defensa penal pública penitenciaria se estructura sobre su principal característica, la especialización del servicio, lo que supone una organización y funcionamiento basado en un enfoque diferenciado a los de los otros ámbitos de defensa.

La otra característica destacable de la defensa penitenciaria es que los abogados encargados del servicio se organizan y funcionan de acuerdo al establecimiento penal al cual están adscritos sus servicios. En efecto, el ámbito de competencia de los abogados encargados de la prestación del servicio de defensa penitenciaria se circunscribe a los condenados del nuevo proceso penal que se encuentren purgando una pena privativa de libertad –al menos una condena- en el recinto penitenciario al cual están sujetos o adscriben.

Tanto la atención a un condenado (a) como a sus familiares, deben ser debidamente consignadas en actas y en los sistemas de registro respectivos, como la carpeta del usuario, así como en el sistema informático. Todo, con los correspondientes medios pertinentes de verificación.

Información fundamental: registro de causas de defensa penitenciaria, contenidos mínimos de carpetas penitenciarias, y juicio evaluativo de la población privada de libertad de los servicios de defensoría penitenciaria penal pública

Las causas penitenciarias, como las diversas diligencias que se realicen en el proceso de una prestación de servicios de defensa penitenciaria (administrativa, judicial, de interacción con el condenado (a) y su familia, de difusión de derechos y temáticas penitenciarias, etc.) deben ser registradas, tanto de manera impresa como en un sistema informático, y constituyen la fuente principal de alimentación de los indicadores de la defensoría pública penitenciaria.

El registro impreso debe realizarse por el abogado y/o asistente social en la carpeta penitenciaria respectiva. El registro informático debe realizarse en el SIGDP habilitado para tales efectos por la Defensoría Penal Pública. El registro respectivo debe consignarse en el soporte impreso e informático tan pronto como se realicen las diversas diligencias de una prestación de servicios de defensa penitenciaria. Las carpetas penitenciarias deben contener como mínimo la Individualización completa del condenado/a:

- i. El detalle en la hoja de trámite de cada una de las actuaciones cronológicas realizadas,

- ii. Ficha de primera entrevista de cada causa penitenciaria,
- iii. Constancia de cada una de las entrevistas sostenidas con el (la) condenado (a) o sus familiares,
- iv. Copia de cada presentación administrativa, extrajudicial o judicial realizada por el abogado en el contexto de la prestación de defensa penitenciaria,
- v. Copia de cada resolución judicial o administrativa,
- vi. Copia de la o las sentencias condenatorias respectivas cuando se trate de algún cometido o comisión administrativa, extrajudicial o judicial que se requieran las sentencias condenatorias del usuario, verbigracia, casos de unificación de penas o abono de prisión en causa diversa
- vii. Copia de los reporte de las causas penitenciarias en que se requiera la confección de algún informe social, por ejemplo, casos de indulto, exención o sustitución de multas,
- viii. Ficha única de condenado (FUC),
- ix. Informe de conducta del condenado (a),
- x. Informe sobre rebaja de condena, etc.
- xi. Fotocopias de las correspondientes solicitudes judiciales, administrativas y extrajudiciales a las autoridades pertinentes.

Otra importante fuente de información son las percepciones y juicios evaluativos que los privados de libertad tienen sobre los defensores como de los asistentes sociales, en particular sobre:

- xii. Solvencia profesional de defensores y asistentes,
- xiii. Solvencia ética (honestidad) de defensores y asistentes,
- xiv. Trato recibido (empatía) de parte de defensores y asistentes,
- xv. Comprensión del lenguaje utilizado por defensores y asistentes,
- xvi. Comprensión e información de la propia situación judicial,
- xvii. Evaluación de las charlas de difusión de derechos y del programa de defensoría penal penitenciaria pública

Esta información puede ser recogida principalmente por métodos cuantitativos: sondeos de opinión con alternativas cerradas de respuestas aplicadas a muestras estadísticamente representativas de los diversos centros de reclusión, considerando variables socio demográficas y judiciales que permiten tanto medir como tipologizar las percepciones y juicios evaluativos que la población privada de libertad posee sobre la defensoría penal pública penitenciaria, así como la percepción que defensores y asistentes tienen de sus respectivas cargas de trabajo.-

Cualidad de los indicadores

Los indicadores deben cumplir con los siguientes requisitos. Ser:

- Válidos: deben registrar aquello que se declara que van a medir.
- Fiables: los resultados que expresen deben ser los mismos, independientemente de quién los aplique.

- Pertinentes: deben guardar correspondencia con el objetivo del proyecto.
- Sensibles: deben reflejar los cambios en la situación observada.
- Específicos: deben basarse en los datos disponibles.
- Eficientes: los resultados deben justificar el tiempo y dinero que cuesta obtenerlos.
- Oportunos: debe ser posible obtener datos en un tiempo razonable.-

Criterios de medición

La matriz contiene 18 indicadores de mediciones mensuales con base en datos secundarios y 9 de mediciones semestrales, tres de ellas con base en datos secundarios y seis con datos primarios. Cada indicador es el resultado de un conjunto de operaciones simples consistentes básicamente en oponer el número de servicios (entrevistas, requerimientos, solicitudes, seguimientos, registros, otras gestiones) solicitados, versus el número de servicio efectivamente otorgados dentro de un tiempo dado, cociente expresado porcentualmente. Se adicionan otros indicadores relativos a la percepción o juicio evaluativo que los propios defensores poseen sobre sus cargas de trabajo, y, principalmente, el juicio evaluativo que los condenados tienen de los defensores sobre: solvencia profesional (confiabilidad), textura ética (credibilidad), capacidad de relacionamiento y comunicación (empatía).-

Estos últimos indicadores de carácter semestral permiten una medición más completa y compleja del nivel de producción de defensores, entendida la producción no solo como una cantidad efectiva de gestiones de servicio, sino también, de la calidad de las mismas según la percepción de los propios condenados. Su buena o mala percepción influye en la disposición a colaborar con los defensores (en un contexto en donde estas percepciones siempre van a estar muy vinculada a la suerte jurídica de la propia causa); estas opiniones y percepciones son constitutivas del clima que compone y rodea todo servicio de defensoría penitenciaria.-

La matriz está compuesta por siete columnas: las tres primeras corresponde a: I) la identificación del indicador, II) al numerador, y III) al denominador. El cociente resultante se expresa porcentualmente (numerador/denominador x 100). IV) columna permite ordenar los resultados (porcentajes) dentro de determinados rangos que permiten cualificar el nivel de cumplimiento logrado, en una escala de valoración que va de *Muy insatisfactorio*, hasta *Muy satisfactorio*, o notas del 1 a 5. V) columna permite ponderar aquellas notas o rangos de cumplimiento según la importancia relativa (o grado de incidencia y recurrencia) que cada tipo de gestión tiene en el conjunto de gestiones o servicios de defensoría penitenciaria; es decir, dos indicadores con similar promedio no inciden con igual peso en el resultado global de la defensoría. Esta escala de importancia va desde: entre los *De los menos importantes* (valor 0.25), hasta *De los más importantes* (valor: 1.0). VI) columna permite cualificar los resultados (es decir, los porcentaje de cumplimiento ponderado por el factor de importancia) obtenidos, según rangos o escala de suficiencia de los niveles de producción alcanzados, que van desde *Muy insuficiente* (valor: 0.25), hasta *Totalmente suficiente* (Valor: 1.00). Por último la VII) columna para hacer precisiones y consideraciones sobre algunos aspectos a medir. Ver figura siguiente:

Las escalas constituyen propuestas, cuyas nominaciones y valores deben ser precisadas con la contraparte técnica. En la matriz, los consultores proponen un determinado factor de importancia a cada indicador, según la recurrencia y nivel de incidencia de cada uno de aquellas gestiones en los resultados de las defensorías, reportadas en los diversos focus y entrevistas realizados en este estudio.

Cuadro N° 13.1
Definición de las columnas de la matriz de indicadores

Indicadores Gestión I)	Numerador II)	Denominador III)	Rango de cumplimiento (%) IV)	Factor de importancia (% ponderado) V)	Rango de Producción VI)	Especificaciones VII)
Nombre del indicador	Ejemplo: N° de Requerimientos en el periodo t.- presentados y fallados.	Ejemplo: N° de Requerimientos presentado ante tribunales, Gendarmería, y otras autoridades, en el periodo t.-	<u>Nota 5:</u> Muy satisfactorio, entre 80-100%. <u>Nota 4:</u> Satisfactorio, entre 60-79%. <u>Nota 3:</u> Aceptable, entre 40-59% <u>Nota 2:</u> Insuficiente, entre 25-39% <u>Nota 1:</u> Muy insatisfactorio, entre 0,0-24%.	De los más importantes. <u>Factor: 1.0</u> Importante pero no de los más importantes. <u>Factor: 0.75</u> Menos importante, pero no de los menos importantes. <u>Factor: 0.50</u> De los menos importantes <u>Factor: 0.25</u>	Totalmente suficiente <u>Hasta 1.00</u> Bueno <u>Hasta: 0.80</u> Aceptable <u>Hasta 0.60</u> Menos que suficiente <u>Hasta 0.40</u> Muy insuficiente <u>Hasta .020</u>	Observaciones y precisiones sobre lo que se va a medir

MATRIZ DE INDICADORES DE PRODUCCION SERVICIO DE DEFENSA PENAL PENITENCIARIA PUBLICA					
Indicadores Gestión	Numerador	Denominador	Factor de importancia	Rango de Producción	Especificaciones
MEDICIÓN MENSUAL					
1) Afectación ilegal o arbitraria a garantías constitucionales	Nº de Requerimientos en el periodo t.- presentados y fallados.	Nº de Requerimientos presentado ante tribunales, Gendarmería, y otras autoridades, en el periodo t.-	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Esta referida a las afectaciones previstas al catálogo de derechos fundamentales del artículo 19 de la Constitución Política de la República, por ejemplo, integridad física y psíquica, y salud en general, etc. La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado.
2) Afectación de Derechos penitenciarios	Nº de Requerimientos en el periodo t.- presentados y fallados.	Nº de Requerimientos presentado ante tribunales, Gendarmería, y otras autoridades, en el periodo t.-	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Ante aplicación de sanciones disciplinarias sin un debido proceso, con infracción al principio de proporcionalidad o sin autorización judicial en caso de reiteración. También comprende infracciones diversas como restricción o limitación de visitas (íntimas) y/o encomiendas, etc. La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.
3) Entrevista de condenados privados de libertad que la solicitan (primera entrevista)	Nº de condenados entrevistados dentro de los primeros 20 días corridos contados desde la solicitud.	Nº de condenados con solicitud de primera entrevista	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Se considerarán para estos efectos todas las solicitudes de nueva atención de condenados, sean éstas efectuadas personalmente por el condenado o por un tercero a su nombre, incluyendo también aquellas que se formulen a la Defensoría Regional respectiva y sean derivadas por ésta .
4) Entrevista periódica, de condenados privados de libertad	Nº de entrevistas mensuales efectuadas a condenados privados de libertad (con requerimiento pendiente)	Nº de visitas mensuales programadas a condenados privados de libertad (con requerimiento pendientes).	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Un imputado debe ser visitado con la periodicidad que señale el Instructivo del Defensor Nacional. Se entenderá por imputado privado de libertad al que se encuentre privado de libertad por la medida cautelar de prisión preventiva o con internación provisoria, en los recintos penitenciarios correspondientes a las zonas de licitación respectiva, excluyendo los casos de condenados con beneficio de salida diaria. Se consideran como Visitados los condenado con visita registrada en el SIGDP a través de módulo en que Comparece el imputado.

MATRIZ DE INDICADORES DE PRODUCCION SERVICIO DE DEFENSA PENAL PENITENCIARIA PUBLICA					
Indicadores Gestión	Numerador	Denominador	Factor de importancia	Rango de Producción	Especificaciones
MEDICIÓN MENSUAL					
5) Solicitud de declaración de enajenación mental.	Nº de solicitudes presentadas ante la autoridad judicial en los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud	Nº de requerimientos judiciales recibidos que cumplan requisitos formales en el periodo t.-	0.25 De los menos importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.
6) Unificación de penas.	Nº de solicitudes de unificación de causas presentadas ante la autoridad judicial dentro de los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud.	Nº de requerimientos judiciales recibidos que cumplan requisitos formales en el periodo t.-	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Comprende sentencias tanto del antiguo como del nuevo sistema procesal penal, pero al menos una debe ser del emanada del nuevo. La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes..
7) Solicitud de abono de prisión en causa diversa	Nº de solicitudes presentadas ante la autoridad judicial dentro de los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud	Nº de solicitudes judiciales recibidas que cumplan requisitos formales en el periodo t.-	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Comprende sentencias tanto del antiguo como del nuevo sistema procesal penal, pero al menos una debe ser del emanada del nuevo. La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.
8) Solicitud de pago de multas en parcialidades.	Nº de solicitudes presentadas ante la autoridad judicial en el dentro de los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud	Nº de solicitudes judiciales recibidas que cumplan requisitos formales en el periodo t.-	0.50 Menos importante pero no de los menos	Una ponderación o resultado del ejercicio	La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.
9) Solicitud de exención o sustitución de multa.	Nº de solicitudes presentadas ante la autoridad judicial dentro de los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud.	Nº de solicitudes judiciales recibidas que cumplan requisitos formales en el periodo t.-	0.75 Importante pero no de los más	Una ponderación o resultado del ejercicio	La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.

MATRIZ DE INDICADORES DE PRODUCCION SERVICIO DE DEFENSA PENAL PENITENCIARIA PUBLICA					
Indicadores Gestión	Numerador	Denominador	Factor de importancia	Rango de Producción	Especificaciones
MEDICIÓN MENSUAL					
10) Solicitud de restitución de especies retenidas no decomisadas	Nº de solicitudes presentadas ante la autoridad judicial dentro de los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud.	Nº de solicitudes judiciales recibidas que cumplan requisitos formales en el periodo t.-	0.25 De los menos importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.
11) Difusión de derechos (charlas) a condenados)	Nº de condenados con charlas de difusión de derechos.	Nº total de condenados de el o los establecimientos penales comprendidos en la licitación.	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Comprende la difusión de las charlas previstas (Temáticas) y en la periodicidad establecida por la DPP.
12) Atención a familiares	Nº de entrevistas otorgadas a familiares de condenados privados de libertad, en el período t.-	Nº de entrevistas solicitadas por familiares de condenados privados de libertad, en el período t.-.	0.50 Menos importante pero no de los menos	Una ponderación o resultado del ejercicio	Las oficinas penitenciarias deben disponer la atención diaria de público, en particular de los familiares de los condenados, en un horario mínimo de 3 horas.
13) Registro de la causa penitenciaria.	Nº de causas registradas en el periodo t.-	Nº de causas en curso en el periodo t.-	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Comprende el registro impreso, en la carpeta penitenciaria, de cada una de las causas penitenciarias; como también el registro en el SIGDP, en los plazos establecidos por la DPP.
14) Información jurídica	Nº de informes entregados al condenado dentro de los primeros 30 días desde la evaluación del defensor o desde el conocimiento del resultado de la gestión o audiencia respectiva en el período t.-	Nº total de requerimientos efectuados en el periodo t.-	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Se incluyen en este indicador: a) los condenados bajo el nuevo sistema procesal penal cuyo requerimiento no es posible tramitar debido a que no se cumplen los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico, o bien, cumpliendo con los requisitos, es menester el informe para notificar el resultado de la causa; b) aquellos condenados exclusivamente bajo el antiguo sistema procesal penal que efectúen algún requerimiento, cuyo requerimiento se considerará que no cumple requisitos, por el hecho, precisamente, de registrar solamente condenas del antiguo sistema procesal penal-

MATRIZ DE INDICADORES DE PRODUCCION SERVICIO DE DEFENSA PENAL PENITENCIARIA PUBLICA					
Indicadores Gestión	Numerador	Denominador	Factor de importancia	Rango de Producción	Especificaciones
MEDICIÓN MENSUAL					
15) Solicitud de Permisos de salida	Nº de solicitudes de permisos de salida presentadas ante la autoridad administrativa en los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud.	Nº de solicitudes de permisos de salida recibidas que cumplieran requisitos formales en el periodo t.-	0.75 Importante pero no de los más	Una ponderación o resultado del ejercicio	La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.
16) Solicitud de indulto	Nº de solicitudes de indulto presentadas ante la autoridad judicial en los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud.	Nº de solicitudes de indulto recibidas que cumplieran requisitos formales en el periodo t.-	0.50 Menos importante pero no de los menos	Una ponderación o resultado del ejercicio	La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.
17) Solicitud de traslado de módulo o de unidad penal	Nº de solicitudes de traslado de módulo o de unidad penal presentadas ante la autoridad judicial en los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud.	Nº de solicitudes de traslado de módulo o de unidad penal condicional recibidas que cumplieran requisitos formales en el periodo t.-	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.
18) Otras Solicitudes Administrativas	Nº de solicitudes administrativas presentadas ante la autoridad en los primeros 15 días corridos de recibida toda la información necesaria para efectuar la solicitud.	Nº de solicitudes recibidas que cumplieran requisitos formales en el periodo t.-	0.50 Menos importante pero no de los menos	Una ponderación o resultado del ejercicio	La información pertinente deberá solicitarse dentro de un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reciba el requerimiento del sentenciado, y la solicitud deberá presentarse en un plazo no superior a 15 días corridos desde que se reúnan todos los antecedentes.

MATRIZ DE INDICADORES DE PRODUCCION SERVICIO DE DEFENSA PENAL PENITENCIARIA PUBLICA					
Indicadores Gestión	Numerador	Denominador	Factor de importancia	Rango de Producción	Especificaciones
MEDICIÓN SEMESTRAL					
19) Monitoreo de libertad condicional	Nº de seguimientos de libertad condicional en un tiempo t.	Nº de seguimiento de libertad condicional que cumplieran requisitos en el periodo t.-	0.75 Importante pero no de los más	Una ponderación o resultado del ejercicio	Comprende labores como controlar que Gendarmería presente a todos los condenados (en lista 1 y 2) que deben participar en los procesos semestrales, como todas las gestiones ante la propia comisión y ante el Seremi de Justicia respectivo.
20) Monitoreo de rebaja de condena	Nº de seguimientos de rebaja de condena en un tiempo t.	Nº de seguimientos de rebajas de condena que cumplieran requisitos en el periodo t.-	0.75 Importante pero no de los más	Una ponderación o resultado del ejercicio	Comprende labores como informar a los condenados de las razones para la exclusión, caducidad y subsistencia de tiempos de rebaja, como todas las gestiones ante la propia comisión, etc.
21) Difusión de derechos (afiches)	Nº de módulos o espacios de segmentación de la o las unidades penales licitadas con afiche.	Nº total de módulos o espacios de segmentación de las unidades penales licitadas	0.75 Importante pero no de los más	Una ponderación o resultado del ejercicio	Comprende labores como la fijación de afiches de difusión de derechos al interior de la Unidad penal, como la entrega de cartillas o volantes informativos de derechos a los internos.
22) Percepción de Carga de trabajo (juicio evaluativo de defensores)	Nº de defensores que evalúan su carga de trabajo entre las notas 5 y 7, siendo el 7 <i>plenamente adecuado</i>	Nº de defensores que califican su carga de trabajo entre las notas 4 y 1, siendo 1 <i>excesiva</i> .	0.75 Importante pero no de los más	Una ponderación o resultado del ejercicio	Información obtenida a través de encuesta con alternativas cerradas de respuesta, y variables socio demográficas. Encuesta on line aplicada a todos los defensores penitenciarios (32). Encuesta semestral
23) Compresión del lenguaje utilizado por el defensor/a	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de comprensión entre las notas 5 y 7, siendo el 7 <i>excelente</i>	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de comprensión entre las notas 4 y 1, siendo 1 <i>mal</i> .	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Información obtenida a través de encuesta con alternativas cerradas de respuesta, y variables socio demográficas y judiciales (lugar y tiempo de reclusión, tipo de delito, tipo de condena, otras). Encuesta presencial aplicada a una muestra estadísticamente representativa de condenados privados de libertad en el país. Encuesta semestral.

MATRIZ DE INDICADORES DE PRODUCCION SERVICIO DE DEFENSA PENAL PENITENCIARIA PUBLICA					
Indicadores Gestión	Numerador	Denominador	Factor de importancia	Rango de Producción	Especificaciones
MEDICIÓN SEMESTRAL					
24) Grado de comunicación entre el usuario y el defensor/a (empatía)	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de comunicación con su defensor/a entre las notas 5 y 7, siendo el 7 <i>excelente</i>	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de comunicación con su defensor/a entre las notas 4 y 1, siendo el 1 <i>malo</i> .	0.75 Importante pero no de los más	Una ponderación o resultado del ejercicio	Información obtenida a través de encuesta con alternativas cerradas de respuesta, y variables socio demográficas y judiciales (lugar y tiempo de reclusión, tipo de delito, tipo de condena, otras). Encuesta presencial aplicada a una muestra estadísticamente representativa de condenados privados de libertad en el país. Encuesta semestral.
25) Percepción del usuario de la solvencia profesional de el/la defensor/a	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de confiabilidad en la capacidad técnica de su defensor/a entre las notas 5 y 7, siendo el 7 <i>excelente</i>	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de confiabilidad técnica de su defensor/a entre las notas 4 y 1, siendo el 1 <i>malo</i> .	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Información obtenida a través de encuesta con alternativas cerradas de respuesta, y variables socio demográficas y judiciales (lugar y tiempo de reclusión, tipo de delito, tipo de condena, otras). Encuesta presencial aplicada a una muestra estadísticamente representativa de condenados privados de libertad en el país. Encuesta semestral.
26) Percepción del usuario de la solvencia ética (honestidad) de el/la defensor/a	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de confianza en la honestidad de su defensor/a entre las notas 5 y 7, siendo el 7 <i>excelente</i>	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de confianza en la honestidad de su defensor/a entre las notas 4 y 1, siendo el 1 <i>malo</i> .	1.0 De los más importantes	Una ponderación o resultado del ejercicio	Información obtenida a través de encuesta con alternativas cerradas de respuesta, y variables socio demográficas y judiciales (lugar y tiempo de reclusión, tipo de delito, tipo de condena, otras). Encuesta presencial aplicada a una muestra estadísticamente representativa de condenados privados de libertad en el país. Encuesta semestral.

MATRIZ DE INDICADORES DE PRODUCCION SERVICIO DE DEFENSA PENAL PENITENCIARIA PUBLICA					
Indicadores Gestión	Numerador	Denominador	Factor de importancia	Rango de Producción	Especificaciones
MEDICIÓN SEMESTRAL					
27) Nivel de información del condenado sobre el estado de la causa	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de información sobre el estado de su causa entre las notas 5 y 7, siendo el 7 <i>total información</i>	Nº de condenados privados de libertad que reportan un grado de información sobre el estado de su causa, entre las notas 4 y 1, siendo 1 <i>ninguna información</i>	0.75 Importante pero no de los más	Una ponderación o resultado del ejercicio	a) El defensor deberá informar al interno todos los hitos administrativos y judiciales importantes. b) Información obtenida a través de encuesta con alternativas cerradas de respuesta, y variables socio demográficas y judiciales (lugar y tiempo de reclusión, tipo de delito, tipo de condena, otras). Encuesta presencial aplicada a una muestra estadísticamente representativa de condenados privados de libertad en el país. Encuesta semestral.

13.2. Comparación del índice de producción de la defensa penitenciaria y defensa regular

Tal como se reconoce en un defensor penal común en una desagregación dado por:

- Juicio Oral
- Abreviados
- Simplificados
- Visita a cárcel
- Control de detención
- Recursos
- RPA
- Atención a público.

Existen elementos homogéneos como son las visitas a cárcel y la atención a público, sin embargo una variable puede ser más relevante en un servicio que otro, pero de naturalezas distintas.

En el caso de una defensa penitenciaria por ejemplo el indicador “1) Afectación ilegal o arbitraria a garantías constitucionales” no es homologable a un indicador de la defensa penal común, como concepto. Sin perjuicio de lo anterior, lo que sí es posible escalar es su relación matemática, siempre y cuando se reconozca la naturaleza de la escala de la defensa común.

Además, al analizar si los indicadores de defensa penitenciaria son compatibles con los de defensa pena pública se pueden mencionar los siguientes puntos:

- Primero, la defensa penal pública es la columna vertebral del sistema de defensas, pero no obedece a la especialidad que implica la defensa penitenciaria.
- Segundo, la defensa penitenciaria en cuanto a régimen especial, incluso no es comparable con otras instituciones afines como lo son la defensa juvenil o la defensa indígena. En efecto, una de las tantas características de especialidad de la defensa penitenciaria que no tienen otras áreas especializadas, radica en que muchas de sus gestiones tienen una matriz administrativa, esto es, la existencia de solicitudes y peticiones que se realizan directamente con organismos administrativos (Genchi, Seremi de Justicia, etc.).
- Tercero, tratándose de procesos judiciales que podrían ser homologables en la defensa penitenciaria y en la defensa penal pública no se encuentra esa posibilidad. Audiencias de abreviado o simplificado, por ejemplo, no encuentran un símil en la defensa especializada, y lo mismo ocurre a la inversa. Sin embargo existen tareas o actividades homologables como las mencionadas en los párrafos anteriores (por ejemplo visitas a cárcel).
- Finalmente, los fines y/u objetivos de ambas son absolutamente distintos y descansan en presupuestos distintos. Mientras la defensa penal busca entregar

una defensa técnica adecuada, a un inocente, hasta que se demuestre su culpabilidad; en la defensa especializada se busca el respeto de los tratados internacionales, garantías constitucionales y derechos penitenciarios de un condenado por parte de la autoridad.

De acuerdo a la naturaleza de las tareas de la defensa penitenciaria la única manera de generar una comparación de los índices es transformarlo a una carga de trabajo en horas en los dos frentes de servicios.

Al analizar la propuesta de indicadores el rango de producción iría de 0 a 1 y además el total que es un promedio simple, pero ponderado por importancia, también varía entre 0 y 1. A juicio de este consultor, si es viable comparar los índices pero el final como resultado y matemáticamente se podría analizar la Carga de trabajo total de cada tipo de servicio, ponderando con panel de expertos la relación de complejidad entre los servicios y que probablemente esté correlacionado con la carga de trabajo relacionada con la producción.

Para lo anterior, es necesario recabar una mayor información respecto al origen de la ponderación y sus factores y correlacionarnos con la complejidad de la defensa penitenciaria.

14. Conclusiones

14.1. En general

1.- En cuanto al diseño del programa de defensa penitenciaria, las definiciones estructurales revisadas hablan que éste es adecuado en sus líneas generales, con un alto grado de coherencia entre sus elementos principales (fin, propósito, componentes) y las características y necesidades de la población objetivo identificadas en el diagnóstico. Sin embargo, se debe señalar la ausencia de una reflexión en torno a las condiciones concretas de ejecución del Programa (análisis ex ante). Lo anterior es un llamado de atención en el caso de la relación con Gendarmería de Chile y las diversas modalidades de gestión de los diversos recintos penitenciarios a su cargo. Esta heterogeneidad de condiciones (que van desde aspectos culturales hasta definiciones procedimentales específicas) tienen un alto impacto en el ejercicio de las funciones definidas para los abogados defensores penales penitenciarios y los asistentes sociales. Considerando que el Programa lleva ya casi tres años de ejecución y estando ad portas de su implementación a nivel nacional, parece altamente pertinente llevar a cabo esta reflexión (ahora con carácter ex post), generando canales formales de flujo de información desde los actores y/o ejecutores del Programa hacia las instancias centrales que llevan a cabo el diseño y gestión del mismo. Esto permitiría lograr una evaluación del Programa que se constituya en un *insumo* fundamental para los ajustes y/o modificaciones requeridas para la consecución de los objetivos definidos inicialmente.

2.- En un análisis individualizado por gestión de defensa penitenciaria, que se erige como sus principales hitos de control de la actividad, se pudo constatar en base a los diversos instrumentos empíricos aplicados, la existencia de diferencias de criterios y percepciones en las modalidades de trabajo, tanto en gestiones administrativas como judiciales, las que podrían incidir en el desarrollo de las labores propias de la defensa penitenciaria. Sin embargo, esto no se produce únicamente por un hacer diferente de cada abogado penitenciario, sino también porque las necesidades y, en particular, las condiciones o circunstancias en la relación con Gendarmería de Chile, hacen difícil poder practicar la interacción y, en otras, ésta es simplemente imposible.

Estas diferencias dicen relación de manera principal con el *know how* o saber hacer del quehacer penitenciario. Los procesos y procedimientos no se encuentran parametrizados, sino más bien son producto del auto aprendizaje o la herencia de defensores más antiguos a los más nuevos.

3.- Las cargas de trabajo de cada defensor penitenciario también son diferentes del punto de vista cuantitativo y cualitativo. Es posible que el factor contributivo a tal situación no solo sea atribuible a la dificultad en la propia interacción con Gendarmería de Chile o el tamaño de la población penal atendida, sino también a la falta de pro-actividad de los propios defensores penitenciarios y particularmente a la falta de estandarización de los procesos de las diversas gestiones o actividades penitenciarias.

4.- Existe una mala evaluación generalizada de la herramienta informática SIGDP penitenciario, la que no reflejaría de modo idóneo todo el trabajo penitenciario que se realiza por parte de los diferentes equipos. A ello, se suman problemas de fiabilidad de la información, carencia de la misma e intermitencias en la operatividad y vigencia del

sistema. Todo ello redundaría en la invisibilización del real trabajo penitenciario, la calidad del servicio, el adecuado control del mismo y, en definitiva, del cumplimiento de los fines del programa de defensa penitenciaria.

5.- Si bien se advierten factores endógenos que dificultan la labor del defensor penitenciario, como es la relación particularizada que existe con su natural contradictor Gendarmería de Chile, también existen factores exógenos que menguan su actividad o bien la hacen menos notoria y evidente ante los ojos de la Defensoría Regional respectiva. En esta línea de factores se encuentran, entre otros, el tiempo de traslado de los defensores a sus respectivas oficinas de trabajo, a los Establecimientos Penitenciarios a los cuales se encuentran adscritos y a los Tribunales ante los cuales tramitan sus diversas solicitudes. En este último caso, piénsese que los defensores penitenciarios tienen competencia sobre todos los tribunales de la Región respectiva, lo que en algunos casos importa diversas zonas de la estructura organizacional, las que naturalmente se encuentran divididas y asumida por defensorías locales. Además de este factor exógeno que, sin duda redundaría en la calidad del servicio de defensa, se puede agregar la distinta infraestructura con que cuentan los diversos establecimientos penitenciarios lo que también dificultaría tal cometido.

6.- Es la evaluación uno de los mecanismos centrales en la realización de cualquier proceso. Es esta actividad la que permite no solo identificar problemas en pos de plantear sus soluciones, sino también y en palabras sencillas es la etapa de gestión que nos puede decir si el proceso está bien o mal llevado a cabo. La evaluación con que cuenta la Defensoría Penal Pública para supervisar la actividad de defensa penitenciaria, constituida principalmente por el sistema informático SIGDP penitenciario y los indicadores de gestión, no contempla de manera idónea y suficiente todas las gestiones que el defensor penitenciario realiza en la prestación del servicio de defensa penal pública penitenciaria.

7.- Los procedimientos de gestión de implementación del programa se encuentran aún en una etapa poco madura, y requiere de una mejor estandarización de algunas tareas a nivel local y nacional. Para ello se requiere una mejor capacitación no sólo en la mejora en la profundidad de los temas penitenciarios sino que el cómo se hace realizan ciertos secuenciamiento de tareas para mejorar la trazabilidad de la gestión. Para lo anterior se recomienda una capacitación más especializada a los asistentes sociales para que puedan liberar a los defensores, de alguna manera esto se está proponiendo en el catálogo de gestiones.

8.- Otro ámbito clave tiene relación con el ámbito de lo programático, específicamente en el subcomponente interinstitucional que tiene varios matices a mejorar: procedimientos más estandarizados entre la DPPP y Genchi, DPPP y tribunales, en los diferentes procesos como por ejemplo en Difusión.

Dentro de lo que convoca el tema interinstitucional, es relevante generar agenda para interiorizar más a los funcionarios de Genchi y los Jueces, como por ejemplo capacitaciones masivas invitándolos a participar para generar una mejor empatía con las funciones que cumple tanto el defensor penitenciario como el asistente social.

9.- Frente a la dispersión de criterios y acciones de trabajo que existe por parte de las diversas oficinas penitenciarias, se hace necesaria la creación de un Manual para la defensa penitenciaria, con actividades mínimas a realizar, cuyo principal objetivo es

establecer criterios sobre las actividades que deben cumplir quienes presten servicios de defensa penitenciaria, en particular los abogados y asistentes sociales, y codificarlos. La exigencia anteriormente indicada, guarda relación con las políticas institucionales.

Considerando la relevancia del adecuado desempeño de la defensa en el ámbito penitenciario, y la especial situación de vulnerabilidad de quienes se encuentran en sede de ejecución penal, se observa la necesidad de establecer en un manual, de acceso general y expedito, las conductas a las que todo defensor debe orientar su actuación en el contexto de la defensa penitenciaria, precisando de ese modo los objetivos perseguidos por los estándares de defensa penal pública.

La formulación de estos criterios guarda correspondencia con los estándares de defensa penal pública, en aras de garantizar una defensa de calidad a través de la homogenización metodológica de ciertas prácticas y actividades de los servicios de defensa penitenciaria, de manera que ciertos pasos sustantivos o formales en el accionar de los equipos penitenciarios sean uniformes unos con otros.

10.- Se alzan como principales características del Manual de Actividades Mínimas de la Defensa Penitenciaria, el establecer de manera general definiciones y la forma de organización y funcionamiento de esta defensa especializada; y de manera especial, regular las características de la identificación del usuario del servicio; el proceso de consignar los requerimientos de atención de cada condenado y la forma de atender al usuario y su familia; la manera establecer la asunción, asignación, distribución y derivación de casos de defensa penitenciaria; la forma de registro de la carpeta penitenciaria y sus contenidos mínimos; y establecer procesos mínimos de algunas actuaciones de los profesionales de la prestación de servicios de defensa penitenciaria, tanto en sus actuaciones ante la autoridad administrativa como la judicial.

Se concluye, por una parte, la necesidad de regular el marco de acción no solo de abogados, sino también de asistentes sociales a fin de tener un papel más activo y notorio a los ojos de la Defensoría Penal Pública; y por otra parte se establece necesidad de registrar todo requerimiento de prestación de servicio de defensa penitenciario, y terminarlo con la misma formalidad de cómo se origina, esto es, mediante informe escrito notificado al usuario.

14.2. Disimilitudes en las gestiones de defensa penitenciaria y algunas sugerencias

El equipo evaluador a través de la recopilación de testimonios realizados tanto a asistentes sociales como abogados de las distintas zonas ha podido constatar diferencias de criterios y percepciones en las modalidades de trabajo que podrían incidir en el desarrollo de las labores propias de la defensa penitenciaria. Estas constataciones emanan sólo de lo referido por parte de los evaluados y a continuación se expondrán ciertos puntos que a juicio del equipo evaluador podrían ser determinantes en las prácticas de gestión:

1.- En cuanto a la realización de las charlas de difusión y materialización de las mismas se advierten diferencias en la modalidad de trabajo en las distintas defensorías observadas; mientras en La ex Penitenciaría, Chillán y Coquimbo la coordinación de la

defensoría se interrelaciona personalmente con un funcionario de Gendarmería de Chile para efectos de llevar a cabo las charlas de difusión, siendo en este caso la coordinación de carácter presencial, en Puente Alto-Talagante, Bío Bío Costa I (Concepción), Colina UEAS se realiza vía correo electrónico, advirtiéndose incorporación de un medio tecnológico coordinado, institucionalizado y aceptado entre la defensoría y Genchi que facilita la realización de las charlas.

Se estima más adecuada la forma establecida de coordinación vía correo electrónico, debido a que permite contar con un respaldo escrito al defensor solicitante y además limita la discrecionalidad en la factibilidad de realización de la charla que pueda existir en el Gendarme de turno que recepciona la solicitud.

También, a propósito de las charlas, en un alto porcentaje de penales se aprecia que Gendarmería de Chile intenta, según lo referido por los evaluados, que sólo asistan a las charlas los reos menos problemáticos, lo que generaría inconvenientes en la consecución de los fines de hacer extensivo a toda la población penal el programa de defensa penitenciaria. Esta cuestión que ha sido superada en la ex Penitenciaría, aún perdura en Puente Alto -Talagante y Concepción.

A su vez, en Coquimbo se advierte que no se están alcanzando los porcentajes exigidos por los indicadores de gestión en cuanto a la cantidad de condenados que están asistiendo a las charlas, según lo observado las charlas están llegando a un 30% de la población penal en circunstancias que lo exigido es el 85%.

Esta imposibilidad de que la difusión de derechos y otras temáticas lleguen a toda la población penal objeto del servicio, no puede ser superada a nivel de abogados defensores, sino como un eslabón más del Convenio de la Defensoría Penal Pública y Gendarmería de Chile.

Por otro lado,, en todas las zonas observadas, salvo en Colina UEAS, la Defensoría Regional establece los parámetros generales de cómo deben realizarse las charlas de difusión y las temáticas específicas que se deben tratar en las mismas. Sin embargo, es dable hacer presente que en el caso de Chillán sólo se realiza la difusión general del programa no así las temáticas específicas de defensa penitenciaria.

Para terminar, debemos destacar que se observan diferentes criterios en el acatamiento de las normas y temáticas de difusión en las zonas observadas; mientras en Chillán, CDP (Ex Penitenciaría) y Concepción se acatan las directrices dadas por la Defensoría Regional, en cambio en Puente Alto -Talagante existe una inobservancia de las directrices. Si bien la Defensoría Regional establece las temáticas de las charlas respectivas, éstas no son acatadas por el defensor por considerar que no logra el interés de la población penal. En Coquimbo se observa una postura ecléctica, en que el equipo penitenciario autónomamente, en algunos casos, fija los temas y en otros siguen los propuestos por la Defensoría Regional. En Colina UEAS y los temas a tratar los prepara el propio defensor discrecionalmente porque desconoce las instrucciones de la defensoría Regional sobre las temáticas a trabajar en un determinado período.

Respecto al mismo proceso de difusión, también es concluyente que el espacio físico destinado por Genchi para llevar a cabo la charla no siempre es la adecuada, así también lo manifiesta la encuesta realizada a nivel nacional de acuerdo a lo contestado por los mismos profesionales en donde el 37,9% lo encuentra inadecuado y el 10,3% lo

encuentra muy inadecuado, obteniéndose entonces que el 48,2% no lo encuentra adecuada cifra alta si lo que se espera es brindar un servicio de calidad.

La percepción que tienen los defensores y los asistentes sociales respecto a la predisposición de los funcionarios de los recintos penitenciarios para dar las condiciones materiales y ambientales para realizar las capacitaciones referido al programa a los condenados (charlas), el 44% % encuentra que los funcionarios de Genchi tienen una escasa o nula predisposición a estas capacitaciones, lo que es bastante significativo que el 50% percibe que no tiene las condiciones para ejecutar ésta tarea vital en la implementación del programa. (efecto interinstitucional)

2.- Tanto en la defensoría de Talagante - Puente Alto, como en la de Concepción se advirtió de parte de los entrevistados una muy mala evaluación de la herramienta informática SIGDP penitenciario. A modo de ejemplo, la primera de las citadas señala que ésta herramienta no aporta información, la segunda oficina informa que manda errores y tiene problemas de fiabilidad, además que existirían casos o diligencias que no se pueden ingresar.

Cuestión distinta ocurre en Coquimbo en que se advierte una percepción positiva de la herramienta informática SIGDP penitenciario, toda vez que se le considera una herramienta que ha facilitado bastante el trabajo, principalmente por el acuerdo que se habría adoptado entre la Defensoría y Genchi en el sentido de obtener la información relativa al condenado a través de SIGDP. El caso de Coquimbo si bien puede tener una visión más positiva sobre el sistema, se puede explicar porque fue uno de los primeros en partir con este programa en dónde se puede percibir un avance importante respecto al inicio.

No obstante lo anterior, se sugiere una revisión del sistema informático y una parametrización de los diversos tópicos del mismo, en base a una retroalimentación que se produzca a partir de los diversos equipos penitenciarios.

3.- Referido a las capacitaciones del sistema en general, se pueden dividir en dos bloques diferentes; el primero está relacionado con el uso del SIGDP; y el segundo es sobre las materias administrativas y jurídicas del servicio penitenciario.

Refiriéndose a las capacitaciones recibidas por los defensores y los asistentes sociales sobre el SIGDP y recordando la hipótesis planteada en el Focus realizado en este estudio y lo levantado en terreno con las entrevistas, se puede cruzar ésta con lo respondido en las encuestas a nivel nacional, en dónde se percibe una calificación promedio con nota de 4,023 respecto a la capacitación; es por ello que se infiere que la capacitación no fue la adecuada para que los encuestados comprendiesen el sistema de información.

Aún más en el mismo instrumento se infiere que a más del 55% de los usuarios del sistema le es complicado el uso del soporte informático.

Lo anterior da como implicancia un resultado no óptimo para lo que se espera en este momento del tiempo en la implementación del programa, generar una base datos adecuada para la toma de decisiones y sobre todo en el mejoramiento continuo. Además es concordante con el análisis hecho en este estudio sobre el llenado de la información de las gestiones, conclusión que se muestra en el siguiente punto.

Respecto a la capacitación sobre las materias propias de la defensoría penitenciaria es más decidor en la manifestación de la encuesta en donde se observa, que un 32,8% la encuentra muy genérica; un 29,3% la encuentra completa, pero sin profundizar en las materias y un 37,9% la encuentra completa, pero profunda en algunas materias. Es por ello que se infiere que más del 62% de los encuestados, encuentra que la capacitación no es completa y que además le falta profundidad en las materias tratadas.

Este punto de capacitación es clave en la implementación de cualquier programa social por lo que una conclusión relevante de este estudio es analizar en profundidad los métodos de capacitación tanto en el SIGDP como en las materias propias.

4.- En el punto anterior se mencionó sobre el ingreso de información al SIGDP, gestión clave en el control y monitoreo de los éxitos del programa. La manifestación de que la capacitación en el sistema es escasa se puede visualizar en la forma de llenado de la información en donde se puede detectar que el mayor problema no es el hecho de que las fechas sean negativas, pues estas se pueden limpiar al momento de hacer algún tipo de análisis temporal pues son detectables, el mayor problema radica en que es altamente probable que no haya mayor prolijidad en el ingreso de fechas en general y por tanto las fechas no negativas erróneas sean un porcentaje importante del total de fechas ingresadas.

Se debe poner énfasis en el correcto uso de la plataforma y generar una máxima responsabilidad desde los individuos que ingresan la información al sistema, pues es con esta información que se pueden generar reportes, indicadores y mediciones de forma rápida y económica. Es por esta razón que la gran mayoría del análisis desarrollado en este informe toma datos de los últimos meses del 2014 o la serie anual de este año. Aún más el análisis de la carga de trabajo se pudo hacer sólo con un mes que fue de agosto de este año lo que obviamente es una limitación respecto a la riqueza de los análisis y construcción de soluciones más robustas.

5.- Se advierte que en la defensoría que cubre UEAS-Colina se hace entrega de un número telefónico celular a los internos para que se contacten con la defensora, gestión únicamente detectada en esa zona. Si bien esta práctica podría ser adecuada para casos de vulneración de derechos, porque permitiría tener una respuesta eficaz ante el requerimiento, no es menos cierto que dicha acción coloca a los internos en una situación de infracción del Reglamento Penitenciario.

6.- La defensoría de Chillán (Chillán, Bulnes, Quirihue y San Carlos) comparte con la Defensoría de Puente Alto, Talagante, Coquimbo y UEAS-Colina, la dificultad que se presenta en los traslados hacia los respectivos penales, siendo un factor importante a la hora de evaluar el tiempo comprometido en la realización de las diversas actividades penitenciarias. Ello redundaría en la optimización del tiempo en gestiones de defensa penitenciaria.

Para complementar el punto de traslado a nivel nacional se manifiesta según encuesta, el 44% de los encuestados afirma que sus tiempos de traslado al centro penitenciario son largos o excesivamente largos. Ésta hipótesis también se puede constatar utilizando el estudio de tiempo que indica que la tarea "Transporte" es la más recurrente en las unidades Metropolitana Norte Colina-UEAS y Metropolitana Sur Talagante Puente Alto alcanzado un promedio levemente inferior a las 2 horas en el primer caso y de 1,5 horas en el segundo. Además en el mismo estudio de tiempo los datos muestran que las labores

de tiempos de transporte, tiempos de espera y otros consumen poco más de un tercio de la jornada diaria. Las labores técnico-jurídicas y de atención a usuarios sólo equivalen a 3,6 horas promedio diaria.

Dado lo anterior, es relevante trabajar en las licitaciones un punto de localización óptima de la oficina, de tal manera de minimizar los tiempos asociados al transporte lo que ayudaría a disponer de más tiempos para la dedicación de otras más relevantes. También se hace básico identificar por cada oficina la frecuencia más alta de visitas si es al Centro Penitenciario o Tribunales porque ello también es optimizable.

7.- La infraestructura de los diversos establecimientos penitenciarios tiene una incidencia, a juicio de los diferentes entrevistados, en la forma y los resultados de la actividad penitenciaria. Así por ejemplo, en la Ex Penitenciaría se advirtió una mejor infraestructura para la realización de las charlas de difusión, lo mismo ocurre en el penal del Manzano (Concepción) y Coquimbo. En tanto, en Puente Alto y Talagante se advirtió una situación bastante precaria –incluso con riesgo físico para el defensor–, en Bío Bío y en Chillán se también se advirtieron los mismos inconvenientes.

8.- En cuanto a los permisos de salida, se observa una participación más activa en la defensoría de Puente Alto y Talagante, en la defensoría de Chillán y UEAS- Colina, debido a que intentan reforzar las peticiones de salida con informes sociales, cuestión que no ocurre en la Penitenciaría donde el defensor no tiene una participación activa en el mismo. En Coquimbo, por su parte, se intenta realizar una coordinación con la familia del usuario a fin de que remita antecedentes que den cuenta de arraigo social y lo mismo se le solicita al interno, con lo que se observó una actividad activa por parte del defensor pero sin llegar a los niveles observados en Puente Alto y Talagante, y en la defensoría de Chillán y UEAS- Colina.

9.- En relación a los Consejos Técnicos, mesa en la cual se deciden los permisos de salida, se observó que en Puente Alto y Talagante existe una participación permanente y directa en los mencionados consejos. Esta iniciativa es muy valorable porque no está presente en ninguna otra defensoría observada.

Sin perjuicio de aquello, todas las defensorías que no tienen una participación activa en los Consejos Técnicos evalúan positivamente dicha instancia y proponen como mejora poder participar activamente en los mismos.

El defensor considera que su gestión en la participación de Consejos Técnicos no es valorada, no es reconocida y menos puede consignarse en el SIGDP penitenciario, siendo una gestión que se hace de oficio para mejorar el servicio y que no encontraría apoyo por parte de la Defensoría Regional.

10.- En lo tocante a la Libertad condicional, se advirtió que en la Ex Penitenciaría los defensores no obtienen la lista de los internos que Gendarmería ha postulado a la obtención del beneficio., Solamente reciben la lista de los internos que *ex post* ya la obtuvieron, lo que impide a los defensores emitir algún informe al relator de la Corte para que en su exposición de antecedentes pueda aportar cuestiones relevantes a la concesión del mentado beneficio. En Coquimbo, la situación es algo parecida a la de la ex Penitenciaría, pero con algunas excepciones dependiendo del proceso de que se trate.

Por su parte, en Puente Alto y Talagante se potencian las peticiones y, con ello la posibilidad de que un condenado sea liberto, a través de la confección de minutas al relator de la Corte, lo mismo ocurre en Coquimbo y ahora también en el CPF de mujeres en Santiago.

Por otra parte, se observó que en Coquimbo frente a casos de negativa a la concesión del beneficio se evalúa la presentación de recursos de amparo. La misma situación se advierte en Puente Alto y Talagante, agregándose que en ésta zona también se evalúa la presentación de un eventual recurso de protección.

Otro factor que se hizo presente en la defensoría de Puente Alto y Talagante, y desde hace poco en el CPF de mujeres de Santiago, fue la participación con derecho a voz en las comisiones de libertad condicional.

Únicamente en Concepción se advirtió un trabajo preventivo con respecto a la Libertad condicional, consistente en el análisis de casos antes de que se publiquen las listas por parte de Gendarmería de Chile.

Finalmente, existe una opinión generalizada de que muchas de las diligencias que se realizan a propósito de la libertad condicional no son posibles de registrar en el sistema SIGDP.

11.- En cuanto a la rebaja de condena, se observa un criterio cohesionado en lo que dice relación con la presentación de recursos de amparo en caso de ilegalidad de privación de libertad del condenado. Se avizoró un criterio jurídico claro, con supervisión de la respectiva Defensoría Regional.

12.- En cuanto a las unificaciones de pena y abono de prisión en causa diversa, se establece como factor común la necesidad de implementación del sistema SIAGJ dentro de cada una de las oficinas de defensa penitenciaria porque se trataría de una herramienta indispensable en el quehacer penitenciario.

En referencia al SIAGJ la percepción de los defensores y asistentes sociales, indica que el que alrededor de tres cuartas partes (70,7%) piensan que la información existente en el sistema actual no es la adecuada para el servicio de defensa penitenciaria.

En el mismo instrumento aplicado se observa que un 60,3% lo encuentra inadecuado y un 34,5% lo encuentra muy inadecuado. Lo que implica que al considerar el acceso es muy inadecuado o inadecuado es más del 94%, indicar demasiado alto y crítico en el soporte del servicio de defensa penitenciaria.

Lo anterior muestra una tendencia que el efecto interinstitucional es clave en el éxito de la implementación del programa, sin una adecuada coordinación entre las instituciones se va hacer difícil poder aumentar la cobertura y mejorar la calidad del servicio.

13.- En cuanto a las sustituciones de multas, traslado de unidad penal, casos de vulneración de derechos se observaron criterios de trabajos similares que se advierten como correctos y positivos. Impresiona en el caso de vulneración de derecho una preocupación importante por parte de la Defensoría Regional en el sentido de orientar a

las respectivas defensorías, revisar sus presentaciones y participar activamente en la petición concreta.

14.- Los procedimientos de trabajos bien implementados son claves para llevar a cabo cualquier tarea, de acuerdo a lo levantado en terreno respecto a los procedimientos con Genchi se percibe que éstos deberían estar mejor establecidos y no dando lugar a apreciaciones personales, el 55,2% así lo manifestó a nivel nacional. De hecho el 34,5% de los funcionarios encuentra que no hay una formalización explícita de los procedimientos de trabajo; el 55,2% piensa que están explicitados, pero les falta precisión y dejan demasiado espacio al arbitrio personal, cifras altas que indican una luz de alerta en la implementación de los procedimientos.

15.- Respecto ahora a los procedimientos de trabajo existentes entre la DPP y los tribunales, también se observó que aproximadamente la mitad de los encuestados (48,3%), cree que los procedimientos debiesen tener menos lugar a la interpretación personal y tener más precisión, indicador alto para etapa del programa.

16.- En referencia a las herramientas de gestión que son facilitadas por la DPP el 38,3% de los encuestados cree que la información no es tan suficiente, lo que es muy alto para la implementación del programa casi un 40% de los ejecutores piensa que no tiene las herramientas adecuadas para ejecutar sus tareas diarias. Este es un punto crítico porque no da espacio para una optimización del sistema en general sino se cuentan con herramientas básicas de gestión.

Para respaldar lo anterior, el 43,1% manifestó que dispone de instrumentos de información y de apoyo para su gestión. En dónde la razón mayor de disponer de estos instrumentos de gestión propios es que aunque la DPP entrega los instrumentos necesarios se requieren de otros aspectos adicionales.

17.- Lo anterior también repercute en la definición de los roles del defensor y asistente social, en dónde se observa que el 41% de los encuestados cree que no están estipulados claridad.

18. - En conclusión el nivel de implementación de los procesos del programa es a nivel dos en dónde se evidencia una gestión incipiente pero que no ha sido ampliada a todas las oficinas, ni tampoco ha sido evaluada su gestión y ni mejorada, dando un gran margen para futuras mejoras. Como sería la mejora e interpretación de las diferentes indicadores en las gestiones, y métodos homogéneos en cada una de las oficinas, en dónde el catálogo es inicio del camino.

De hecho en este punto es relevante la retroalimentación de criterios y decisiones sobre las mejoras que se requieran ejecutar, punto a mejorar porque se observa que los encuestados que siempre son consultados respecto a criterios y medidas destinadas a mejorar la implementación representan al 5,2%; 20,7% los que casi siempre son consultados; 53,4% los que son consultados a veces y un 20,7% nunca es consultado. Es por ello que se destaca que a más del 74% de los encuestados se le ha consultado a veces o incluso nunca sobre su opinión respecto a estos criterios.

19.- La productividad analizada indica que la oficina Costa I resalta como la oficina de menor productividad y menor eficiencia. La oficina Costa II aparece como la oficina de menor carga de trabajo, menor productividad y mayor eficiencia. La oficina Bio Bio

Cordillera aparece como la oficina menos eficiente pero con mejor calidad de servicio. La oficina con mayor carga de trabajo es la de Coquimbo y la de mayor productividad es la oficina de Colina UEAS.

Las diferencias observadas entre los mínimos y máximos guarismos de las distintas oficinas tienen origen en variadas causas atribuibles a los métodos de trabajo, comportamiento de las instituciones locales (gendarmería, tribunales), geografía de la jurisdicción, características y tamaño de la población penal, competencias específicas de los defensores, coordinación entre entidades competentes, entre otros. Es importante recalcar que esta conclusión está basada en datos transversales y de 1 mes dada la calidad de la base de datos.

20.- Las simulaciones permitieron visualizar las cargas de trabajo, en donde en este ejercicio se trabajó con Región de Coquimbo, Bío Bío Costa I (Concepción) y Colina UEAS. Los resultados están basados en los tiempos tomados en terreno, por lo que se debe considerar este punto ya que tiene sesgo por dos motivos: primero la muestra no es representativa, se requiere mayor cantidad de datos y dispersión en el tiempo, y segundo por el sólo hecho de que los auditados se sientan controlados puede distorsionar si actuar diario.

Según este ejercicio se Bío Bío Costa I es la más productiva con un 54%, Colina UEAS con 44% y Coquimbo 17,6%. Según este resultado muestra que de acuerdo a éstos tiempos y la demanda simulada, están copados con su carga de trabajo sin embargo se visualiza que el Asistente Social podría asumir más responsabilidad en las gestiones administrativas o sea un rol más protagónico.

14.3. Gestiones con componente de género

Por regla general, la población atendida por el programa de defensa penitenciaria está constituido por hombres privados de libertad, siendo la excepción la población femenina del CPF de Santiago la que requiere por su propia naturaleza un enfoque diferenciado de atención.

Esta diferencia, parte con que algunas gestiones o actividades de defensa penitenciaria sólo se dan en este grupo y no en la de los hombres. En efecto, dentro de los variados requerimientos que se realizan en el Centro Penal Femenino, uno que marca la diferencia, es sin lugar a dudas, lo relacionado con las internas con hijos lactantes, las que por su especial condición, se exige dependencias o recintos y personal especializado para el cuidado y tratamiento pre y post natal. En esto, la defensa juega un rol de salvaguardia de los derechos y garantías de este tipo de internas, como por ejemplo la atención para hijos lactantes, la no aplicación de sanciones disciplinarias, como también de servir de canal entre las distintas solicitudes administrativas y la Administración Penitenciaria, como lo son las solicitudes de prórroga de estadía de sus hijos, visitas autorizadas con los padres de los menores y otras afines.

No obstante lo anterior, en este especial grupo también se presentan dificultades particularizadas que se diferencian con la población masculina.

Tomando en cuenta la especial consideración y necesidades particulares de las mujeres reclusas, muchas de las cuales se encuentran en situación de vulnerabilidad, el trato

debe ser distinto, puesto que de eso dependerá muchas veces el éxito de las gestiones llevadas a cabo. Lo anterior debido a que la mujer presenta por regla general mucha ansiedad por el hecho de estar privada de libertad –al igual que los hombres-, y además, porque ven que su hogar familiar no es el mismo, estando ellas privadas de libertad, lo que produce desesperación, tomando posiciones o posturas ultra-demandantes.

Un ejemplo puede ser el hecho de que en la última comisión de Libertad Condicional, casi el 50% de las internas que no accedió al beneficio, fue por conducta, en la cual, la gran mayoría por no decir todas, tenían sanciones disciplinarias por tenencia de celular, a diferencia de las sanciones disciplinarias de los internos varones. Lo que da a entender que el uso del celular para la mujer es más que un simple aparato para hacer llamadas, sino, que es el medio necesario para que éstas puedan seguir manteniendo las “riendas” de su hogar y el contacto con sus hijos.

Anexos

PAUTA FOCUS DEFENSORES PENITENCIARIOS

I. Identificación

1. Recinto penal que atiende
2. Población penal

II. Tareas del Defensor Penitenciarios

1. Descripción de la labor que realiza el DP. Describir cada una de las tareas y tiempos promedio para cada un de las gestiones que realizan en el trabajo penitenciario, sean administrativas y judiciales. ¿Cuáles son las actividades que demandan más tiempo? Definición de las actividades más representativas.
2. ¿Cuántos requerimientos se encuentran actualmente tramitando? Distinción entre causa, requerimiento, interno.

III. Distribución de las cargas de trabajo

1. ¿Cómo se dividen las cargas de trabajo entre asistentes y abogados/as? ¿Qué requerimientos pueden ser tramitados por el/la asistente social? ¿Quien atiende mayor cantidad de requerimientos?
2. ¿Existe claridad en los roles de abogados/as y asistentes?

3. A juicio de Uds. ¿existe la necesidad de aumentar la dotación del equipo penitenciario? Sondear la posibilidad de contar con otro tipo de profesionales, como psicólogos.

IV. Generación de la demanda

1. ¿A través de qué vía se reciben los requerimientos?
2. ¿Cuál es la vía a través de la cual se reciben mayor cantidad de requerimientos? Sondear porcentajes aproximados.
3. ¿Se registra la vía de ingreso del requerimiento?
4. ¿Cómo ha sido la evolución de la demanda?

V. Difusión: Charlas semanales

1. ¿Cuántos días a la semana dedican a la realización de charlas?
2. Planificación: ¿Cómo se definen los contenidos de las charlas? ¿Quién los define? Evaluación del material entregado por la DPP para la realización de las charlas. ¿Cómo se conforman los equipos?(por bases siempre debe estar presente un abogado).
3. ¿Cómo se realizan las convocatorias a las charlas? Selección de internos, grado de injerencia de gendarmería). ¿Cómo se verifica el funcionario encargado entregó la notificación al interno?
4. ¿Cuántas personas atienden por charlas (número considerados por los defensores/as ideal v/s promedio aproximado de asistencia).
5. ¿Cuántas personas (porcentaje aproximado) de los asistentes a una charla, tiene requerimientos?
6. ¿Cuánto tiempo se pierde cuando no se realizan las diligencias por la no asistencia de internos: frecuencia y repercusión en la planificación de los tiempos.

VI. Visitas a los internos.

1. ¿Cuántos días a la semana dedican a la visita de los internos?

2. ¿Cuánto tiempo permanecen en el recinto penitenciario? ¿cuántas entrevistas se realizan por vez?
3. ¿Qué situaciones entorpecen la realización de esta diligencia y cuáles lo facilitan?

VII. Otras vías de ingreso de requerimientos.

1. Demanda espontánea de personas que se acercan cuando el abogado/a se entrevista con algún interno: ¿Cuántos requerimientos reciben a través de demanda espontánea?
2. Derivación a través de causas que realiza la unidad de estudios. ¿Cuántos requerimientos reciben a través de derivaciones realizadas por la DPP? ¿Reciben derivaciones de la DP que no corresponden? ¿Existe claridad en la información de cuáles son los requerimientos que se atienden?
3. ¿Existe alguna otra vía de ingreso de requerimientos?

VIII. Turnos de atención en oficina

1. ¿Cómo se organizan los turnos? ¿Son idénticos turnos para abogados y para asistentes sociales?

IX. Plazos para dar respuesta a los requerimientos

1. ¿Cuánto tiempo estipula la DPP? ¿Consideran adecuados los tiempos fijados por la DPP?
2. ¿Cuánto efectivamente demoran en dar respuesta?
3. ¿Cuáles son los requerimientos o situaciones en que es más complejo dar respuesta oportuna?
4. Existe claridad respecto de a partir de cuándo comienzan a correr los plazos dependiendo de la vía de ingreso?

X. Requerimientos administrativos y judiciales

1. ¿Qué tipo de requerimientos son más frecuentes?

2. Circunstancias que hacen que un requerimiento presente mayor complejidad. Sondear:
 - interno con causas en el sistema antiguo (por ejemplo, dificultad para obtener información, para la unificación de penas, etc.),
 - requerimientos de administrativos se transforman en requerimientos judiciales (Ej. Entrega de beneficios, Gendarmería se niega no obstante la persona cumplir los requisitos: pasa a la vía judicial. Disponibilidad de los jueces a conocer estos temas.
3. De la totalidad de las tramitaciones ¿cuántas corresponderían a tramitaciones de mayor complejidad?
4. ¿Se producen situaciones en que no es posible dar por terminada la gestión, el requerimiento? (Por ejemplo, cuando el interno no vuelve luego de la salida dominical; el sistema señala "requerimiento sin movimiento").

XI. Gestión de las carpetas

1. ¿Cómo se realiza la confección de las carpetas? ¿Quién se hace cargo?
2. Descripción del tiempo utilizado en la confección de carpetas: Cuántas veces a la semana y cuántas horas.

XII. Cumplimiento de metas: Indicadores

1. ¿Qué opinión tiene de los indicadores utilizados por la DPP? Por ejemplo: El sistema solo registra *solicitudes administrativas/ judiciales con cumplimiento de requisitos formales* (cumple o no cumple) si la persona no cumple requisitos no es responsabilidad del abogado. También existe un trabajo que se realiza con el que no cumple.

XIII. SIGDP Penitenciario

1. Qué evaluación tiene de la plataforma en cuanto a su: accesibilidad, facilidad en el manejo, entorno amable
2. Respecto de la completitud: ¿los datos vertidos permiten hacerse una idea acabada del caso? ¿Las aspectos reflejados en el sistema reflejan la realidad del trabajo de la defensa?

3. ¿Existen consultas jurídicas que realizan los internos que no pueden ser ingresadas? ¿Confeccionan algún registro paralelo que permita dar cuenta de aquello que no puede ser registrado en el SIGDP penitenciario?
4. Evaluar su utilidad en como herramienta de control de la gestión y como herramienta de evaluación y medición
5. El SIGDP Penitenciario ha sufrido modificaciones, a su juicio, ¿la información (tutoriales) dada para capacitar a este respecto, son suficientes?
6. Comparación entre el SIGDP "normal" respecto de la SIGDP penitenciario. Evaluación de ambas (notas).

XIV. Relación con Gendarmería

1. Tiene acceso a la información de los penados por parte de GENCHI ¿En qué tiempos?
2. Tiempo de respuesta de GENCHI a peticiones administrativas concretas (Ej. Cambio de módulo o venustorio)
3. Existe uniformidad de criterios respecto de la entrega de información por parte de Gendarmería: qué información debe estar al alcance del defensor y a través de qué vías. ¿Existe claridad respecto al rol del defensor?
4. ¿Existe de parte de gendarmería personal destinado a las notificaciones? ¿Gendarmería colabora con la asistencia de los internos a las charlas o a las otras diligencias?
5. Disponen de condiciones de infraestructura y tiempo para poder realizar tanto las charlas como las entrevistas a los penados
6. Determinar y categorizar las principales dificultades de los equipos penitenciarios por cada penal.

XV. Cultura Penitenciaria

1. Qué grado de influencia tiene la seguridad dentro de los recintos penales para la asistencia de los reclusos y participación de los internos y la utilización de la defensa penitenciaria?

2. Qué grado de influencia tienen los códigos penitenciarios en la participación de los internos (acatamiento de las indicaciones del líder, percepción de la participación en el programa)

XVI. Relación con la Defensoría nacional, regional.

1. ¿Cómo evalúan la relación con la DPP regional y nacional? ¿Es posible retroalimentar a Defensoría respecto del funcionamiento de aspectos específicos del sistema?

XVII. Relación con PJUD (Tribunales)

1. ¿Los jueces comprenden la especificidad del trabajo del DPP?
2. ¿Qué aspectos del trabajo en Tribunales dificultan la labor del DPP?
3. En el último tiempo se ha producido un aumento de audiencias en las Cortes de Apelaciones a partir de la dictación de decretos negativos para la rebaja de condena ¿Qué impacto tienen estas situaciones en las cargas de trabajo de los defensores?

XVIII. Capacitación

1. ¿Cómo evalúan la calidad de las capacitaciones entregada por la Academia de Defensores? Calidad de los relatores, tiempo, especificidad, etc.

PAUTA FOCUS ASISTENTES SOCIALES

I. Identificación

1. Recinto penal que atiende
2. Población penal a la que posee acceso

II. Tareas del Asistente Social

1. Descripción de la labor que realiza el AS. Describir cada una de las tareas y tiempos promedio para cada una de las gestiones que realizan en el trabajo penitenciario, sean administrativas y/o judiciales cuando corresponda. ¿Cuáles son las actividades que demandan más tiempo? Definición de las actividades más representativas.
2. Qué es un requerimiento? Definiciones conceptuales en la gestión (Solicitudes o actuaciones)
3. ¿Cuántos requerimientos se encuentran actualmente tramitando? Distinción entre causa, requerimiento, interno.

III. Distribución de las cargas de trabajo

1. ¿Cómo se dividen las cargas de trabajo entre asistentes y abogados/as? ¿Qué requerimientos son tramitados exclusivamente por el/la asistente social? ¿Qué requerimientos no pueden ser tramitados por el/la asistente social? ¿Quién atiende mayor cantidad de requerimientos? El trabajo en equipo cómo se realiza?

2. ¿Existe claridad en los roles de asistentes y abogados/as?
3. A juicio de Uds. ¿existe la necesidad de aumentar la dotación del equipo penitenciario? Sondear la posibilidad de contar con otro tipo de profesionales, como psicólogos o peritos.

IV. Generación de la demanda

1. ¿A través de qué vía se reciben los requerimientos?
2. ¿Cuál es la vía a través de la cual se reciben mayor cantidad de requerimientos? Sondear porcentajes aproximados.
3. ¿Se registra la vía de ingreso del requerimiento?
4. ¿Cómo ha sido la evolución de la demanda?
5. ¿Existen medios de verificación?

V. Difusión: Charlas semanales

1. ¿Cuántos días a la semana dedican a la realización de charlas?
2. Planificación: ¿Cómo se definen los contenidos de las charlas? ¿Quién los define? Evaluación del material entregado por la DPP para la realización de las charlas. ¿Cómo y quienes conforman los equipos? (por bases siempre debe estar presente un abogado).
3. ¿Cómo se realizan las convocatorias a las charlas? Selección de internos, grado de injerencia de gendarmería). ¿Cómo se verifica que el funcionario encargado entregó la notificación al interno?
4. ¿Cuántas personas atienden por charlas (número considerados por los defensores/as ideal v/s promedio aproximado de asistencia).
5. ¿Cuántas personas (porcentaje aproximado) de los asistentes a una charla, tiene requerimientos?

6. ¿Cuánto tiempo se pierde cuando no se realizan las diligencias por la no asistencia de internos: frecuencia y repercusión en la planificación de los tiempos.

VI. Visitas a los internos.

1. ¿Cuántos días a la semana dedican a la visita de internos?
2. ¿Cuánto tiempo permanecen en el recinto penitenciario? ¿cuántas entrevistas se realizan por vez?
2. ¿Qué situaciones entorpecen la realización de esta diligencia y cuáles lo facilitan?

VII. Otras vías de ingreso de requerimientos.

1. Demanda espontánea de personas que se acercan cuando los/as asistentes sociales se entrevistan con algún interno: ¿Cuántos requerimientos reciben a través de demanda espontánea?
2. Derivación a través de causas que realiza la unidad de estudios. ¿Cuántos requerimientos reciben a través de derivaciones realizadas por la DPP? ¿Reciben derivaciones de la DP que no corresponden? ¿Existe claridad en la información de cuáles son los requerimientos que se atienden?
3. ¿Existe alguna otra vía de ingreso de requerimientos? Familiares.

VIII. Turnos de atención en oficina

1. ¿Cómo se organizan los turnos? ¿Son idénticos turnos para abogados y para asistentes sociales?
2. ¿Existe suficiente cobertura en los tiempos dada la experiencia?

IX. Plazos para dar respuesta a los requerimientos

1. ¿Cuánto tiempo estipula la DPP? ¿Consideran adecuados los tiempos fijados por la DPP?
2. ¿Cuánto efectivamente demoran en dar respuesta?

3. ¿Cuáles son los requerimientos o situaciones en que es más complejo dar respuesta oportuna?
4. Existe claridad respecto de a partir de cuándo comienzan a correr los plazos dependiendo de la vía de ingreso?

X. Requerimientos administrativos y judiciales

1. ¿Qué tipo de requerimientos son más frecuentes?
2. Circunstancias que hacen que un requerimiento presente mayor complejidad. Sondear:
 - interno con causas en el sistema antiguo (por ejemplo, dificultad para obtener información, para la unificación de penas, etc.),
 - requerimientos de administrativos se transforman en requerimientos judiciales (Ej. Entrega de beneficios, Gendarmería se niega no obstante la persona cumplir los requisitos: pasa a la vía judicial. Disponibilidad de los jueces a conocer estos temas. Tipo de informe social o de investigación.
3. De la totalidad de las tramitaciones ¿cuántas corresponderían a tramitaciones de mayor complejidad?
4. ¿Se producen situaciones en que no es posible dar por terminada la gestión, el requerimiento? (Por ejemplo, cuando el interno quebranta la salida dominical; el sistema señala "requerimiento sin movimiento").

XI. Gestión de las carpetas

1. ¿Cómo se realiza la confección de las carpetas? ¿Quién se hace cargo?
2. Descripción del tiempo utilizado en la confección de carpetas: Cuántas veces a la semana y cuántas horas.

XII. Cumplimiento de metas: Indicadores

1. ¿Qué opinión tiene de los indicadores utilizados por la DPP? Por ejemplo: El sistema solo registra solicitudes administrativas/ judiciales con cumplimiento de requisitos formales (cumple o no cumple) si la persona no cumple requisitos no es responsabilidad del asistente. Existe algún un trabajo que se realiza con el que no cumple? Por ejemplo de información y/o seguimiento para cuando pueda cumplir.

XIII. SIGDP Penitenciario

1. Qué evaluación tiene de la plataforma en cuanto a su: accesibilidad, facilidad en el manejo, entorno amable y eficiencia en la introducción de los datos
2. Respecto de la completitud: ¿los datos vertidos permiten hacerse una idea acabada del caso? ¿Los aspectos reflejados en el sistema reflejan la realidad del trabajo de la defensa? Cuáles quedan fuera o no representan necesariamente la labor realizada por las/os asistentes.
3. ¿Existen consultas jurídicas y/o administrativas que realizan los internos que no pueden ser ingresadas? ¿Confeccionan algún registro paralelo que permita dar cuenta de aquello que no puede ser registrado en el SIGDP penitenciario?
4. Evaluar su utilidad en como herramienta de control de la gestión y como herramienta de evaluación, medición y seguimiento.
5. El SIGDP Penitenciario ha sufrido modificaciones, a su juicio, ¿la información (tutoriales) dada para capacitar a este respecto, son suficientes y focalizan lo nuevo?
6. Comparación entre el SIGDP "normal" respecto de la SIGDP penitenciario. Evaluación de ambas (notas).

XIV. Relación con Gendarmería

1. Tiene acceso a la información de los penados por parte de GENCHI ¿En qué tiempos?
2. Tiempo de respuesta de GENCHI a peticiones administrativas concretas (Ej. Cambio de módulo, traslados, medidas de seguridad o venustario)
3. Existe uniformidad de criterios respecto de la entrega de información por parte de Gendarmería: qué información debe estar al alcance del defensor y a través de qué vías. ¿Existe claridad respecto al rol del defensor?

4. ¿Existe de parte de gendarmería personal destinado a las notificaciones?
¿Gendarmería colabora con la asistencia de los internos a las charlas o a las otras diligencias?Cuán discrecional son estas funciones en los diferentes recintos penales?
5. Disponen de condiciones de infraestructura y tiempo para poder realizar tanto las charlas como las entrevistas a los penados.
6. Determinar y categorizar las principales dificultades de los equipos penitenciarios por cada penal.

XV. Cultura Penitenciaria

1. Qué grado de influencia tiene la seguridad dentro de los recintos penales para la asistencia de los reclusos y participación de los internos y la utilización de la defensa penitenciaria?
2. Qué grado de influencia tienen los códigos penitenciarios en la participación de los internos (acatamiento de las indicaciones del líder, percepción de la participación en el programa)

XVI. Relación con la Defensoría nacional, regional.

1. ¿Cómo evalúan la relación con la DPP regional y nacional? ¿Es posible retroalimentar a Defensoría respecto del funcionamiento de aspectos específicos del sistema?

XVII. Capacitación

1. ¿Cómo evalúan la calidad de las capacitaciones entregada por la Academia de Defensores? Calidad de los relatores, tiempo, especificidad, etc.
2. Son pertinentes dichas capacitaciones

XVIII. Saber Hacer

- 1- Qué experticias y/o capacidades adquiridas en el trabajo hasta ahora desarrollado consideran ustedes que deben ser sistematizadas?
- 2- Son necesarias de visibilizar?
- 3- Deberían ser componentes del aprendizaje (capacitación) de los nuevos DPP.

PAUTA DE ENTREVISTA DP y AS

INTRODUCCIÓN

Hola: Somos consultores de CCI Ingeniería Económica (presentación de cada uno) y estamos realizando un estudio para la DPPP. El objetivo de esta entrevista es producir información para identificar descriptivamente las actividades, prácticas y tareas de la defensa penitenciaria fundamentales y las actividades mínimas que se deben realizar para lograr otorgar una prestación oportuna.

Por tal motivo, lo invitamos a conversar libremente y opinar con toda confianza ya que esta conversación busca conocer sus percepciones. Esta entrevista es totalmente anónima y su transcripción es ciega (sin nombre del entrevistado). Entregaremos al final del estudio un informe con los resultados globales de la información recogida y de otros grupos de conversación que hemos realizado.

I- IDENTIFICACIÓN

- Identificación:
- Nombre del Establecimiento (s) Penitenciario (s):
- Número de internos:
- Composición del equipo de defensa (Nº de abogados, A. Sociales, Asistente Administrativo):
- Otro personal (Secretarias, junior, etc):
- Cantidad de requerimientos activos:
- Cantidad por RUN:
- Nº de requerimientos administrativos activos:
- Nº de actuaciones judiciales activas:

II- DIFUSIÓN

1. **Actividad N° 1: Difusión del programa de defensa y Difusión del estatuto jurídico de la persona condenada**

Prácticas de gestión:

- Realización de Charlas o Conferencias
- Entrega de afiches y dípticos

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

III- **REPRESENTACIÓN ANTE AUTORIDADES A MINISTRATIVAS**

1. **Actividad N° 2: Permisos de salida:**

Prácticas de gestión:

- Solicitud de FUC a Gendarmería.
- En caso que el FUC no contenga Información del comportamiento del Interno se solicita a GENCHI que le certifique la conducta del interno.
- Confección del Requerimiento
- Solicitud de Firma del Interno
- Se emite el informe para el interno en caso de no contar con conducta para postular al permiso.

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay

documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

2. Actividad N° 3: Libertad Condicional:

Prácticas de gestión:

- Obtención de Acceso a Listas

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

3. Actividad N° 4: Rebaja de Condena:

Prácticas de gestión:

- En casos de Exclusión o caducidad, se realiza Requerimiento a GENCHI para saber porqué el interno fue excluido o no se hizo la rebaja total de meses

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

4. Actividad N° 5: Traslados de Módulo y/o de Unidad Penal

Prácticas de gestión:

- Realiza Requerimiento y solicita mediante oficio informe de conducta

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

IV. REPRESENTACIÓN ANTE AUTORIDADES JUDICIALES

5. Actividad N° 6: Casos de vulneración de derechos

Prácticas de gestión:

- Recabar Antecedentes (Ej: a un interno lo golpean se recaban Fotos, Informes Médicos, etc)
- Se prepara solicitud a ser presentada en el tribunal
- Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia
- Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

6. Actividad N° 7: Materias de competencia de la autoridad judicial: Unificación de Penas

Prácticas de gestión:

- Recabar Antecedentes
- Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia
- Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

7. Actividad N° 8 : Materias de competencia de la autoridad judicial: Abono de Prisión Preventiva en Causa Diversa

Prácticas de gestión:

- Reunión de Antecedentes
- Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia
- Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

8. Actividad N° 9: Materias de competencia de la autoridad judicial: Sustitución de Multas

Prácticas de gestión:

- Reunión de Antecedentes
- Elaboración del Informe Socio-Económico
- Presentación de Solicitud ante el Tribunal y se resuelve fecha de Audiencia
- Se concurre a la Audiencia Fijada para resolver la Solicitud
- Concurrencia de DP a Unidad penal
- Acreditación de identidades y solicitudes de permiso de ingreso al penal
- Entrevista del DP con interno (registro escrito del requerimiento)
- Elaboración de Informe y Notificación al Interno

a) Conocimiento de la práctica: Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?

b) Método (Planificación y Metodología): Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.

c) Contexto: Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?

d) Sistemas de Información: Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?

e) Definición y Usos: Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?

f) Control y Feedback: Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?

g) Mejoramiento: Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

9. Actividad N° 10: Conforme a lo Dispuesto en Oficio 862

Prácticas de gestión:

- Primera Visita
- Visita a los condenados con requerimiento vigente y en tramitación
- Visita Realizada por DP responsable
- Registro en Planilla de Visita
- Registro en SIGDP

- a) Conocimiento de la práctica:** Cómo realizan la actividad (descripción). Están identificadas las prácticas y tareas o p para su realización? Me las puedes nombrar?
- b) Método (Planificación y Metodología):** Planifican? Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Está escrito (documentado). Se ha capacitado a todo el equipo? Ha sido evaluado por todo el equipo? Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Genchi.
- c) Contexto:** Qué insumos, productos, información, se deben tener para su realización? La contraparte (Genchi) colabora? Han sostenido reuniones de coordinación? Ha sido evaluado?
- d) Sistemas de Información:** Poseen conectividad de apoyo del sistema informático (SIGDP, FUC, SIAGJ)? son funcionales con las gestiones que realizan (carpetas, solicitud de información)? Cómo solicitan la info? Son amigables? Los capacitaron? Están al alcance o integradas a vuestros puestos de trabajo? Analizan los datos?
- e) Definición y Usos:** Poseen indicadores de gestión? Y evaluaciones de los usuarios? Los utilizan para el mejoramiento de la gestión?
- f) Control y Feedback:** Qué tipo de controles, supervisiones, retroalimentación u otros realiza la Defensoría Regional sobre la práctica?
- g) Mejoramiento:** Cómo podemos mejorar la gestión de la actividad y/o práctica?

PAUTA DE ENTREVISTA COORDINADORES

INTRODUCCIÓN

Hola. Somos consultores de CCI Ingeniería Económica (presentación de cada uno) y estamos realizando un estudio para la DPPP. El objetivo de esta entrevista es conocer el trabajo de los Coordinadores Regionales para la propuesta de mejoras a la labor que realizan.

Por tal motivo, lo invitamos a conversar libremente y opinar con toda confianza ya que esta conversación busca conocer sus percepciones. Esta entrevista es totalmente anónima y su transcripción es ciega (sin nombre del entrevistado). Entregaremos al final del estudio un informe con los resultados globales de la información recogida y de otros grupos de conversación y entrevistas que hemos realizado.

II- IDENTIFICACIÓN

- Región:
- Número de oficinas licitadas:
- Centros Penitenciarios de cobertura:
- Total de condenados (Población usuaria)

III- Función del Coordinador Regional/Preguntas relativas a la función.

1) Supervisar técnicamente a las Oficina Licitada de defensa penitenciaria, por medio de la Unidad de Estudios Regional.

a) Conocimiento de la práctica: *¿En qué consiste la supervisión técnica? Me las puedes describir? ¿Cómo realizan la supervisión técnica?*

b) **Método (Planificación y Metodología):** ¿Planifican la supervisión técnica de los licitados? ¿Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? Y para el caso de los institucionalizados aplican los mismos criterios?

¿Está escrito (documentado)? ¿Es sistemático? (Se aplica con regularidad)

¿Ha sido evaluado por el equipo? ¿Se han introducido mejoras? ¿Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Ministerio de Justicia, Genchi y otras instituciones involucradas?

c) **Contexto:** ¿Cómo se realiza la coordinación con las oficinas licitadas para efectos de la realización de la Supervisión Técnica?

d) **Sistemas de Información:** ¿Existen sistemas informáticos que apoyan la Supervisión Técnica? Cuáles? Es posible producir bases de datos por centros penitenciarios y nivel a regional?

e) **Definición y Usos:** ¿Poseen indicadores de gestión? ¿Cómo se definen esos indicadores? ¿Quiénes los definen? ¿Se evalúan? ¿Estos indicadores se transforman en herramientas para mejorar la gestión?

g) **Infraestructura y equipamiento:** ¿Los recursos existentes permiten un buen desarrollo del seguimiento, control, supervisión y retroalimentación?

g) **Mejoramiento:** ¿Cómo es posible mejorar la supervisión técnica, control, seguimiento y retroalimentación de los licitados?

2) Efectuar la derivación de los casos correspondientes a la Oficina licitada de defensa penitenciaria a fin de que ésta realice en tiempo la visita de cárcel a los condenados derivados.

a) **Conocimiento de la práctica:** ¿Cómo se realiza el proceso de derivación de los casos correspondientes a la Oficina licitada? Me las puedes describir?

b) **Método (Planificación y Metodología):** ¿Existe una planificación para realizar la derivación de los casos correspondientes a la Oficina licitada? ¿Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? ¿Está escrito (documentado)? ¿Se ha evaluado cómo se realiza la derivación?

c) **Contexto:** ¿Cómo se realiza la coordinación con las oficinas licitadas para efectos de derivación de los casos correspondientes a la Oficina licitada?

d) **Sistemas de Información:** ¿Existen sistemas informáticos que apoyan la derivación de los casos correspondientes a la Oficina licitada?

e) **Definición y Usos:** ¿Poseen indicadores del proceso de derivación de los casos correspondientes a la Oficina licitada? ¿Cómo se definen esos indicadores? ¿Quiénes los definen? ¿Se evalúan?

g) **Infraestructura y equipamiento:** Los recursos existentes permiten un buen desarrollo del proceso de derivación de los casos correspondientes a la Oficina licitada.

g) **Mejoramiento:** ¿Cómo podemos mejorar la derivación de los casos correspondientes a la Oficina licitada?

3) Apoyar la organización y ejecución de acciones de difusión, según las directrices dictadas en esta materia por la Unidad de Defensa Penitenciaria del Depto. de Estudios y Proyectos de la Defensoría Nacional.

a) **Conocimiento de la práctica:** ¿Cómo apoyan el proceso de difusión? ¿Me las puedes describir?

b) **Método (Planificación y Metodología):** ¿Existe una planificación para efectuar el apoyo en las acciones de difusión? ¿Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? ¿Es sistemático? (Se aplica con regularidad) ¿Se ha capacitado a las personas que prestan apoyo en la organización y ejecución de las labores de difusión? ¿El método que utilizan para llevar a cabo el apoyo ha sido evaluado por todo el equipo? ¿Se han introducido mejoras? ¿Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Ministerio de Justicia, Genchi y otras instituciones involucradas?

c) **Contexto:** ¿Cómo se realiza la coordinación con las oficinas licitadas para efectos de la Apoyar la organización y ejecución de acciones de difusión?

d) **Sistemas de Información:** ¿Existen sistemas informáticos que se utilizan en la labor de apoyar la organización y ejecución de acciones de difusión?

e) **Definición y Usos:** ¿Poseen indicadores de gestión? ¿Cómo se definen esos indicadores? ¿Quiénes los definen? ¿Se evalúan? ¿Estos indicadores se transforman en herramientas para mejorar la gestión?

g) **Infraestructura y equipamiento:** ¿Los recursos existentes permiten dar un apoyo real para la organización y ejecución de acciones de difusión?

g) **Mejoramiento:** ¿Cómo es posible mejorar la labor de apoyar la organización y ejecución de acciones de difusión?

4) Proveer del conocimiento que la Defensoría Regional tenga de los mecanismos de comunicación con Gendarmería regional así como con los recintos penales, en especial en lo relativo al modo de funcionamiento, acceso y otros puntos que sean relevantes para el desempeño de la Oficina licitada de Defensa Penitenciaria.

a) **Conocimiento de la práctica:** ¿Cómo proveen a las oficinas licitadas del conocimiento respecto de la labor de Gendarmería (mecanismos de comunicación, funcionamiento y todo lo relevante para el desempeño de la defensa)? ¿Me las puedes describir?

b) **Método (Planificación y Metodología):** ¿Existe una planificación para efectuar la entrega a las oficinas licitadas del conocimiento respecto de la labor de Gendarmería (mecanismos de comunicación, funcionamiento y todo lo relevante para el desempeño de la defensa)? ¿Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? ¿Es sistemático?

(Se aplica con regularidad) ¿Se ha capacitado a las personas que entregan conocimiento respecto de la labor de Gendarmería? ¿El método que utilizan para llevar a cabo la entrega de conocimientos ha sido evaluado por todo el equipo? ¿Se han introducido mejoras? ¿Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Ministerio de Justicia, Genchi y otras instituciones involucradas?

c) **Contexto:** ¿Cómo se realiza la coordinación con las oficinas licitadas para efectos de proveer a las oficinas licitadas del conocimiento respecto de la labor de Gendarmería (mecanismos de comunicación, funcionamiento y todo lo relevante para el desempeño de la defensa)?

d) **Sistemas de Información:** ¿Existen sistemas informáticos que se utilizan en la labor de proveer a las oficinas licitadas del conocimiento respecto de la labor de Gendarmería (mecanismos de comunicación, funcionamiento y todo lo relevante para el desempeño de la defensa)?

e) **Definición y Usos:** ¿Poseen indicadores de gestión? ¿Cómo se definen esos indicadores? ¿Quiénes los definen? ¿Se evalúan? ¿Estos indicadores se transforman en herramientas para mejorar la gestión?

g) **Infraestructura y equipamiento:** ¿Los recursos existentes permiten proveer a las oficinas licitadas del conocimiento respecto de la labor de Gendarmería (mecanismos de comunicación, funcionamiento y todo lo relevante para el desempeño de la defensa)?

g) **Mejoramiento:** ¿Cómo es posible mejorar la labor de proveer a las oficinas licitadas del conocimiento respecto de la labor de Gendarmería (mecanismos de comunicación, funcionamiento y todo lo relevante para el desempeño de la defensa)?

CRITERIOS TÉCNICO-JURÍDICOS

5) Mantener coordinación y aplicar los criterios técnico-jurídicos definidos por el Departamento de Estudios y Proyectos de la Defensoría Nacional y demás niveles de gestión.

6) Colaborar en la resolución de consultas relativas a la aplicación de criterios técnico jurídicos formuladas por la oficina licitada en defensa penitenciaria.

a) **Conocimiento de la práctica:** ¿Cómo coordinan y aplican los criterios técnico-jurídicos definidos por el Departamento de Estudios y Proyectos de la Defensoría Nacional y demás niveles de gestión? ¿Cómo resuelven las dudas relativas a la aplicación de estos criterios técnico- jurídicos? ¿Me las puedes describir?

b) **Método (Planificación y Metodología):** ¿Existe una planificación para efectuar la coordinación y aplicación de los criterios técnico jurídicos, así como la aclaración de dudas en esta materia? ¿Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? ¿Es sistemático? (Se aplica con regularidad) ¿Se ha capacitado a las personas que realizan la coordinación y aplicación de los criterios técnico jurídicos, así como la aclaración de dudas en esta materia? ¿El método que utilizan para la coordinación y aplicación de los criterios técnico jurídicos, así como para la aclaración de dudas en esta materia ha sido evaluado por todo el equipo? ¿Se han introducido mejoras? ¿Hay documentos

(protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Ministerio de Justicia y el Poder Judicial?

c) **Contexto:** ¿Cómo se realiza la comunicación con las oficinas licitadas para efectos de coordinación y aplicación de los criterios técnico-jurídicos, así como para la aclaración de dudas en esta materia?

d) **Sistemas de Información:** ¿Existen sistemas informáticos que se utilizan en la labor de coordinación y aplicación de criterios técnico jurídicos y para la aclaración de dudas en esta materia?

e) **Definición y Usos:** ¿Poseen indicadores de gestión? ¿Cómo se definen esos indicadores? ¿Quiénes los definen? ¿Se evalúan? ¿Estos indicadores se transforman en herramientas para mejorar la gestión?

g) **Infraestructura y equipamiento:** ¿Los recursos existentes permiten la correcta coordinación y aplicación de los criterios técnico-jurídicos, así como la aclaración de dudas en esta materia?

g) **Mejoramiento:** ¿Cómo es posible mejorar la labor de coordinación y aplicación de los criterios técnico-jurídicos, así como la aclaración de dudas en esta materia?

COORDINACIÓN GENCHI – MINISTERIO DE JUSTICIA – PODER JUDICIAL

7) Colaborar en la coordinación regional y local con GENCHI y autoridades del sector justicia.

8) Realizar las coordinaciones necesarias con los distintos órganos vinculados o que participen en la aplicación de justicia en la Región, para efectos de lograr integrar las comisiones de Libertad Condicional y de Reducción de Condena de cada establecimiento penitenciario.

9) Generar los canales de comunicación más expeditos con Gendarmería a nivel regional para la correcta implementación del programa de Defensa Penitenciaria.

10) Realizar las coordinaciones necesarias con la Dirección Regional de Gendarmería y los Alcaldes de los establecimientos penitenciarios de la región, a fin de lograr que los profesionales de la oficina licitada de Defensa Penitenciaria puedan asistir a las sesiones de los Consejos Técnicos y Tribunales de Conducta de cada establecimiento penitenciario licitado de la región.

a) **Conocimiento de la práctica:**

¿Existen instancias de coordinación con Gendarmería, Ministerio de Justicia y Poder Judicial? ¿En qué consisten? ¿Cómo realizan la coordinación con estas instituciones? ¿Me las puedes describir?

b) **Método (Planificación y Metodología):** ¿Existe una planificación para efectuar estas labores de coordinación? ¿Poseen un método establecido, siempre hacen lo mismo? ¿Es

sistemático? (Se aplica con regularidad) ¿Se ha capacitado a las personas que realizan la coordinación? ¿El método que utilizan para la coordinación ha sido evaluado por todo el equipo? ¿Se han introducido mejoras? ¿Hay documentos (protocolos) de común acuerdo y avalados por las autoridades del Ministerio de Justicia y el Poder Judicial respecto a la coordinación que debe existir a objeto de brindar un adecuado servicio de defensa penitenciaria?

d) **Sistemas de Información:** ¿Existen sistemas informáticos que se utilizan en la labor de coordinación con Gendarmería, Ministerio de Justicia y Poder Judicial?

e) **Definición y Usos:** ¿Poseen indicadores de gestión? ¿Cómo se definen esos indicadores? ¿Quiénes los definen? ¿Se evalúan? ¿Estos indicadores se transforman en herramientas para mejorar la gestión?

g) **Infraestructura y equipamiento:** ¿Los recursos existentes permiten la correcta coordinación con Gendarmería, Ministerio de Justicia y Poder Judicial?

Resultados de la coordinación

¿Esta coordinación con Gendarmería ha permitido la participación de los defensores en los Consejos Técnicos y Tribunales de Conducta de cada establecimiento penitenciario?

¿Esta coordinación con Gendarmería, Ministerio de Justicia y Poder Judicial ha permitido la participación de los defensores en las comisiones de Libertad Condicional y de Reducción de Condena de cada establecimiento penitenciario?

[En caso de no participación preguntar por las razones]

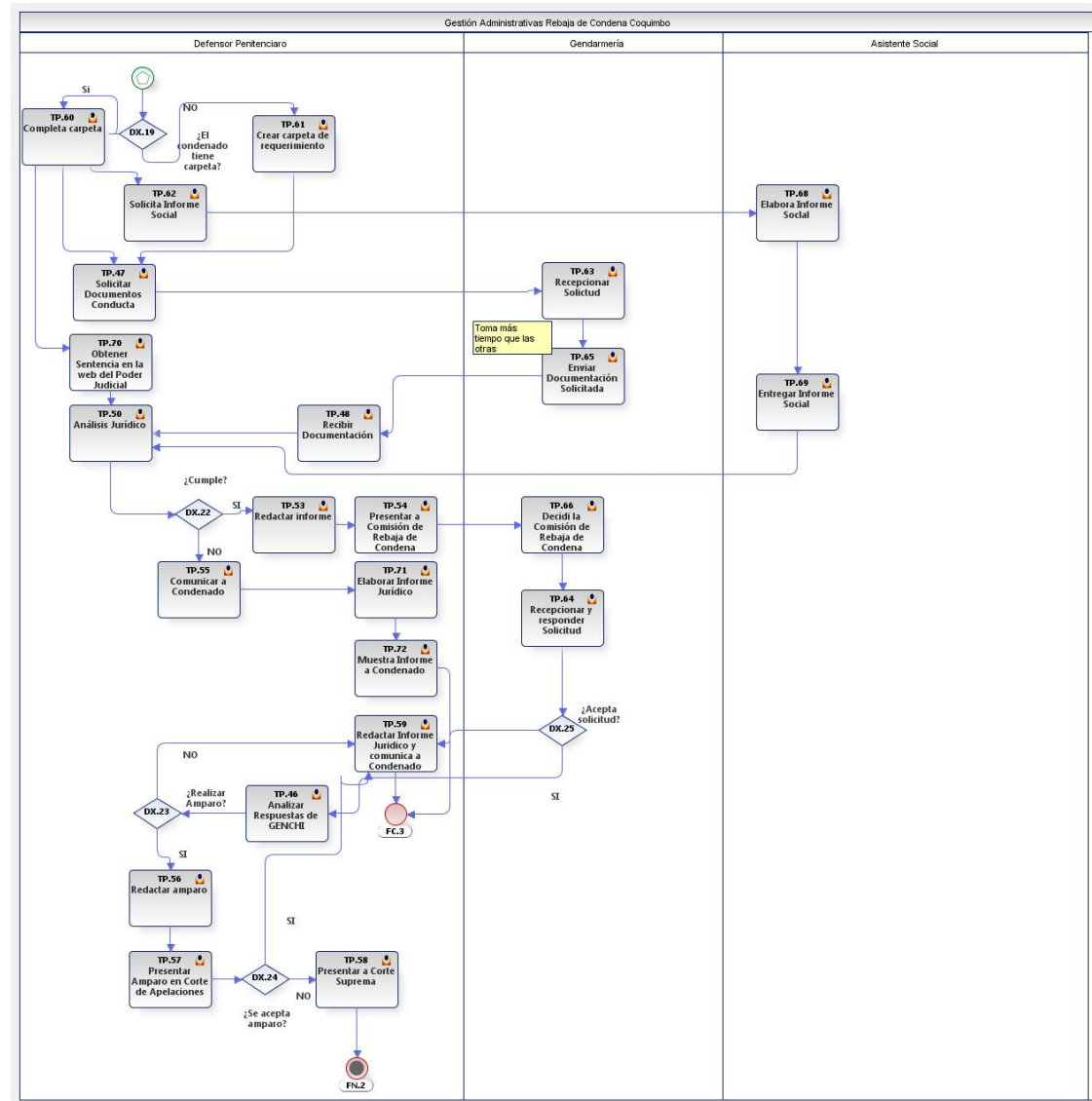
g) **Mejoramiento:** ¿Cómo es posible mejorar la labor de coordinación con Gendarmería, Ministerio de Justicia y Poder Judicial?

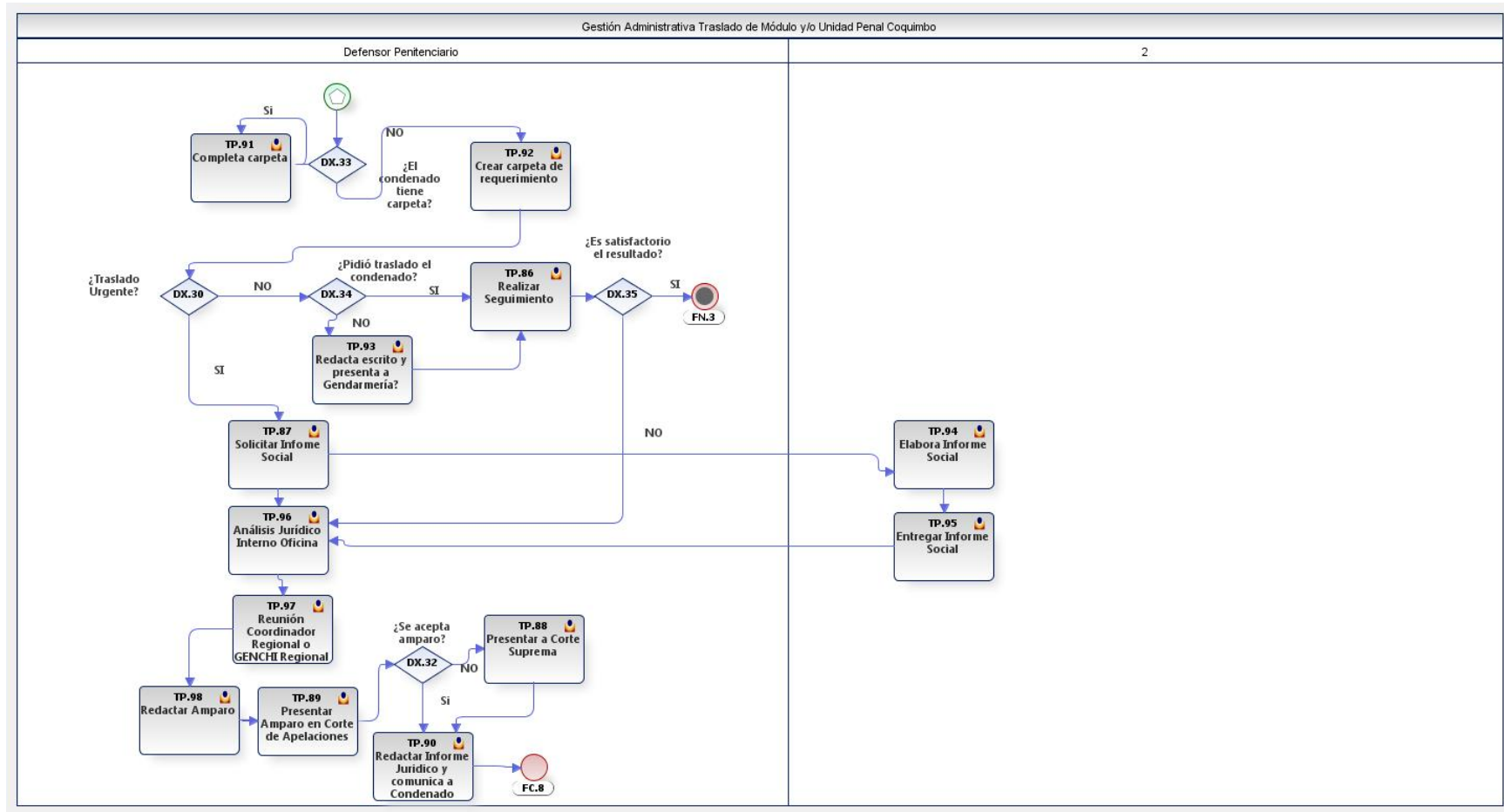
MATRIZ DE EVALUACIÓN

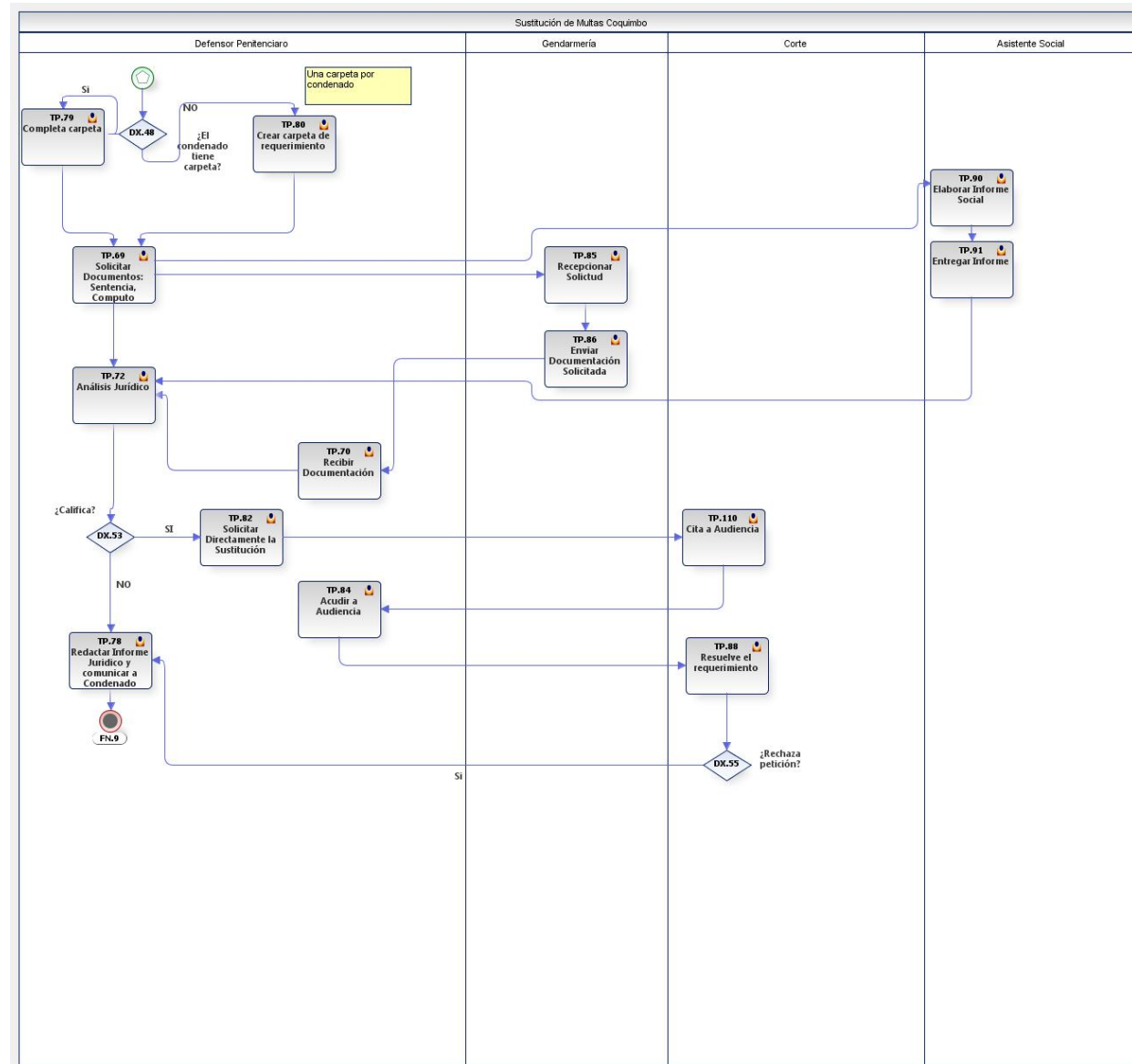
	Facilitadores de la Práctica	P-1	P-2	P-3	P-4	P-5
Diseño	Método (Planificación y Metodología)	El método de la práctica de gestión no se ha diseñado. El equipo de gestión utiliza una técnica de ensayo-error como método para la mejora del desempeño.	La práctica de gestión posee un diseño metodológico que no se ha comunicado a la totalidad del equipo de gestión. Está instalada a nivel de experiencia	La práctica de gestión posee ciertos lineamientos en el diseño y se comunica y capacita al equipo de gestión de la Defensoría Penitenciaria.	La práctica de gestión posee un diseño (documento elaborado) que ha sido comunicado, implementado, se ha capacitado a todo el equipo de gestión y ha se encuentra evaluado.	El diseño de la práctica de gestión se ha comunicado, implementado, capacitado a la totalidad de equipo de gestión, se encuentra evaluado y se ha implementado un proceso de mejoramiento.
	Contexto	Se han identificado todos los insumos, los productos, las fuentes de información y los actores institucionales de la práctica de gestión.	Las necesidades de los usuarios son parcialmente reconocidas y existe acuerdo en algunos de sus aspectos con los actores institucionales de la práctica.	Las necesidades de los usuarios y de los actores institucionales de la práctica son conocidas pero no hay acuerdo sobre ellas con todos.	Sobre las necesidades de los usuarios y de los actores institucionales de la práctica son conocidas y existe acuerdo entre todos y se encuentra evaluada.	Sobre las necesidades de los usuarios y de los actores institucionales de la práctica son conocidas y existe acuerdo entre todos, se encuentra evaluado y se ha implementado un proceso de mejoramiento.
Ejecutores	Conocimiento de la práctica	El equipo de gestión identifica las tareas asociadas a la practica de gestión.	El equipo de gestión puede describir parcialmente el flujo global de la práctica, e identifica los indicadores claves de su desempeño.	El equipo de gestión puede describir totalmente el flujo global de la práctica, identifica los indicadores claves de su desempeño y cómo su trabajo afecta a los usuarios y/o beneficiarios como a otros actores del proceso, al desempeño del	El equipo de gestión conoce cabalmente todos los aspectos inherentes a la prácticta de gestión y además ha sido evaluado.	El equipo de gestión conoce cabalmente todos los aspectos inherentes a la prácticta de gestión, ha sido evaluado y se ha implementado un proceso de mejoramiento.
Infraestructura	Física	La infraestructura no cumple con la estándar para atender a los usuarios	La infraestructura física es básica, es decir, es para cumplir con las tareas pero en forma dificultosa	La infraestructura física cumple, pero aún no llega al óptimo	La infraestructura física cumple, sirve para realizar las tareas en forma óptima y ha sido evaluada	La infraestructura física cumple, sirve para realizar las tareas en forma óptima y ha sido evaluada y mejorada
	Sistemas de Información	La práctica de gestión es apoyado por sistema de TI dentro de la misma institución que no se encuentran interconectados.	La práctica es apoyado por un sistema de TI integrado a nivel de sólo la institución, pero sus característica no están alineadas con la necesidad de gestión.	La práctica es apoyado por un sistema de TI integrado a nivel de institucional y sus característica responden en alguna medida a las necesidades de gestión.	La práctica es apoyado por un sistema de TI integrado a nivel de institucional y sus característica responden a la medida de las necesidades de gestión y se evualuada.	La práctica es apoyado por un sistema de TI integrado a nivel de institucional y sus característica responden a la medida de las necesidades de gestión y se evualuada y se ha implementado un proceso de mejoramiento.
Indicadores	Definición	La práctica de gestión posee indicadores básicos de costo y calidad.	La práctica de gestión posee indicadores que recogen las necesidades de los usuarios y también de producción.	La práctica de gestión posee indicadores que recoge las necesidades de los usuarios incluyen los de producción y son comprendidos por el equipo de defensa penitenciaria.	La práctica de gestión tiene indicadores que recogen las necesidades de los usuarios incluyen los de producción, son comprendidos por el equipo defensa penitenciaria y han sido evaluados.	La práctica de gestión tiene indicadores que recogen las necesidades de los usuarios incluyen los de producción, son comprendidos por el equipo defensa penitenciaria, han sido evaluados y se ha implementado un proceso de mejoramiento.
	Usos	El equipo penientenciarario usa los indicadores de la práctica de gestión para monitorear su desempeño.	El equipo penientenciarario usa los indicadores de la práctica de gestión para monitorear su desempeño y se establecen puntos de comparación.	El equipo penientenciarario usa los indicadores de la práctica de gestión en forma sistemática para establecer comparación de desempeño.	El equipo penientenciarario usa los indicadores de la práctica de gestión en forma sistemática para establecer comparación de desempeño, se motiva al equipo y se ha evaluado.	El equipo penientenciarario usa los indicadores de la práctica de gestión en forma sistemática para establecer comparación de desempeño, se motiva al equipo, se ha evaluado y se ha implementado un proceso de mejoramiento.

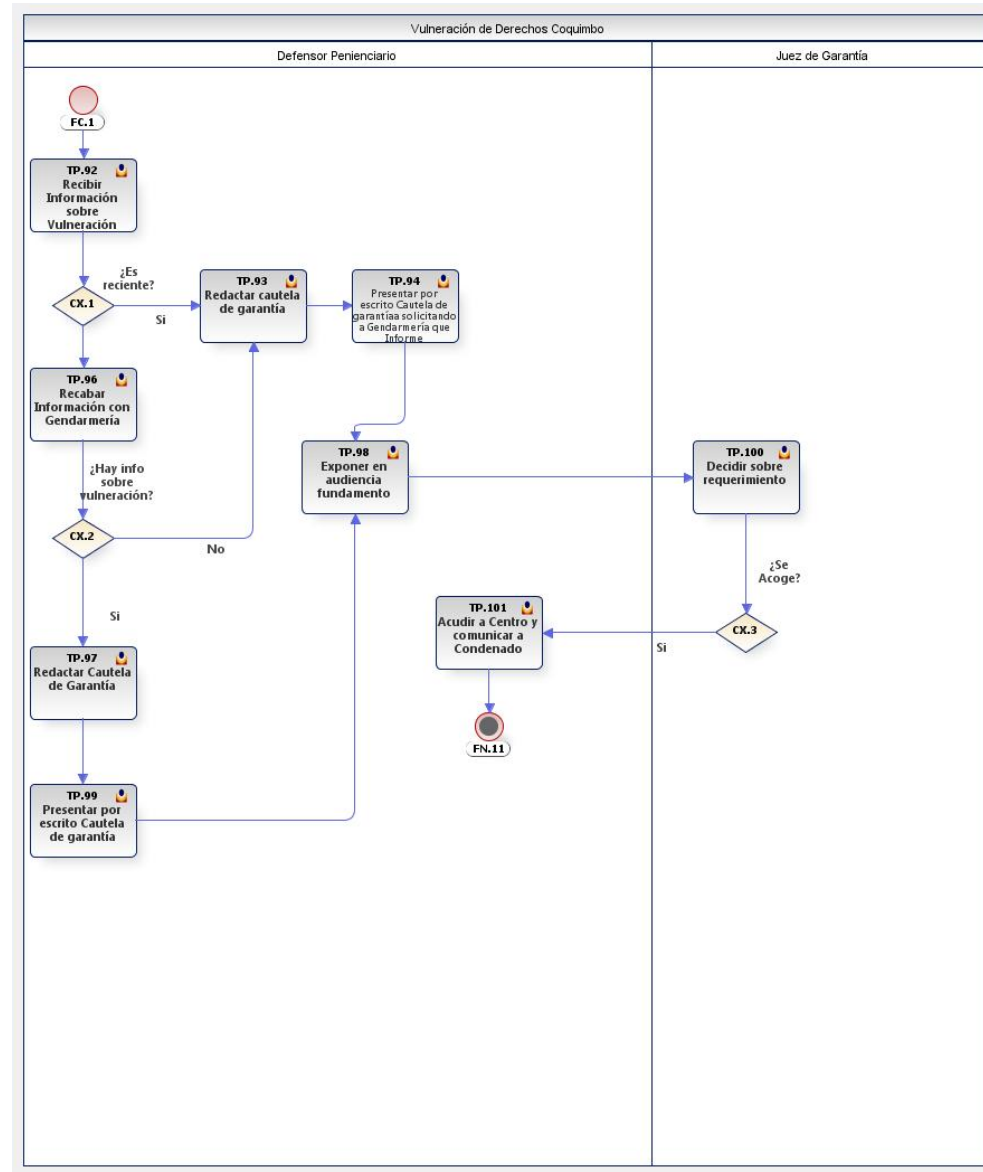
En este anexo se muestran diagramas de flujos para visualizar y comprender las tareas y actividades de los defensores penitenciarios y asistente social.

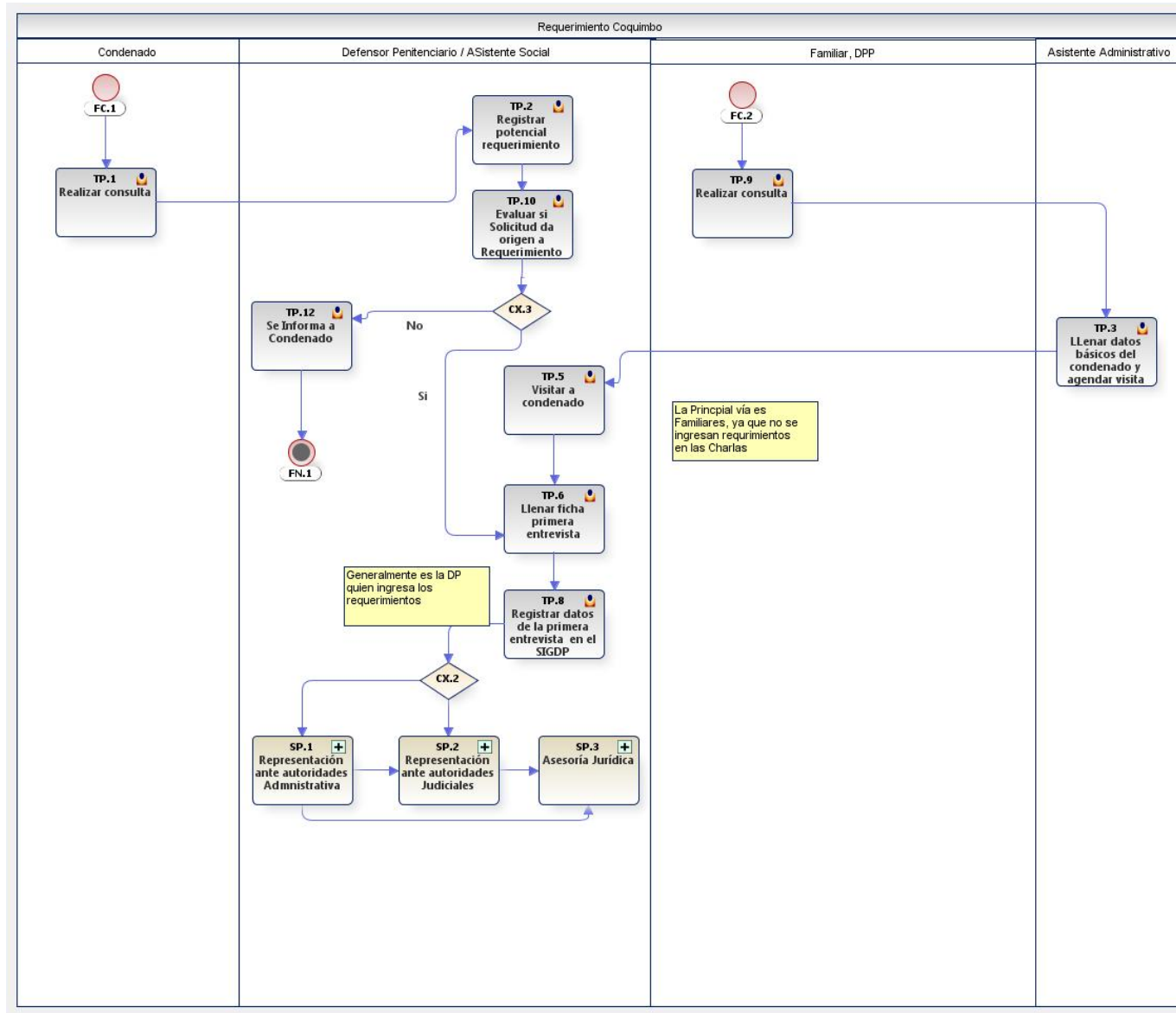
Coquimbo

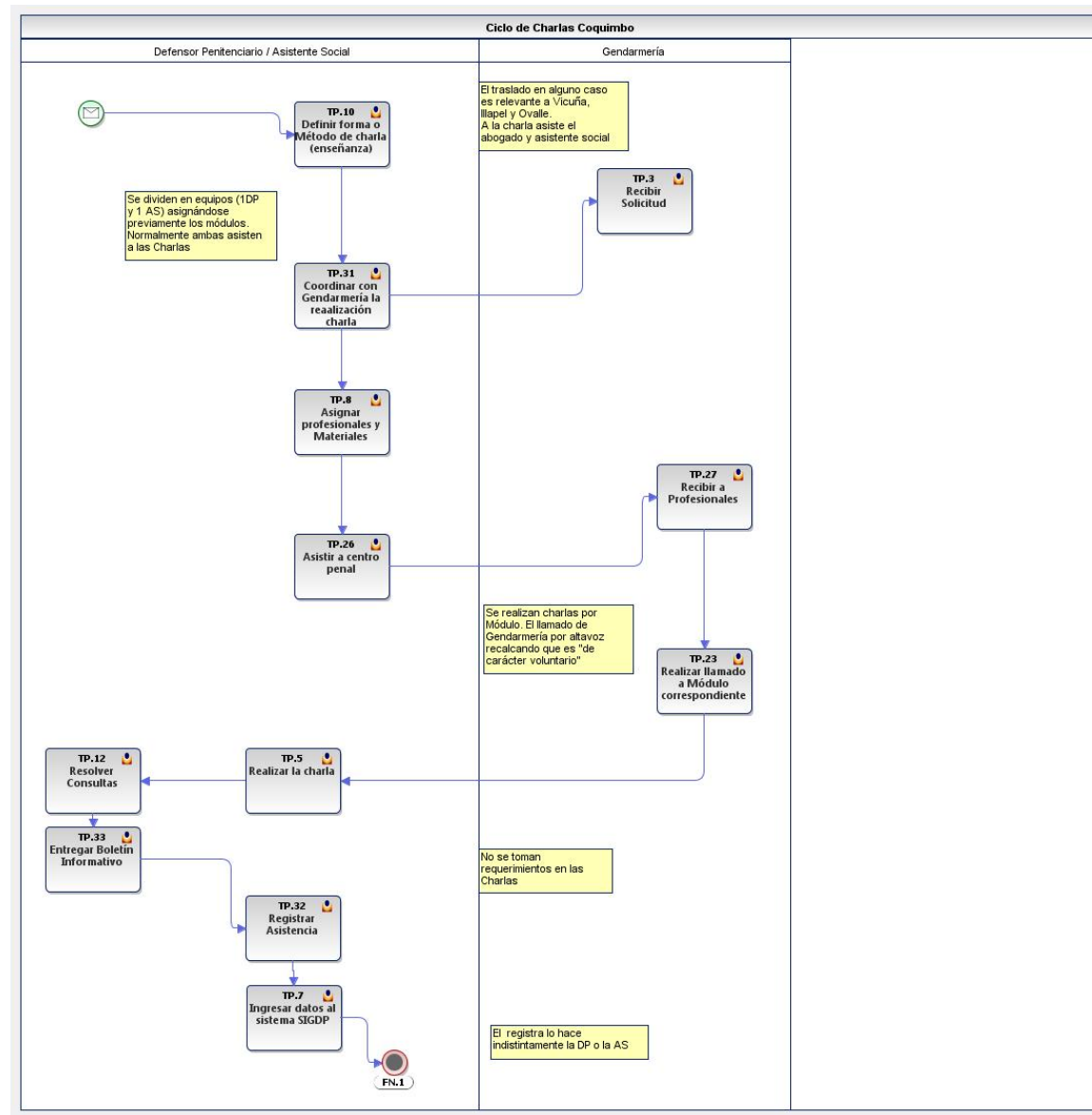


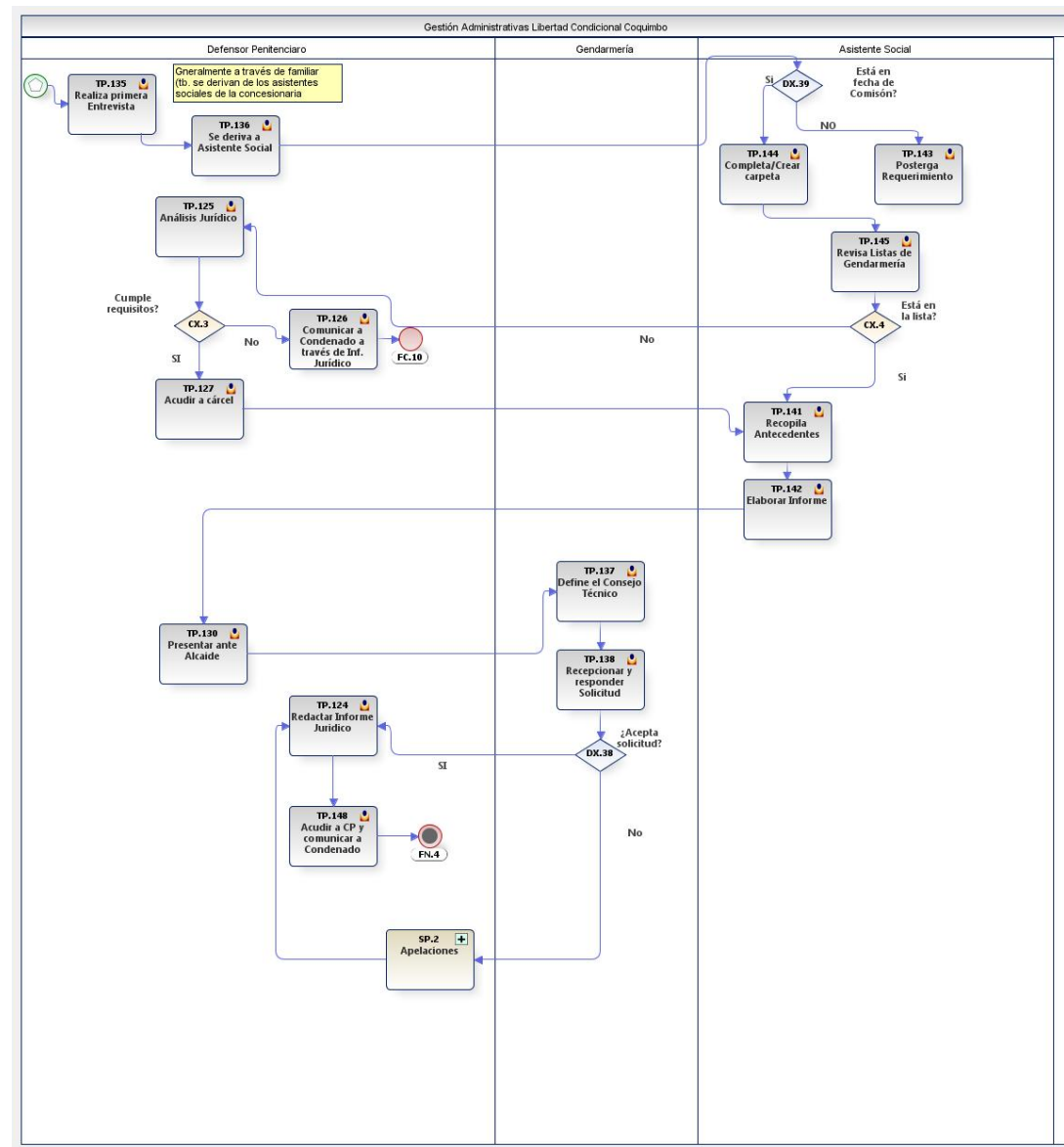


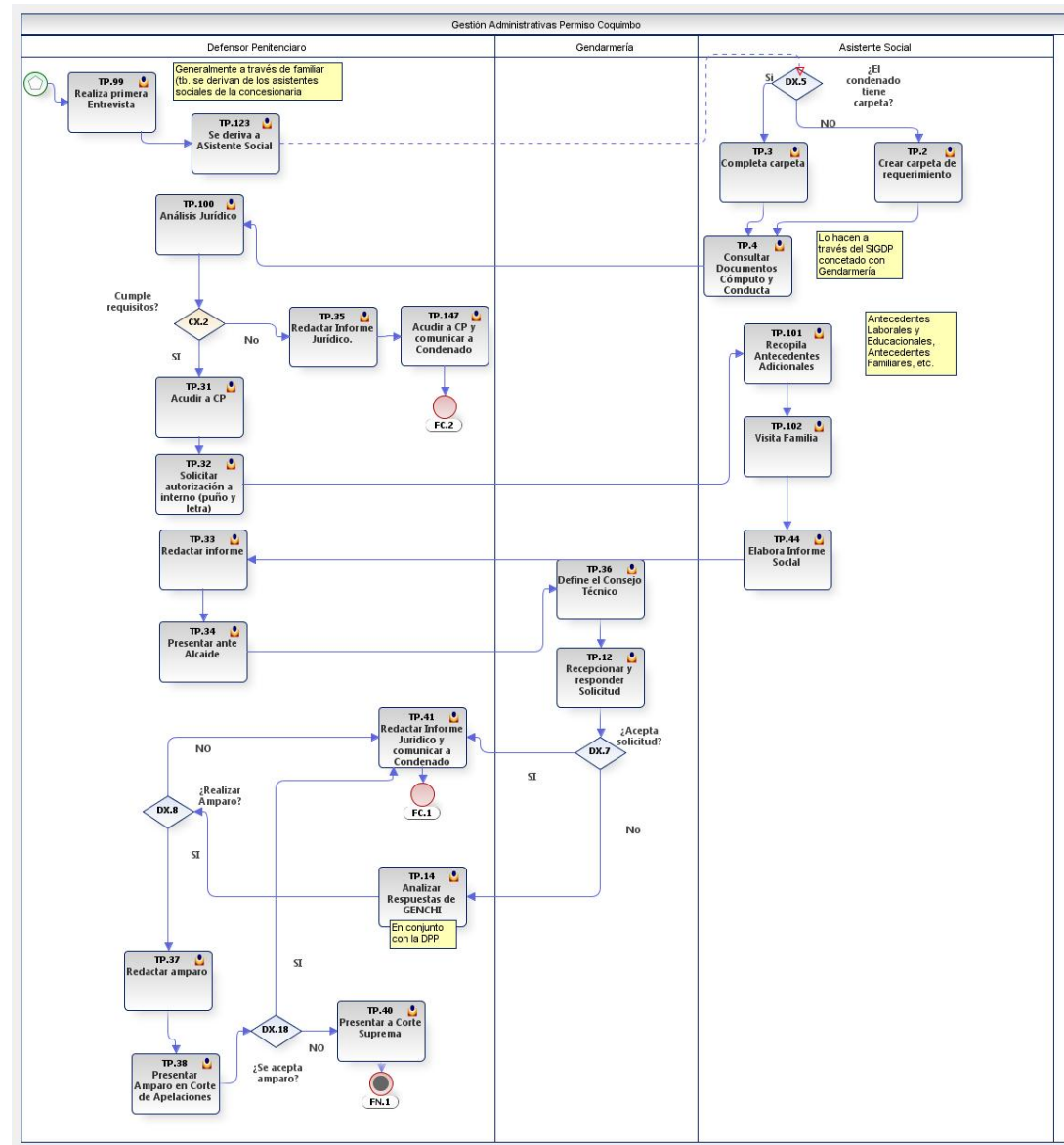




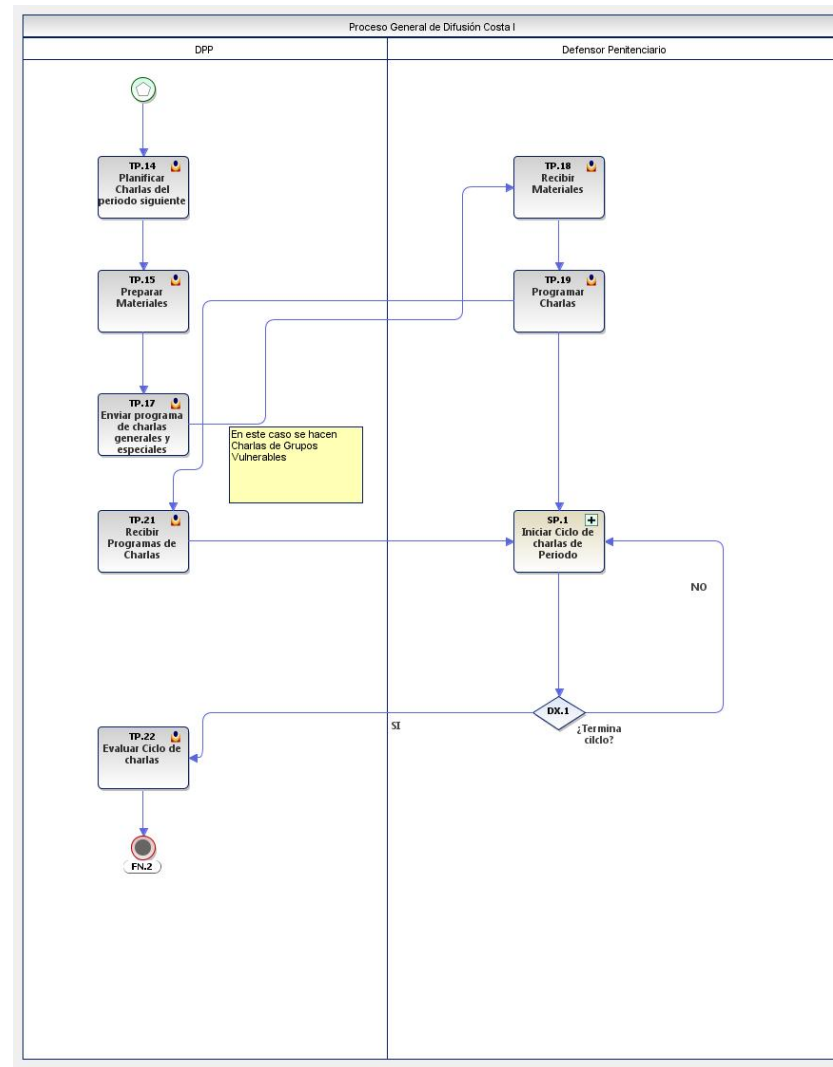


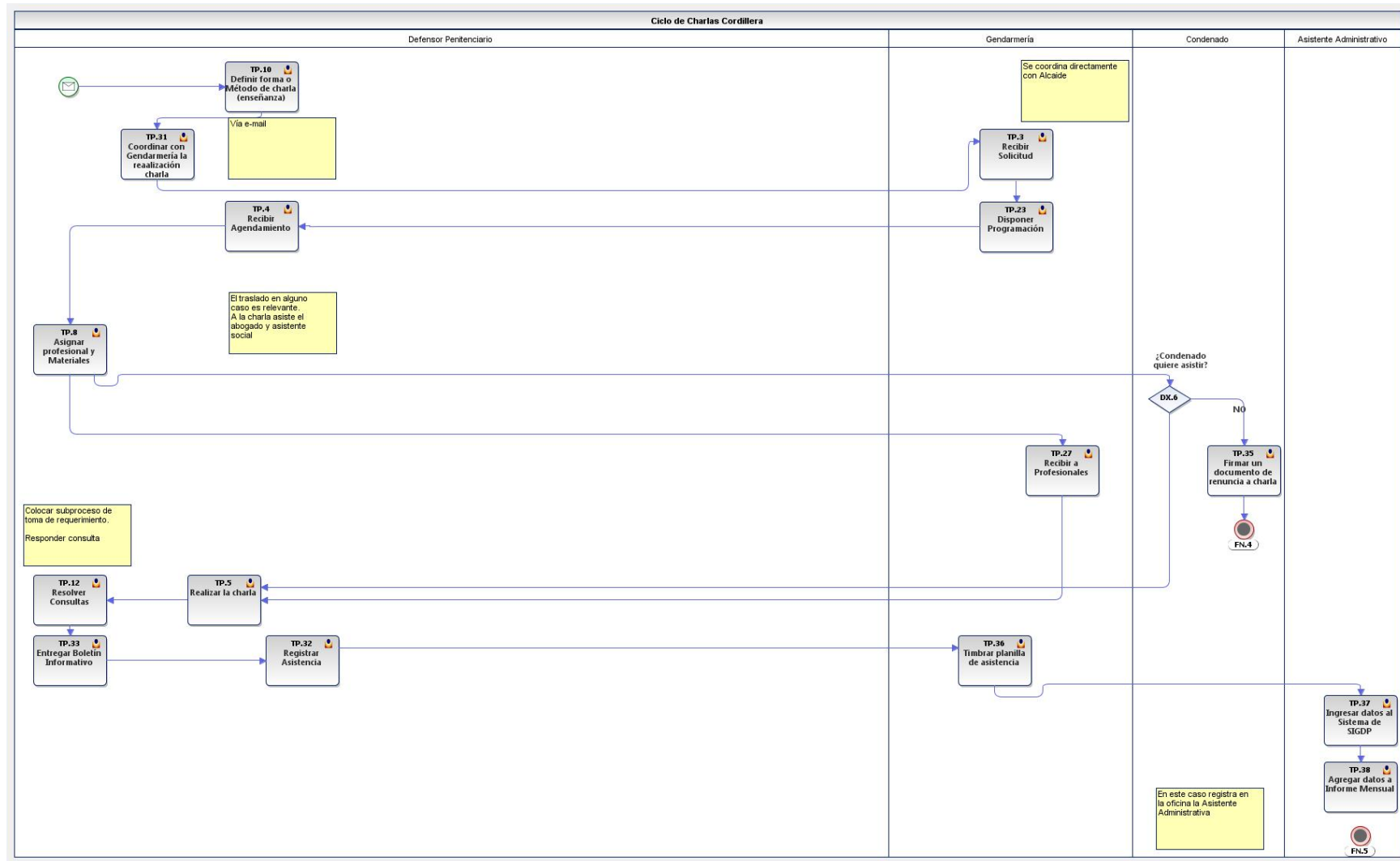


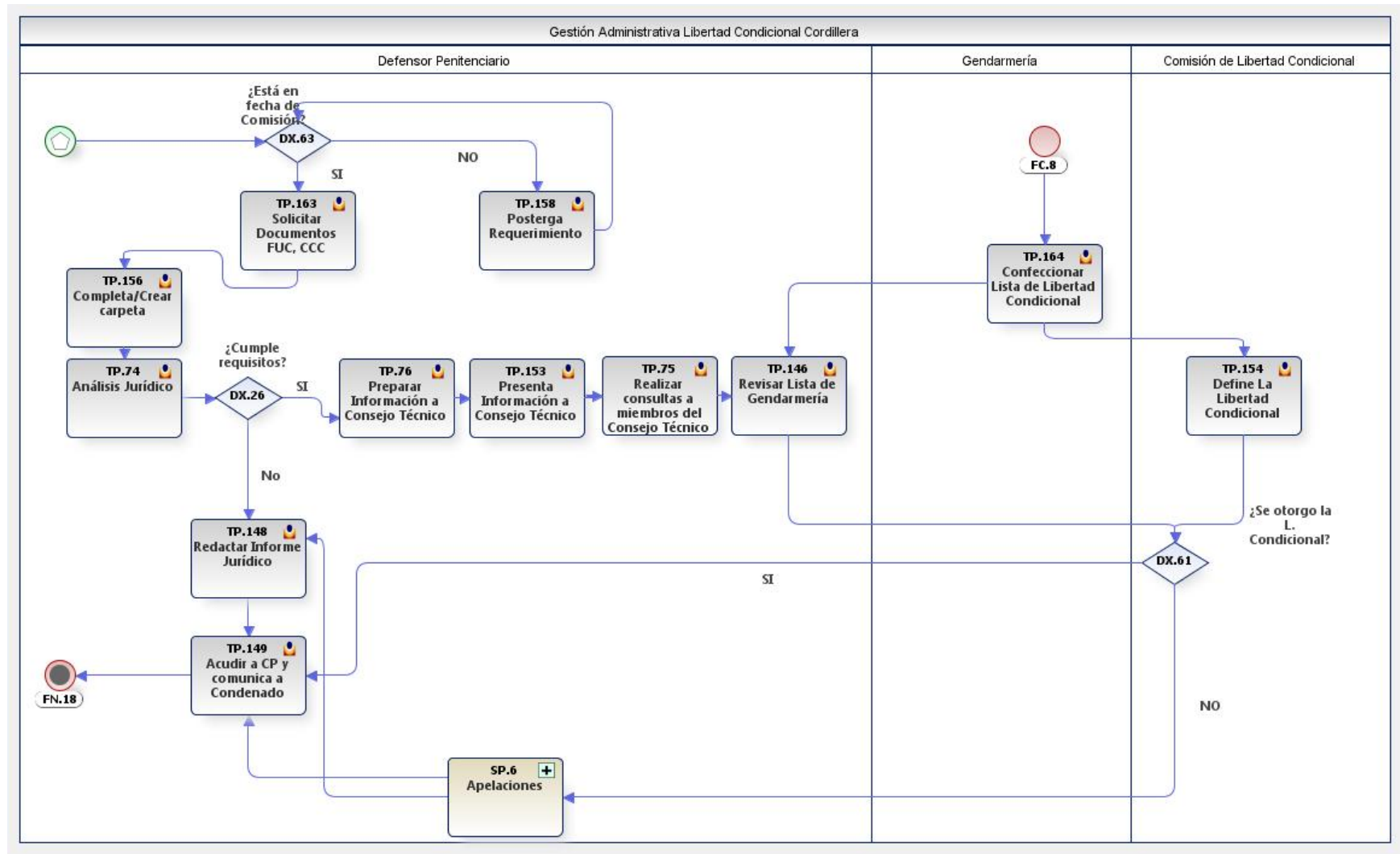


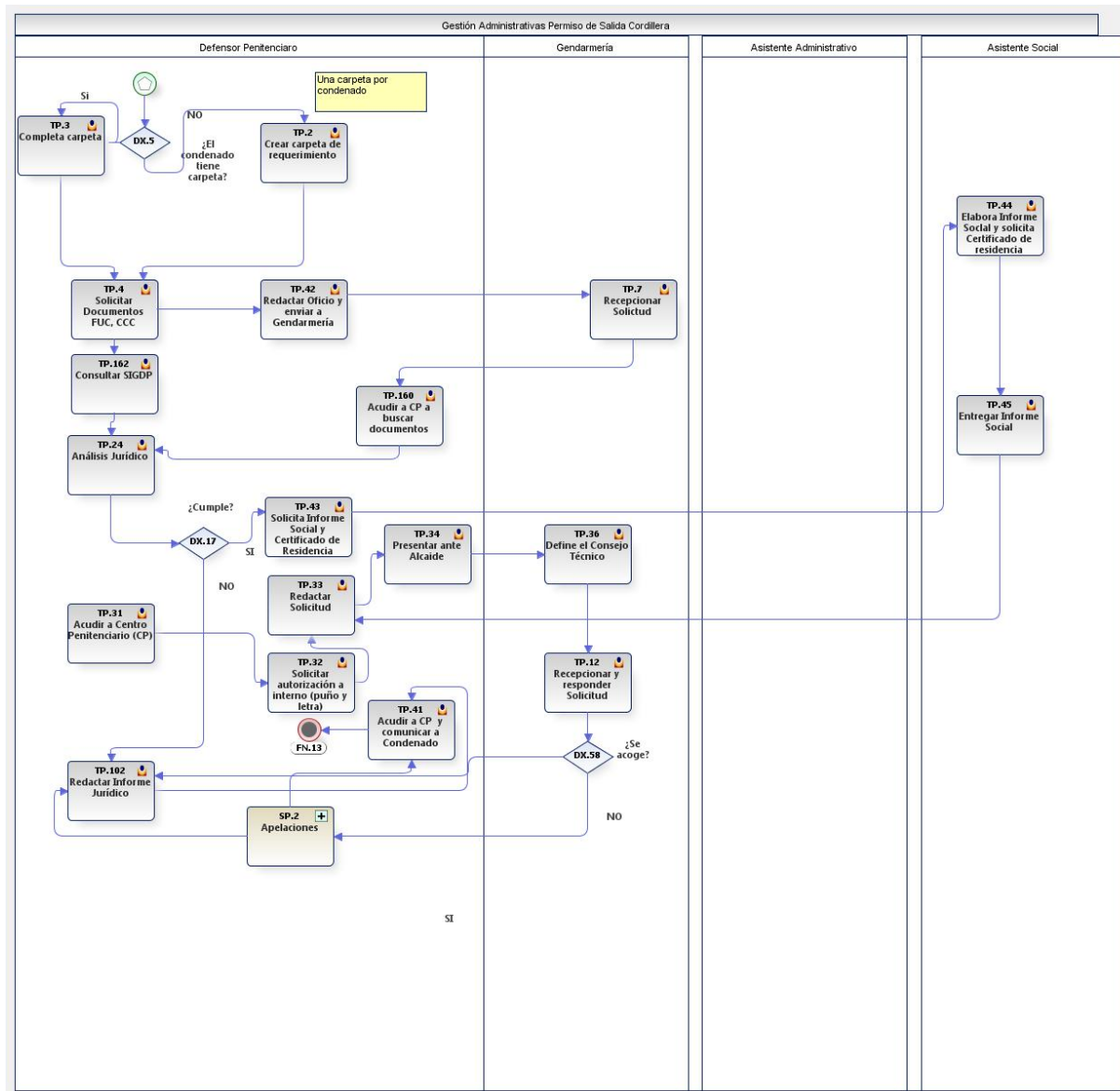


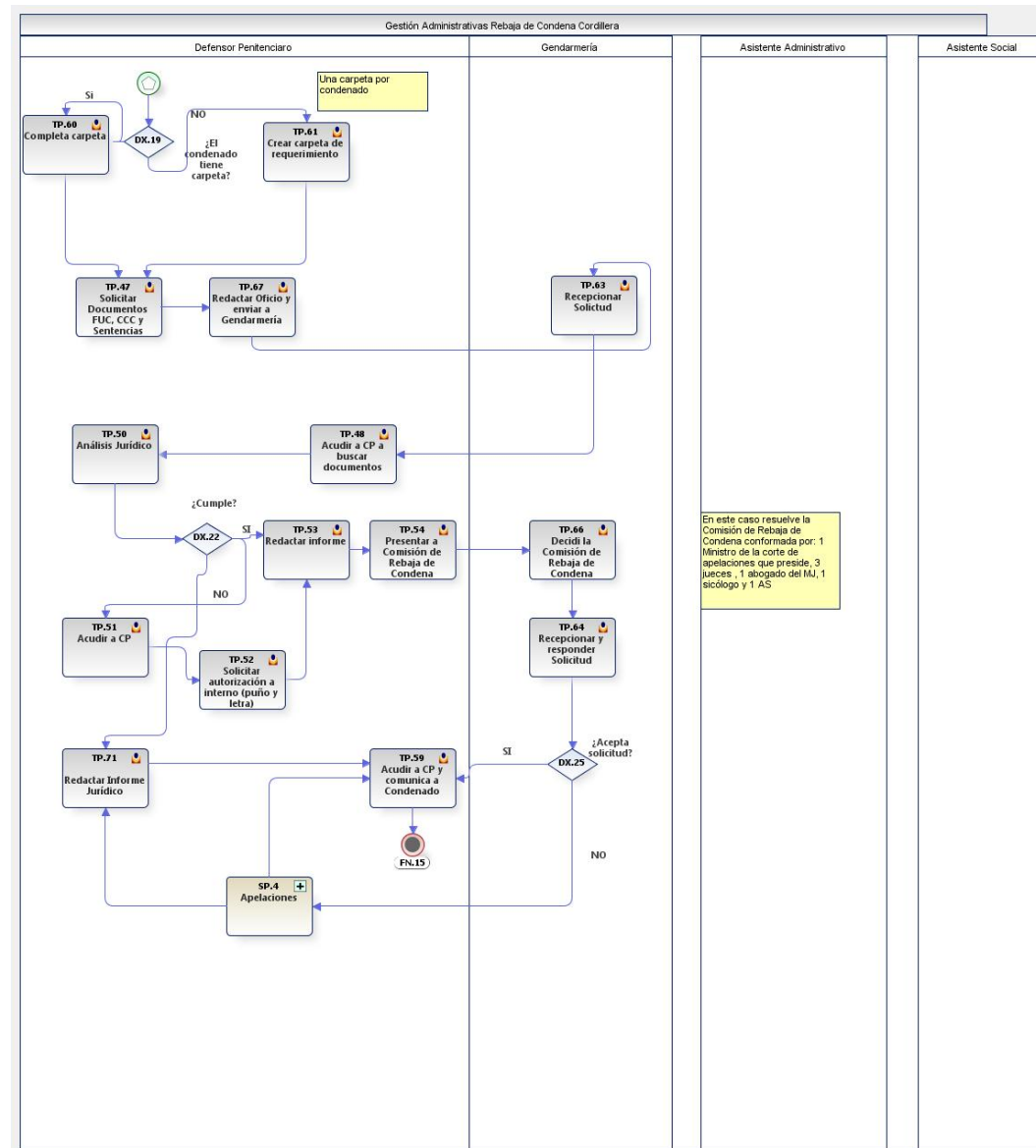
Proyecto Bío Bío Cordillera

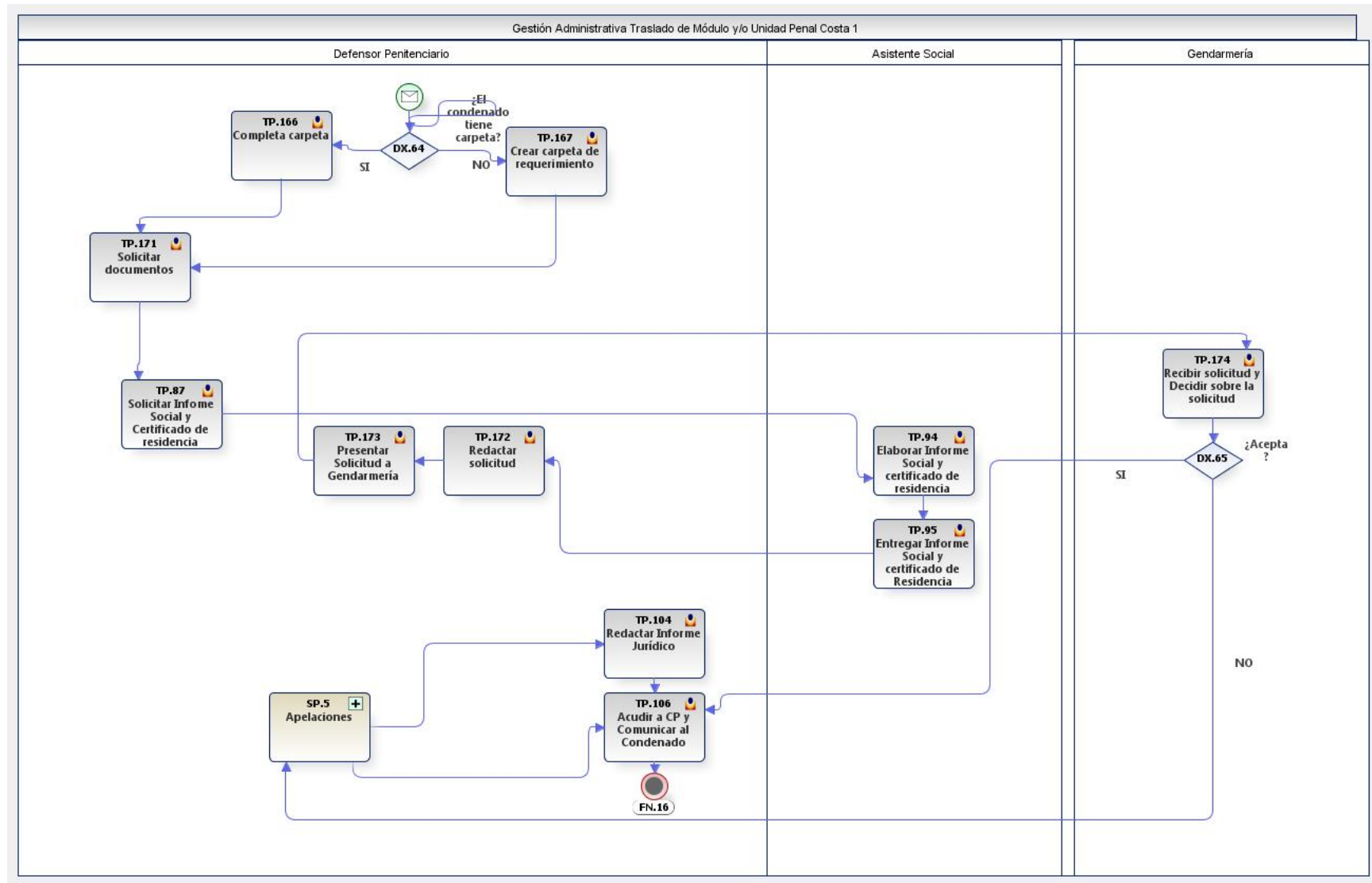


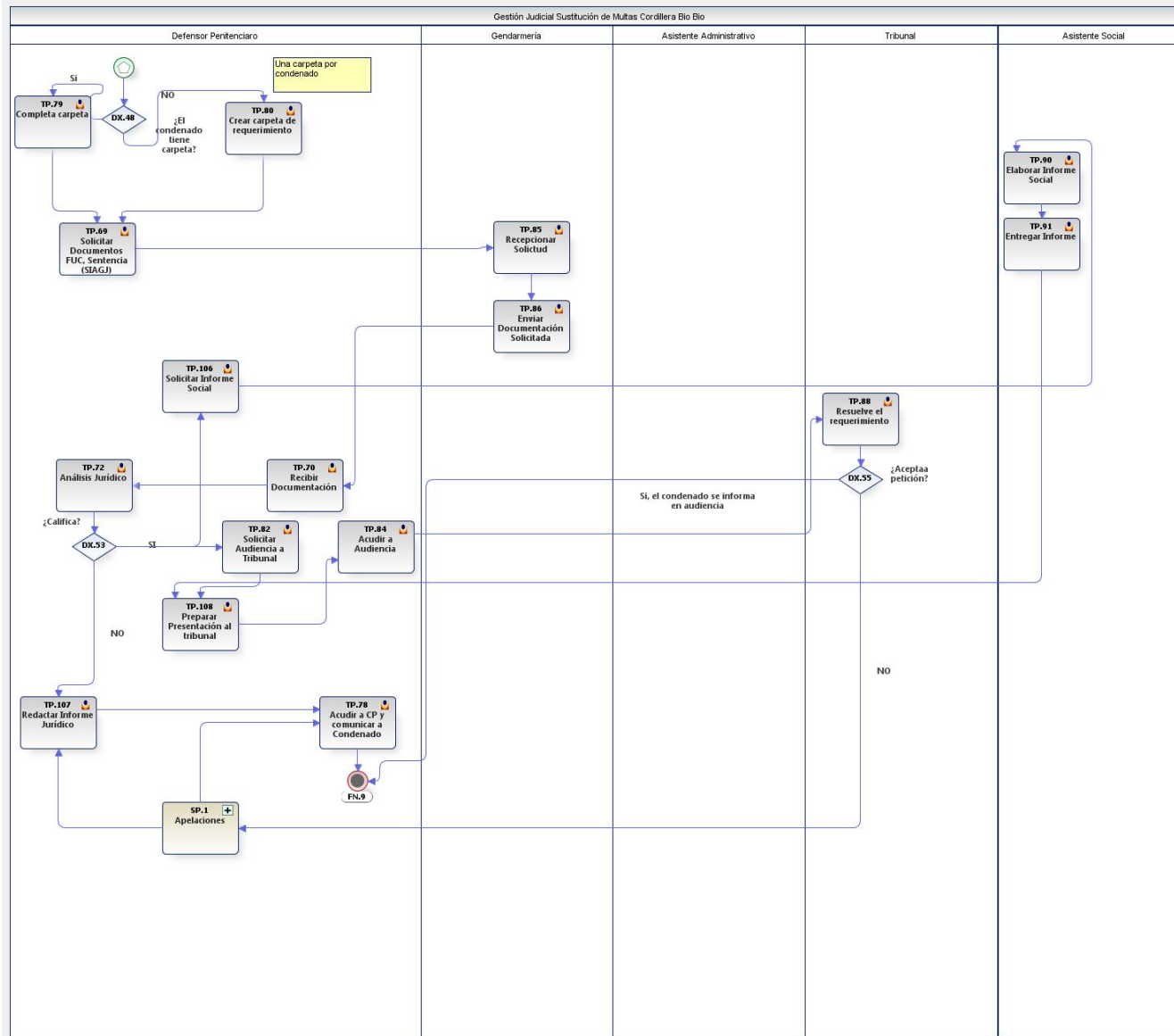


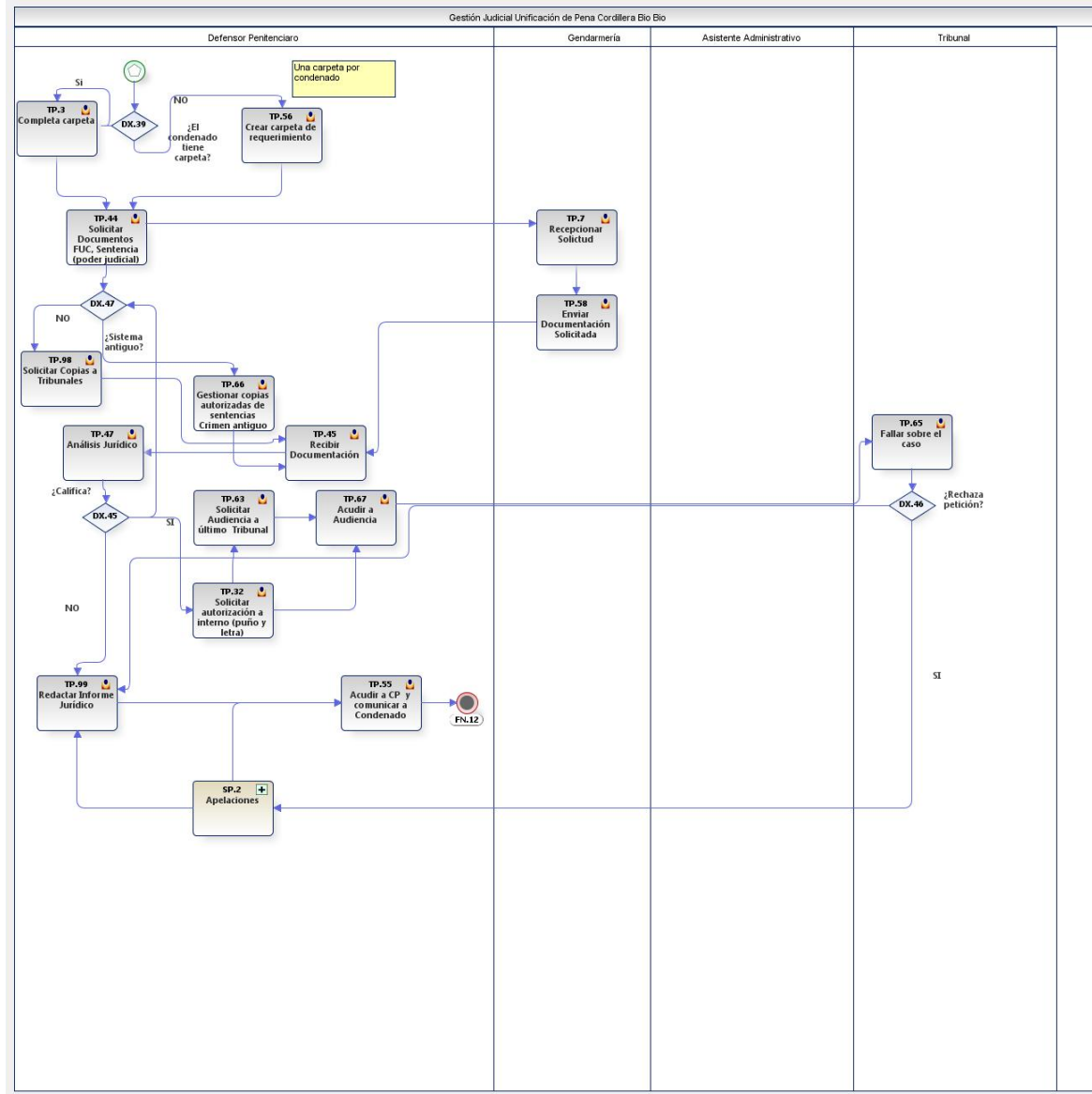


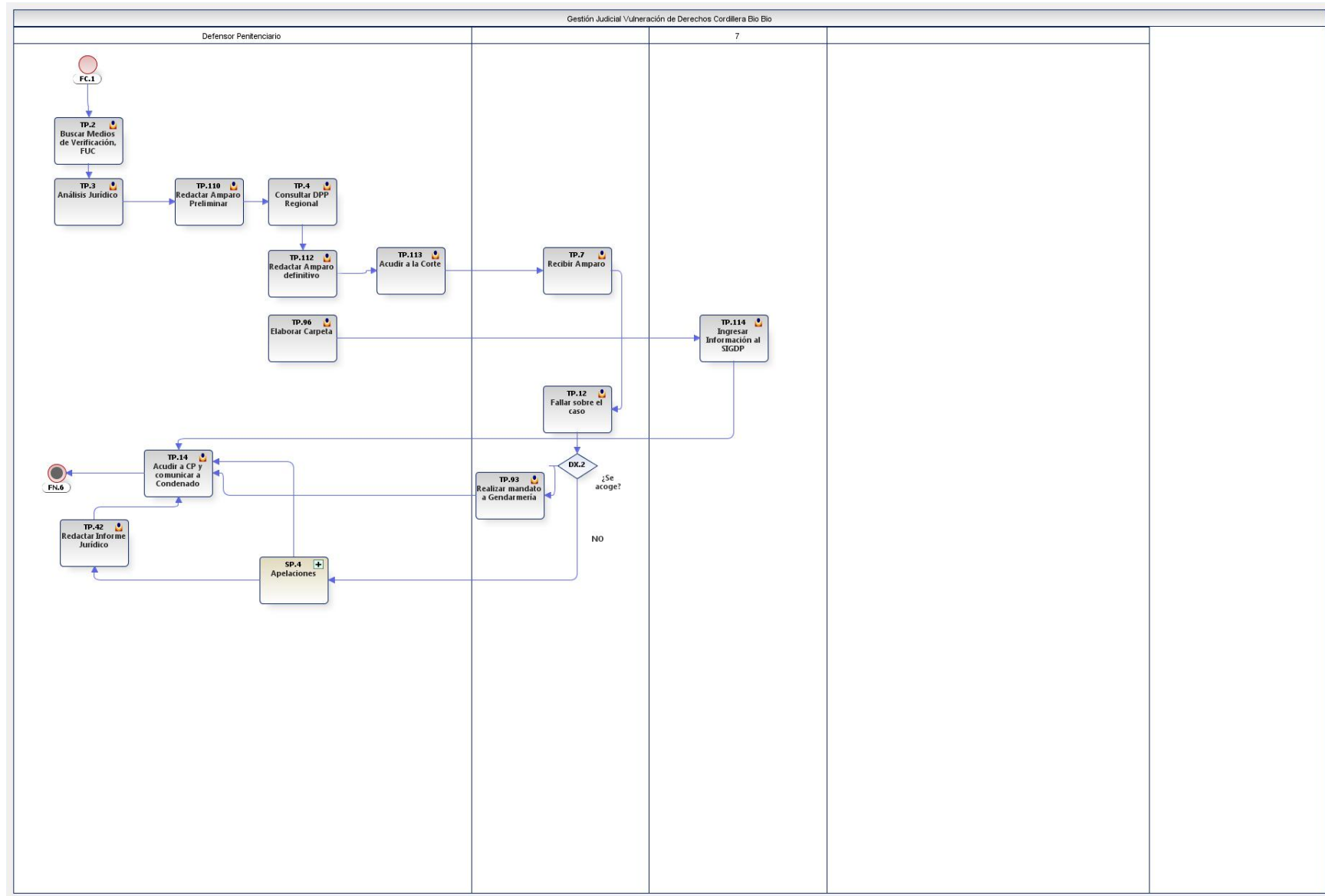


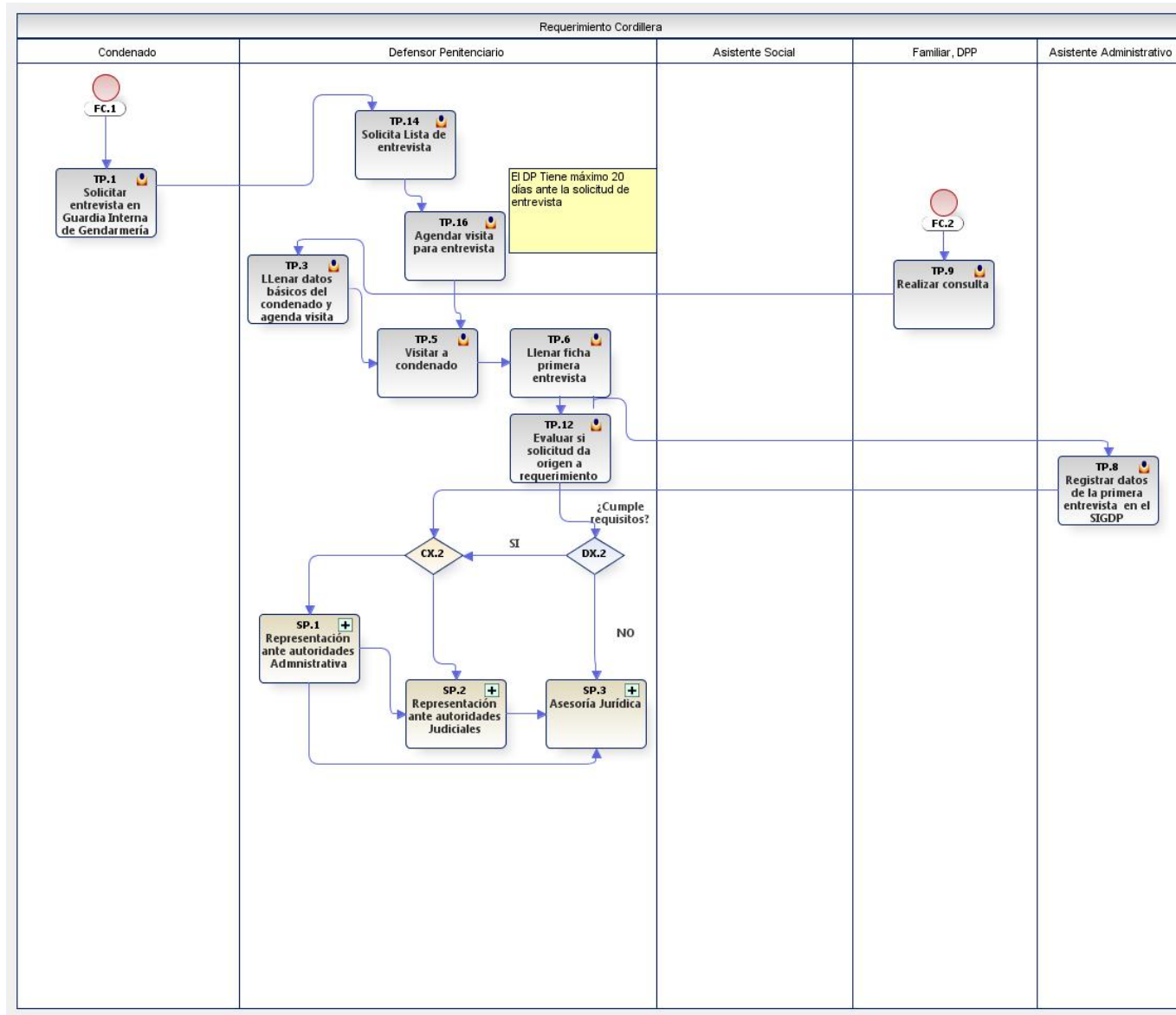




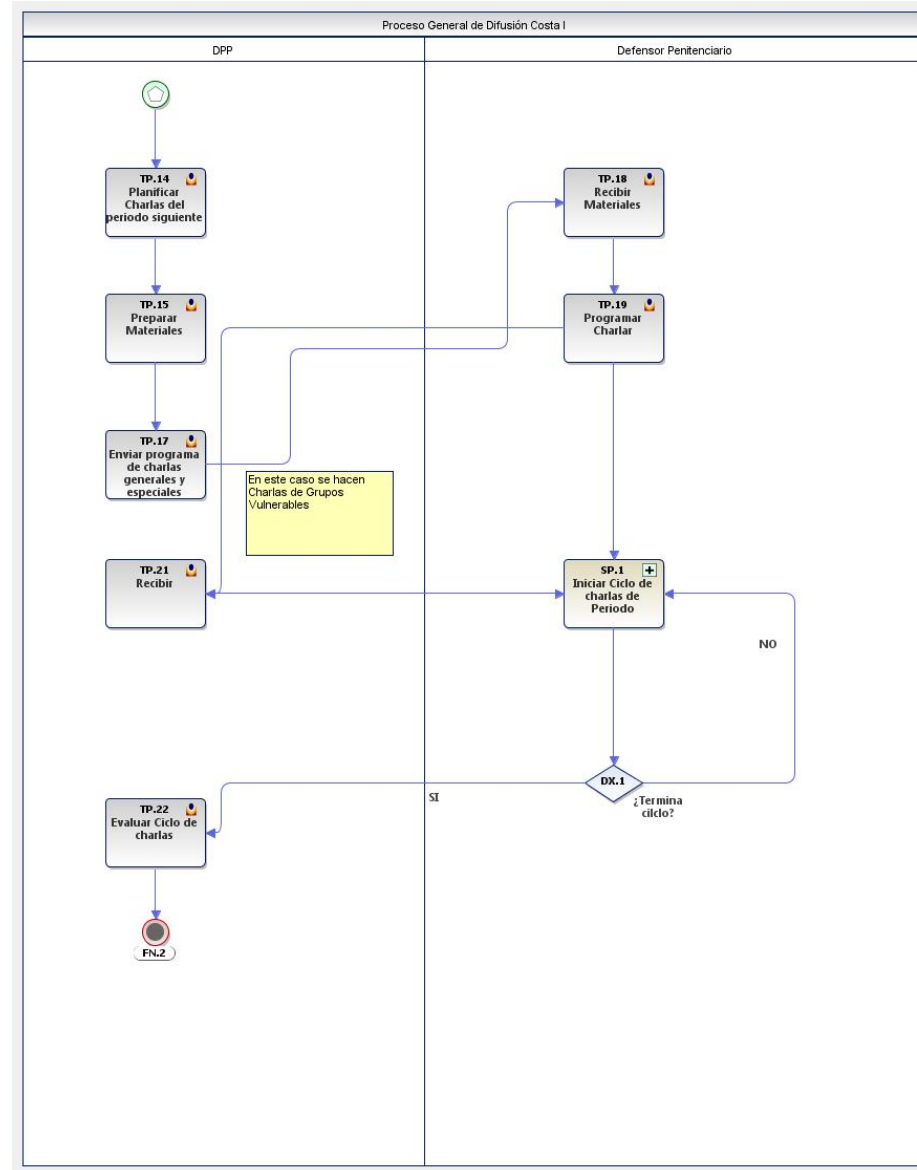


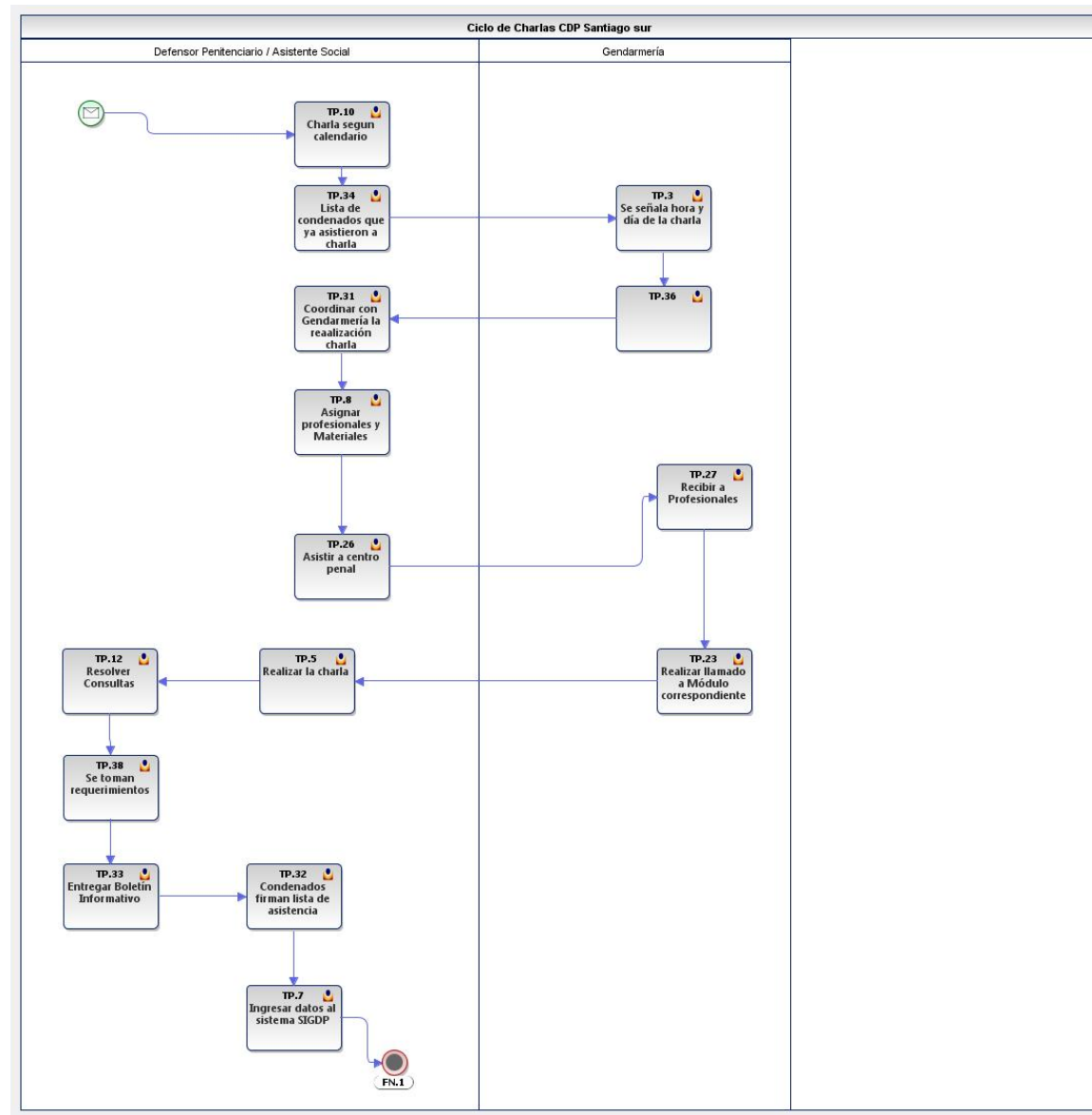


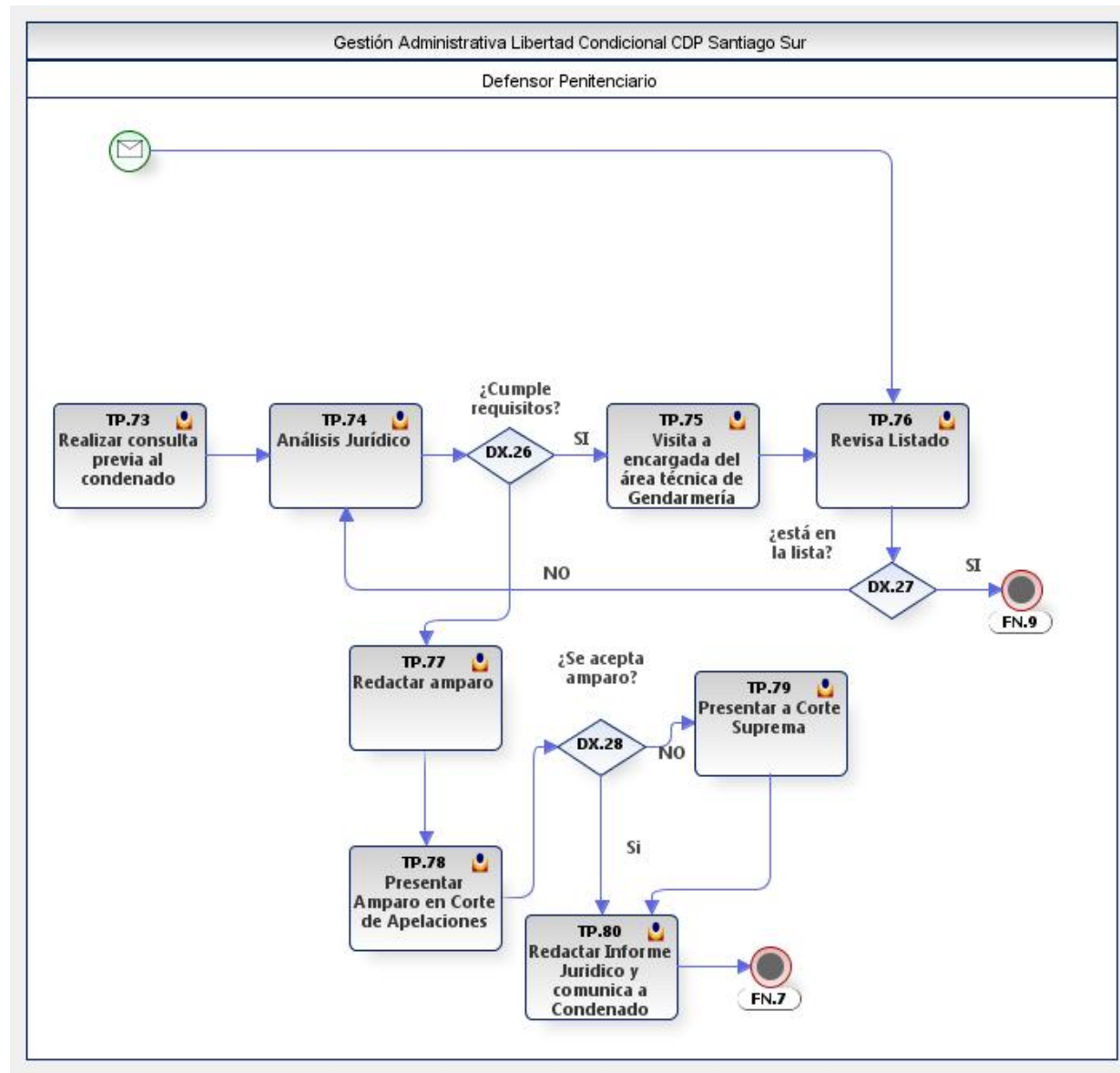


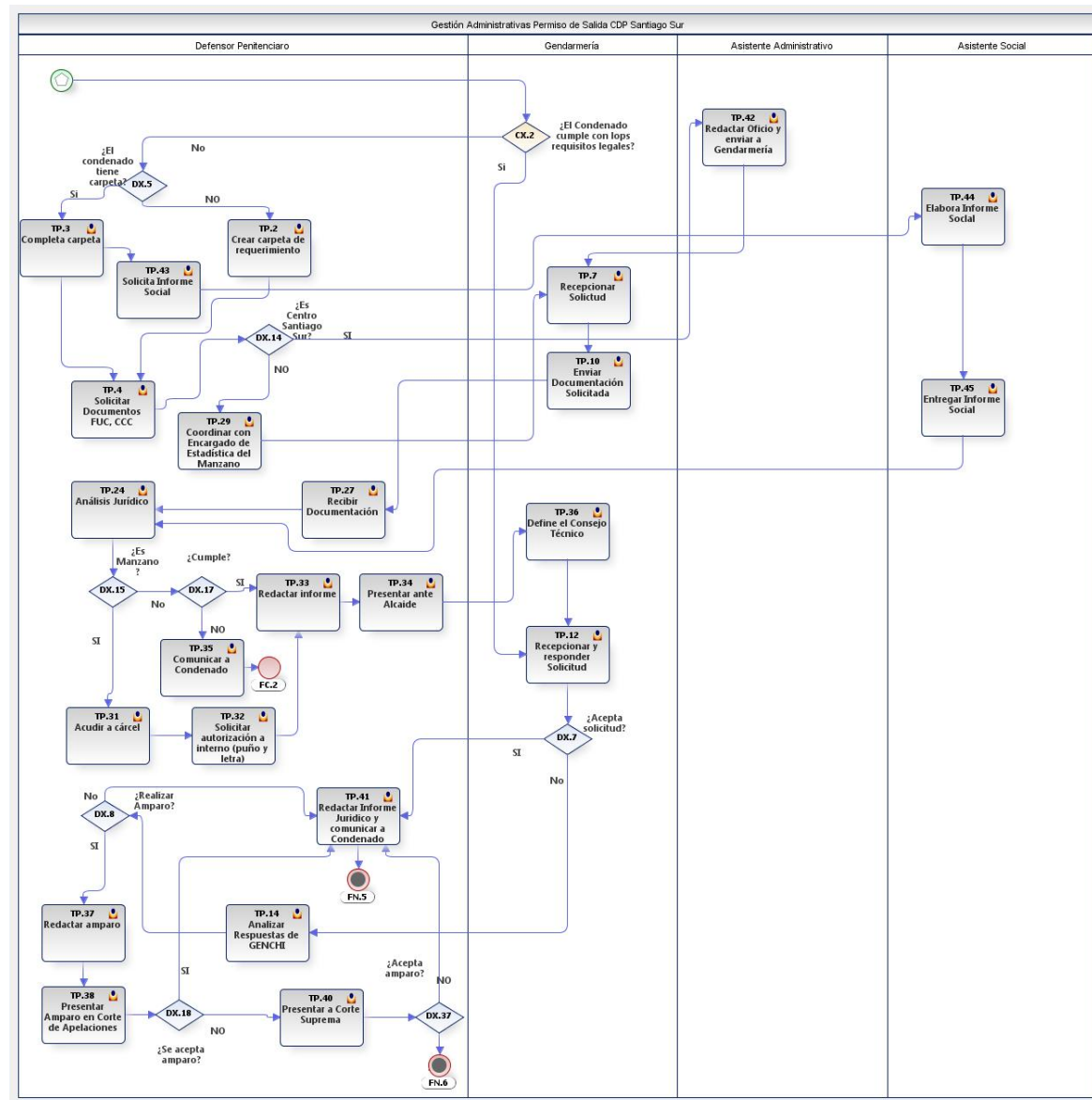


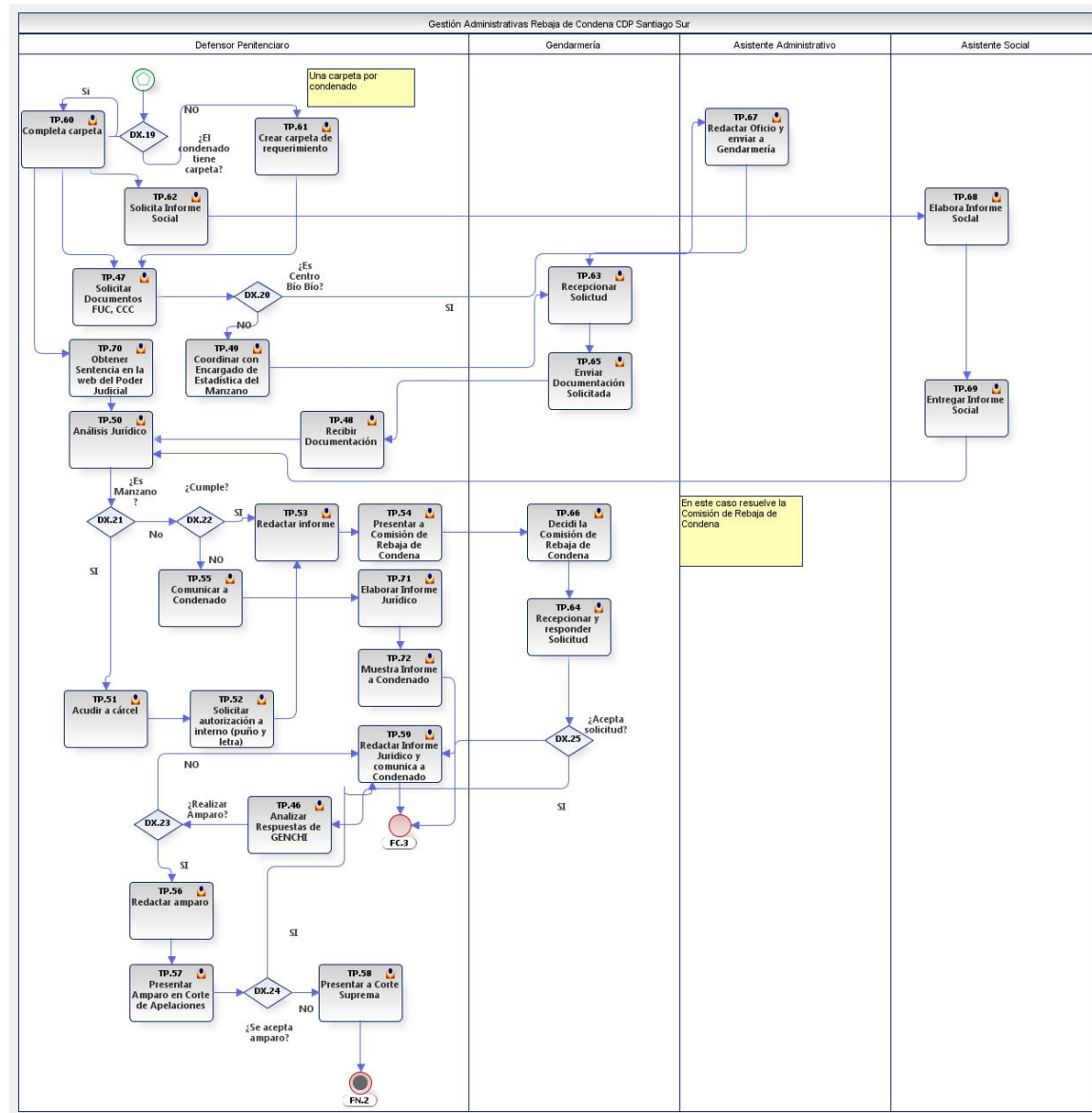
CDP Santiago Sur

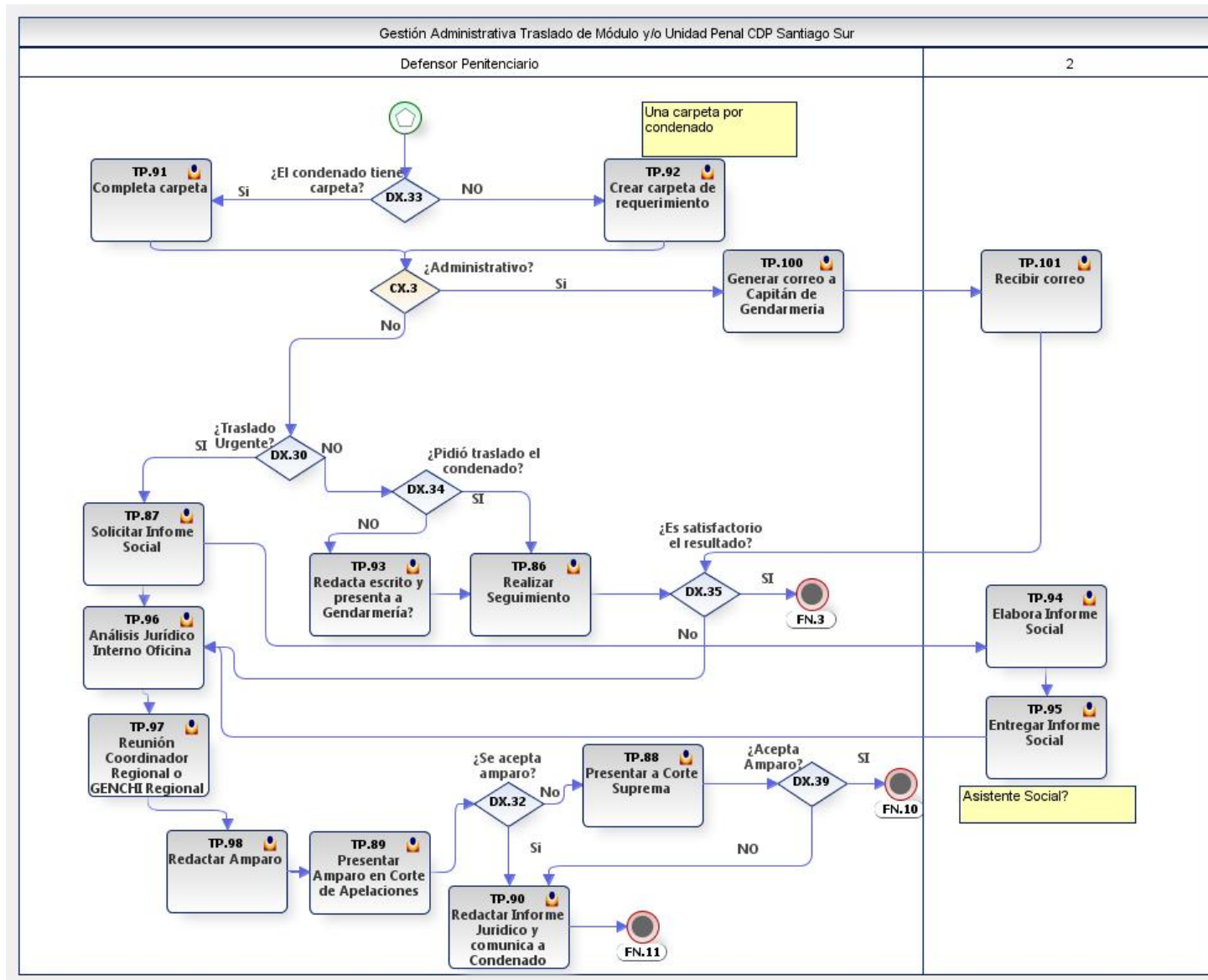


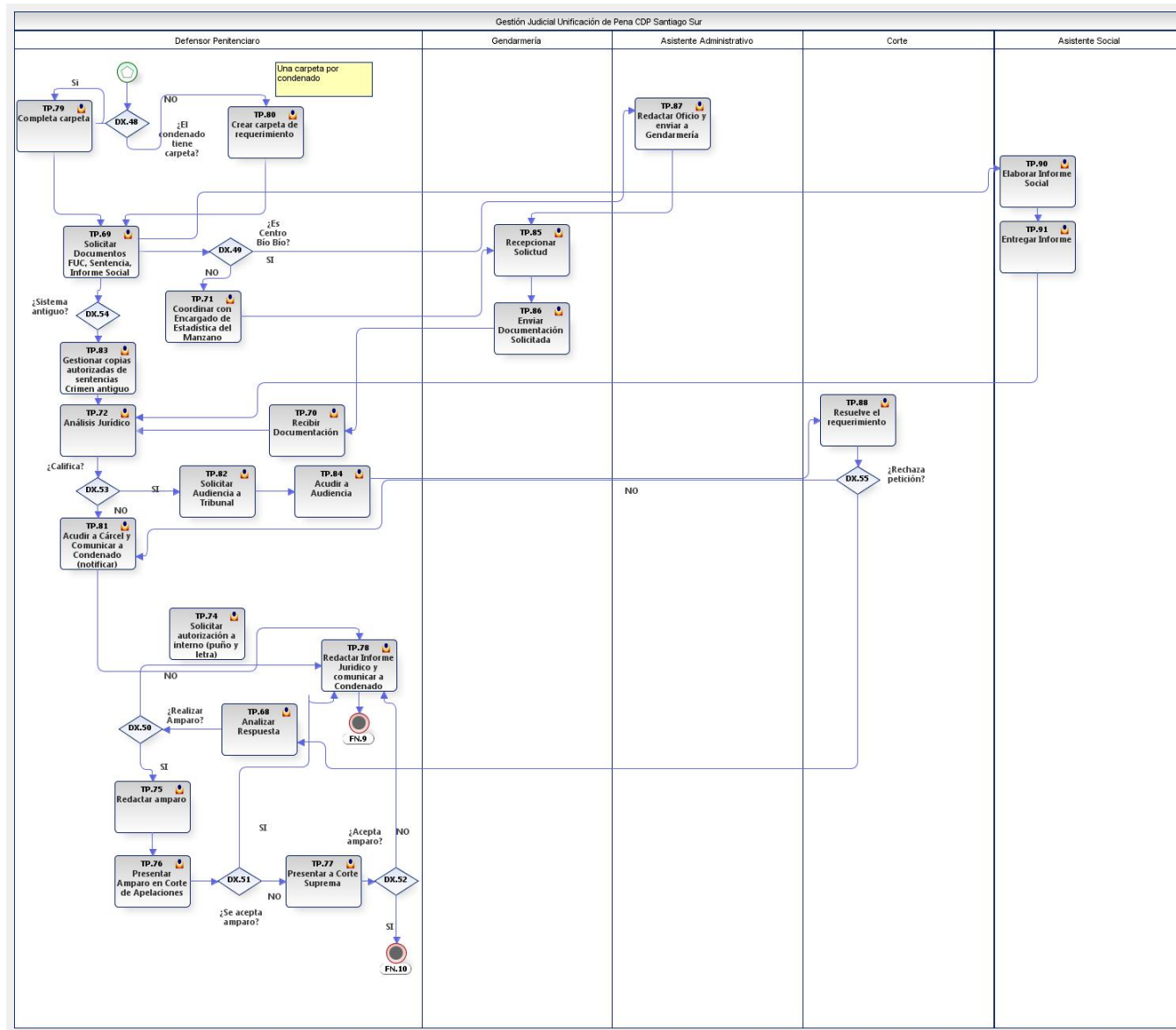


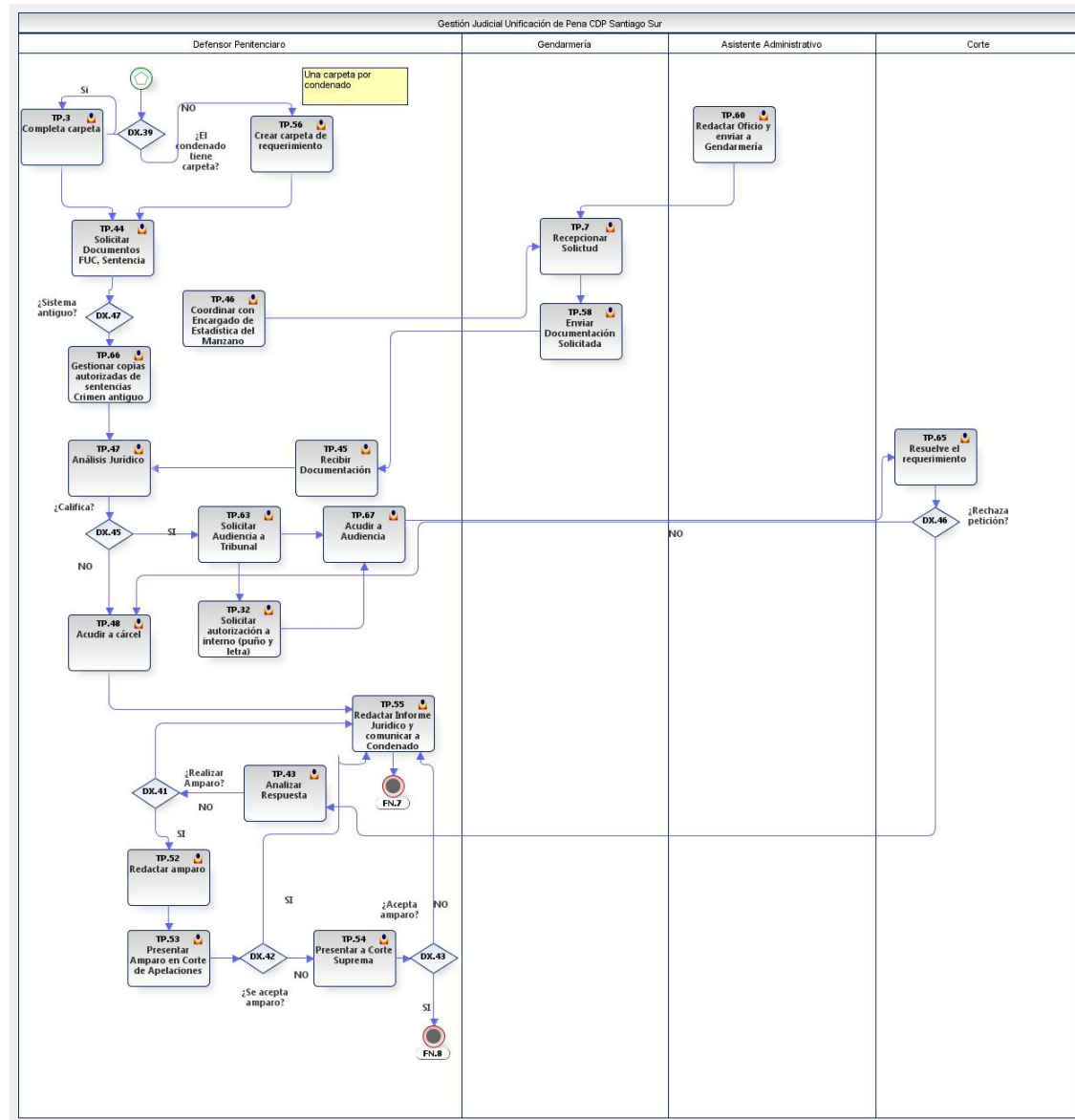


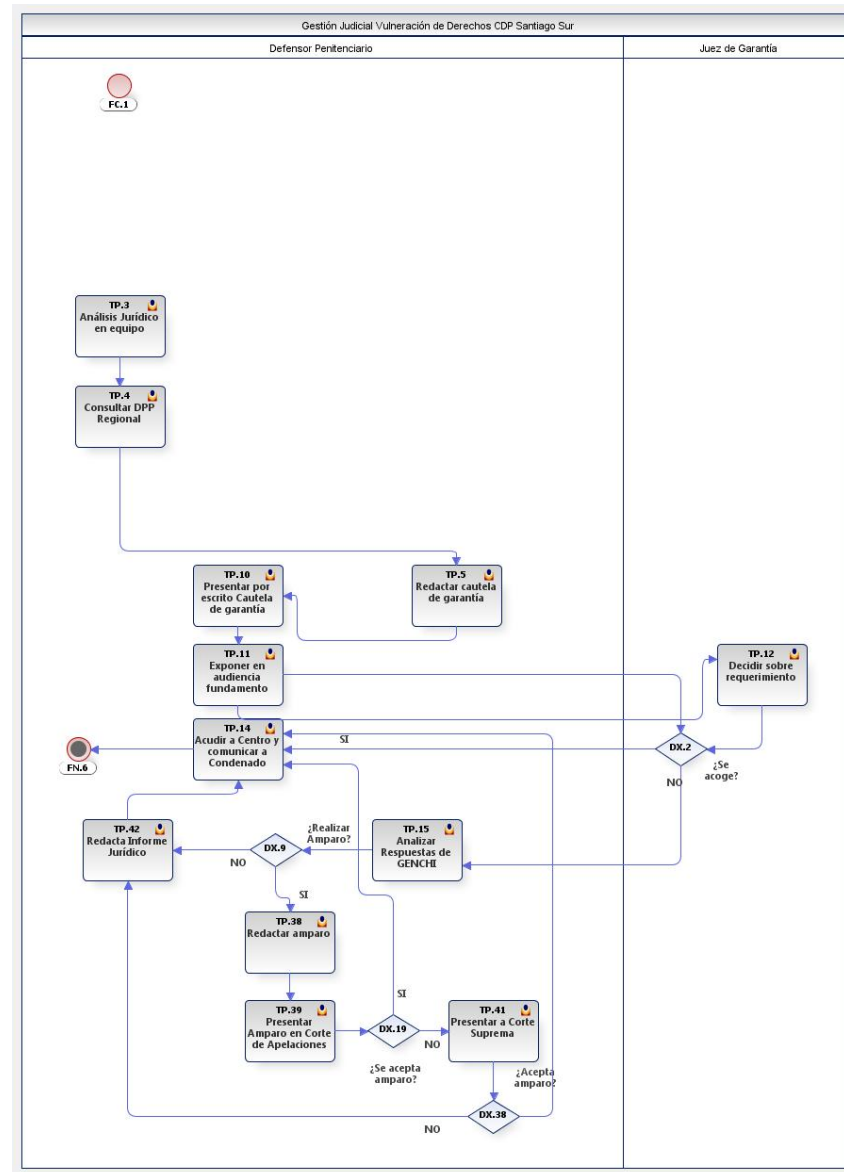




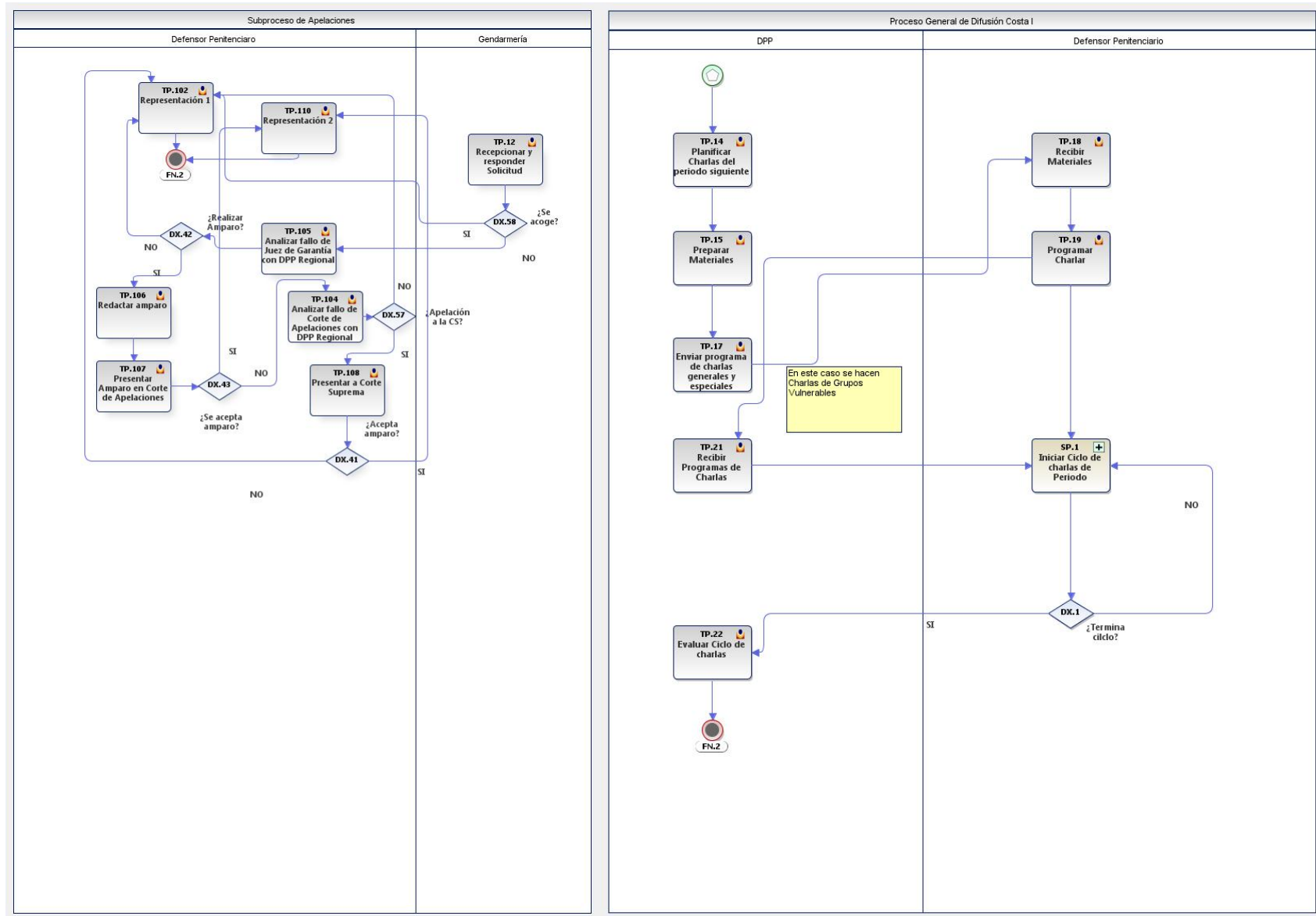


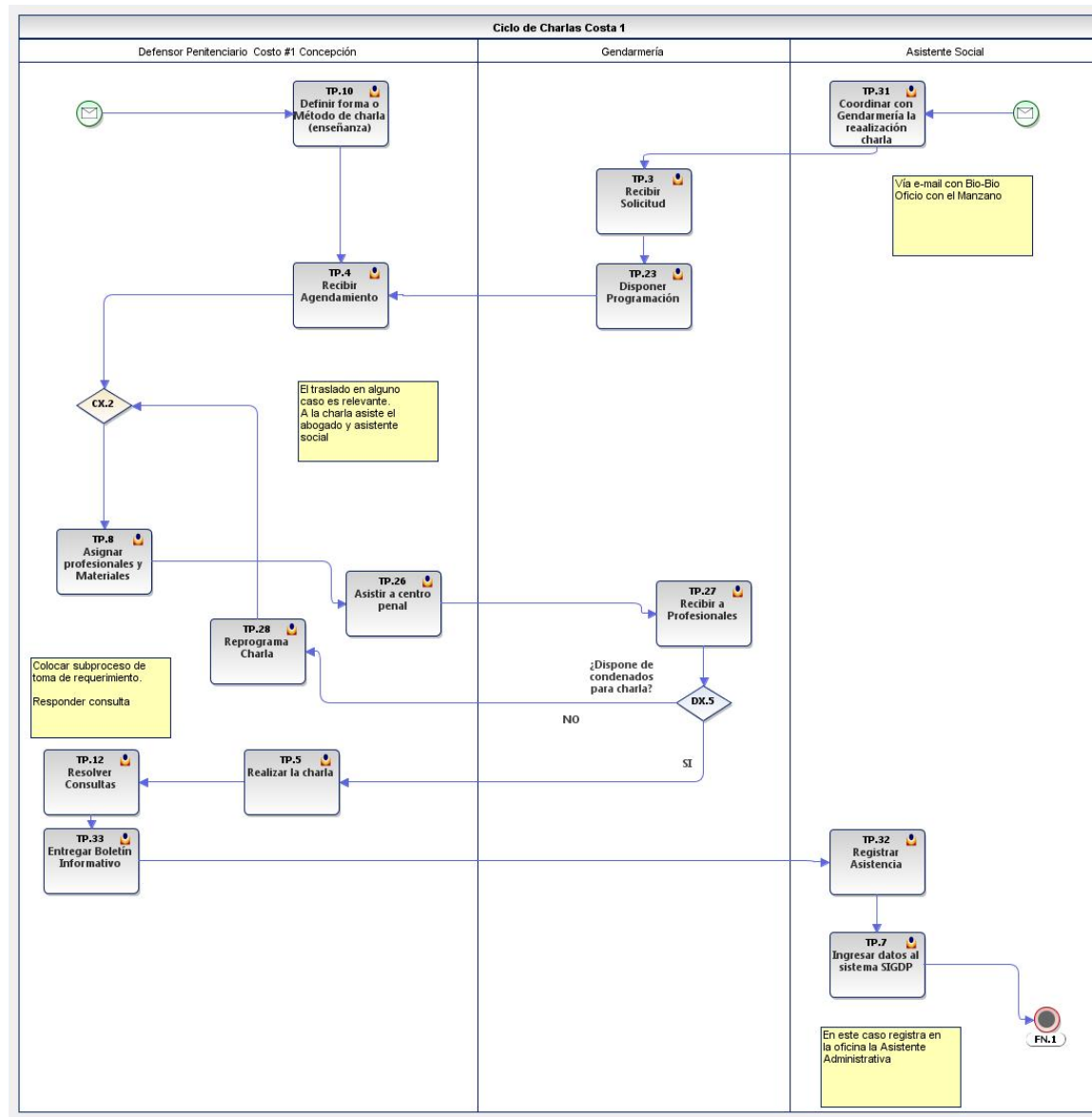


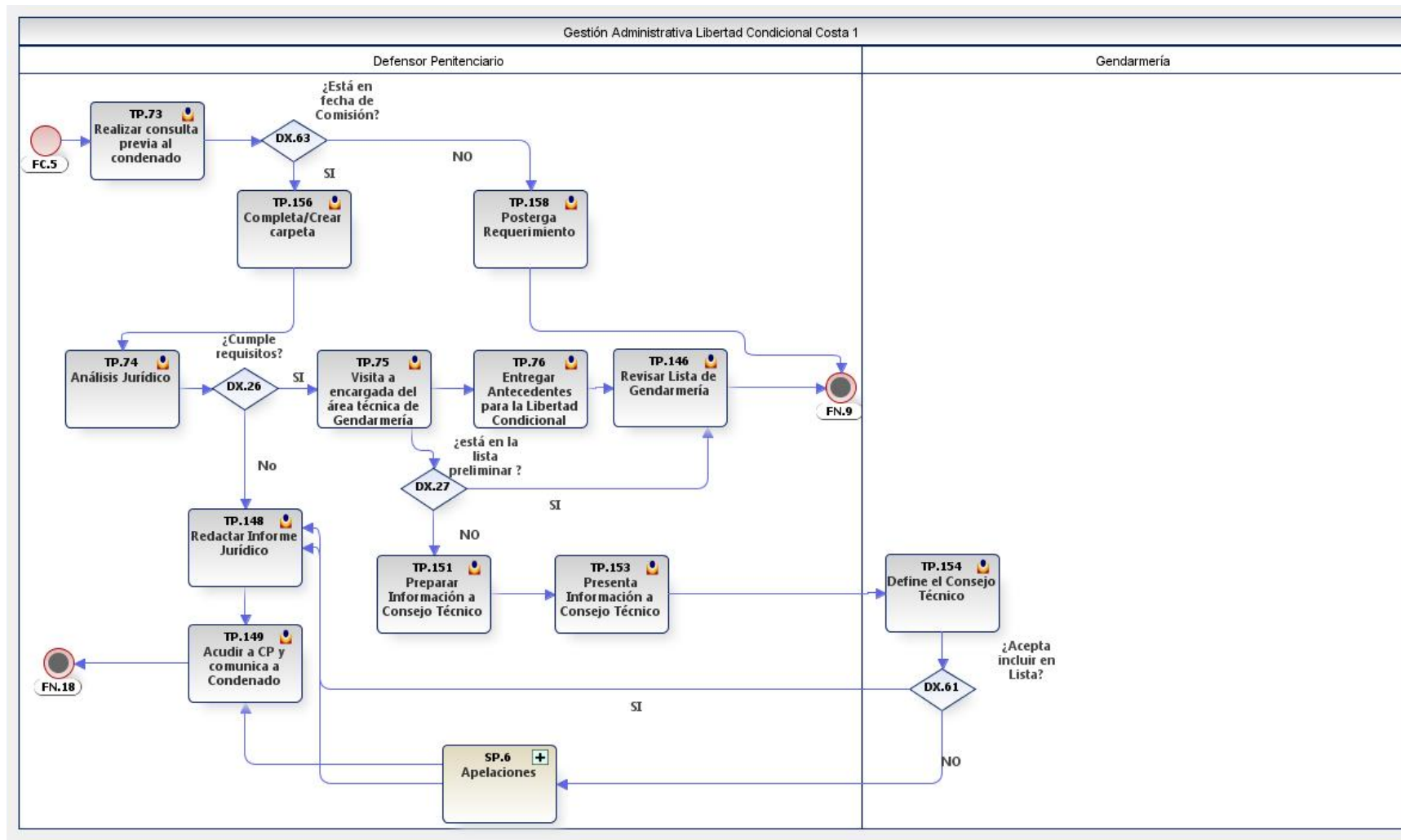


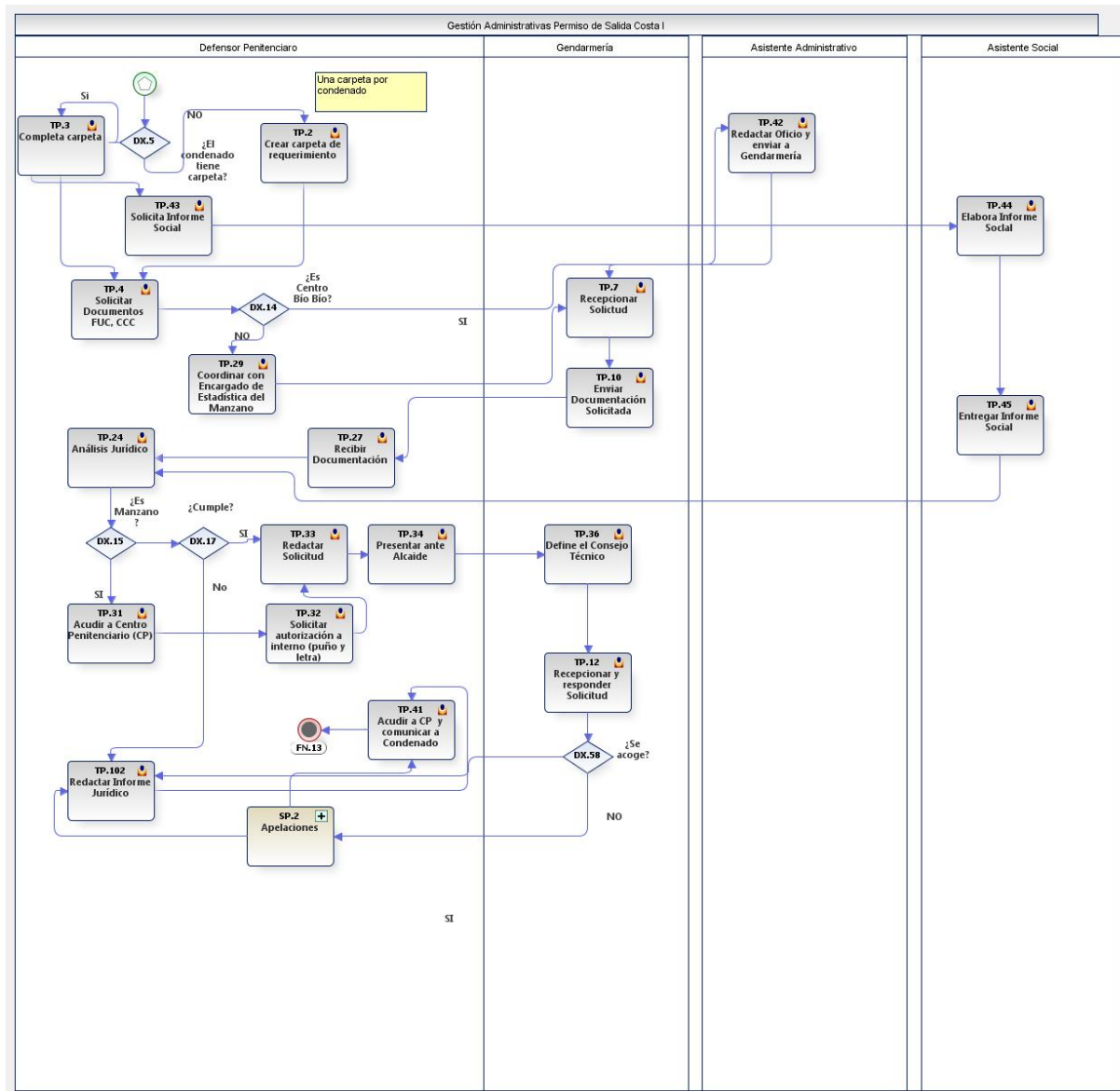


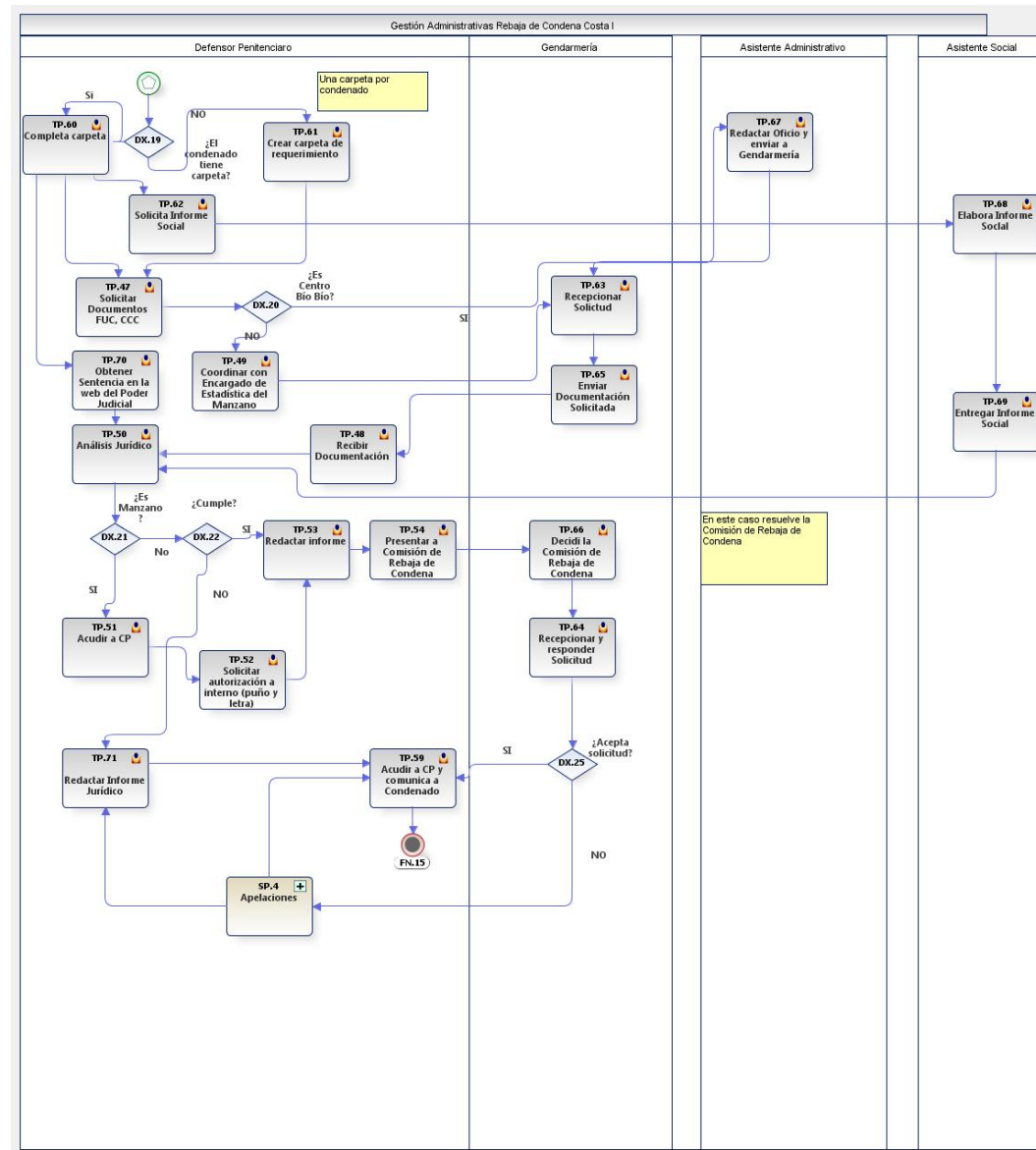
Costa I

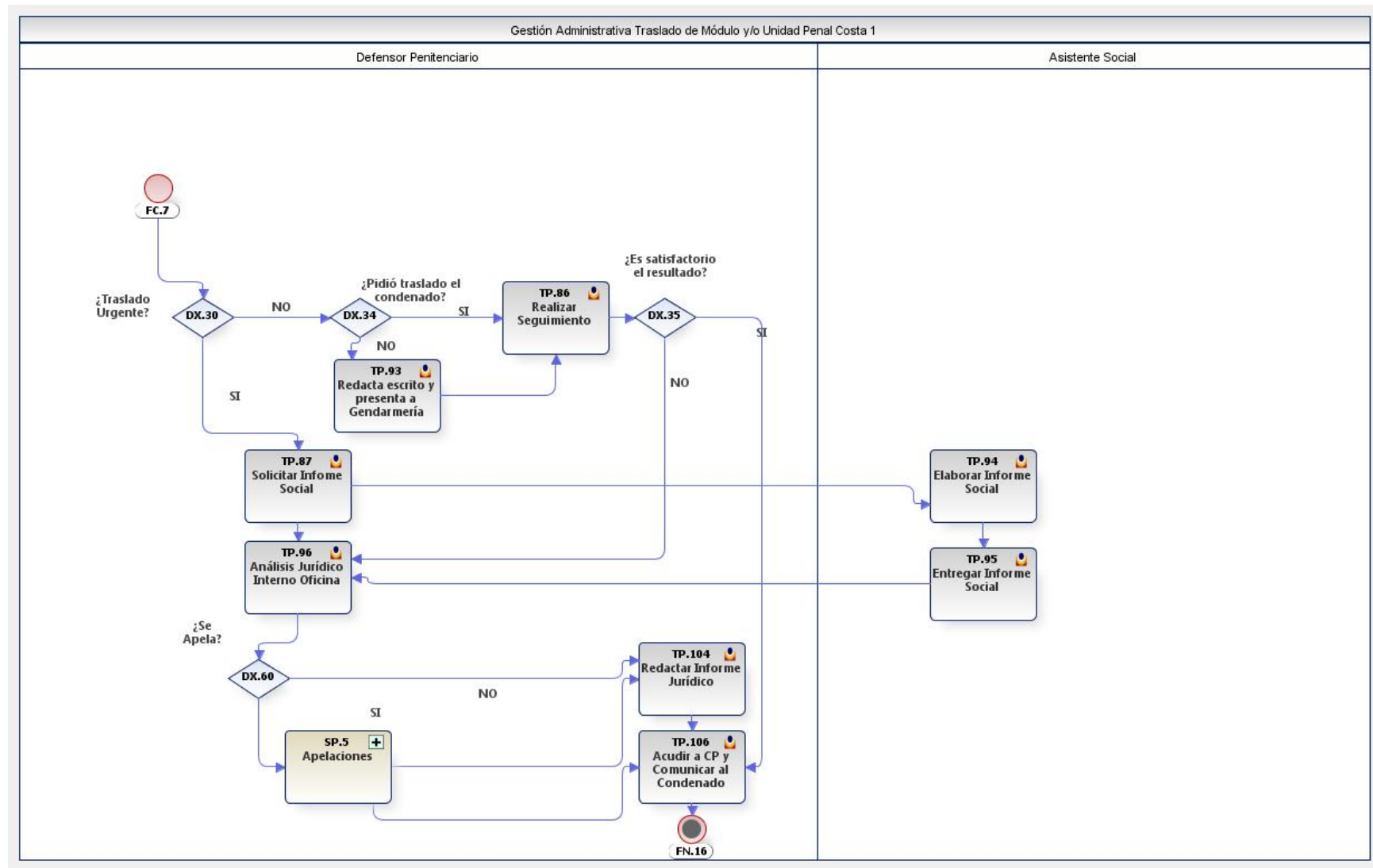


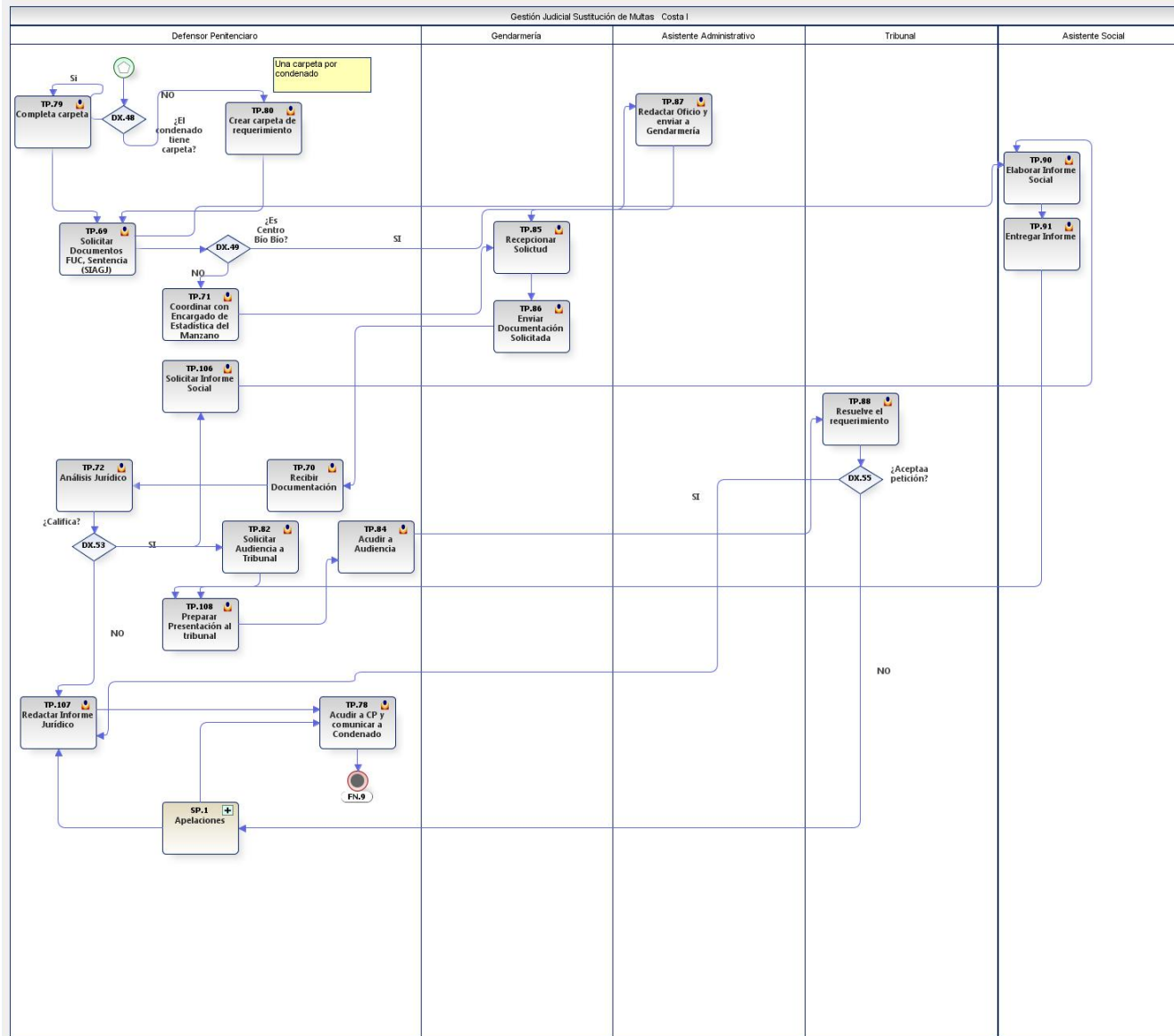


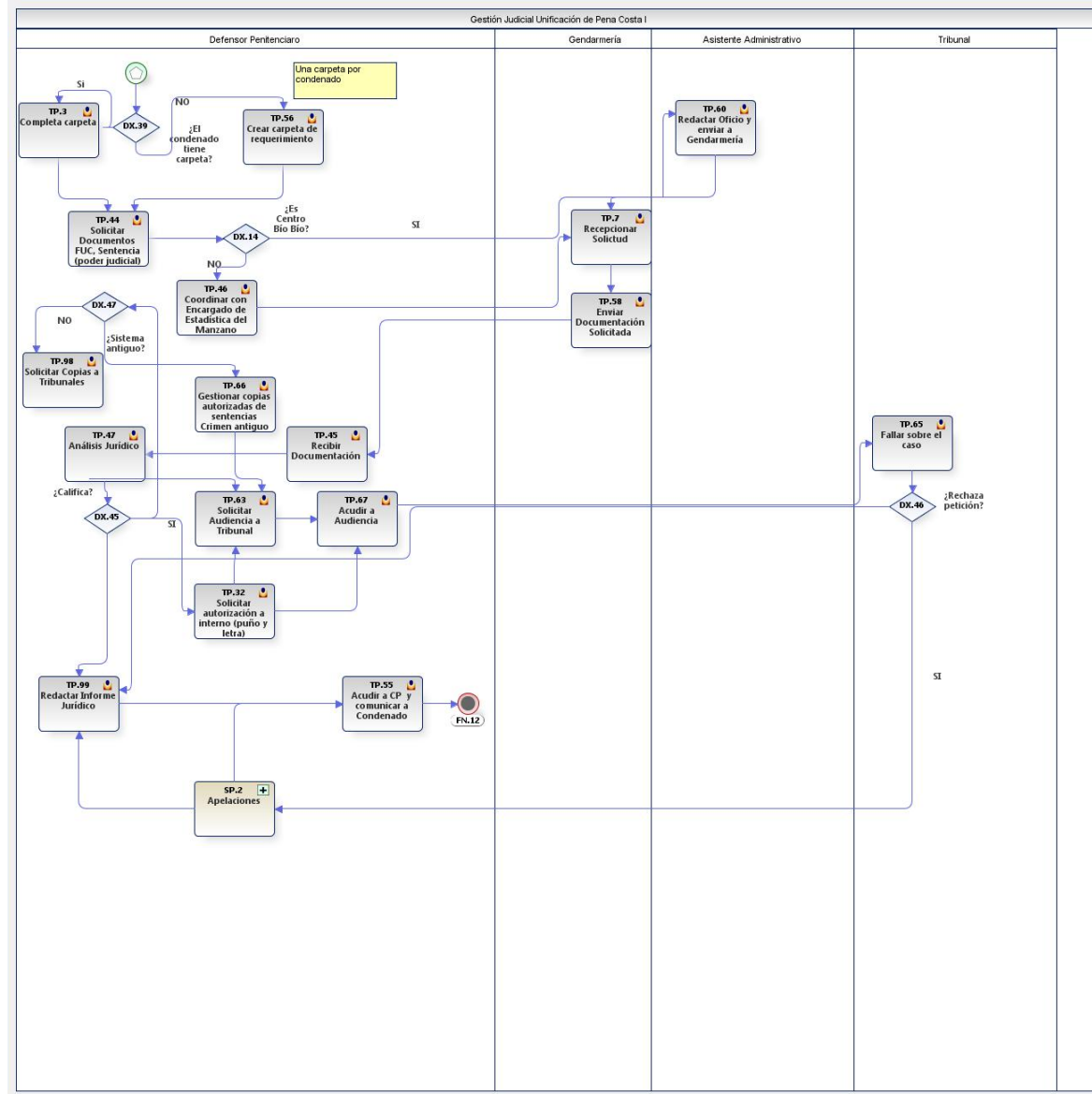


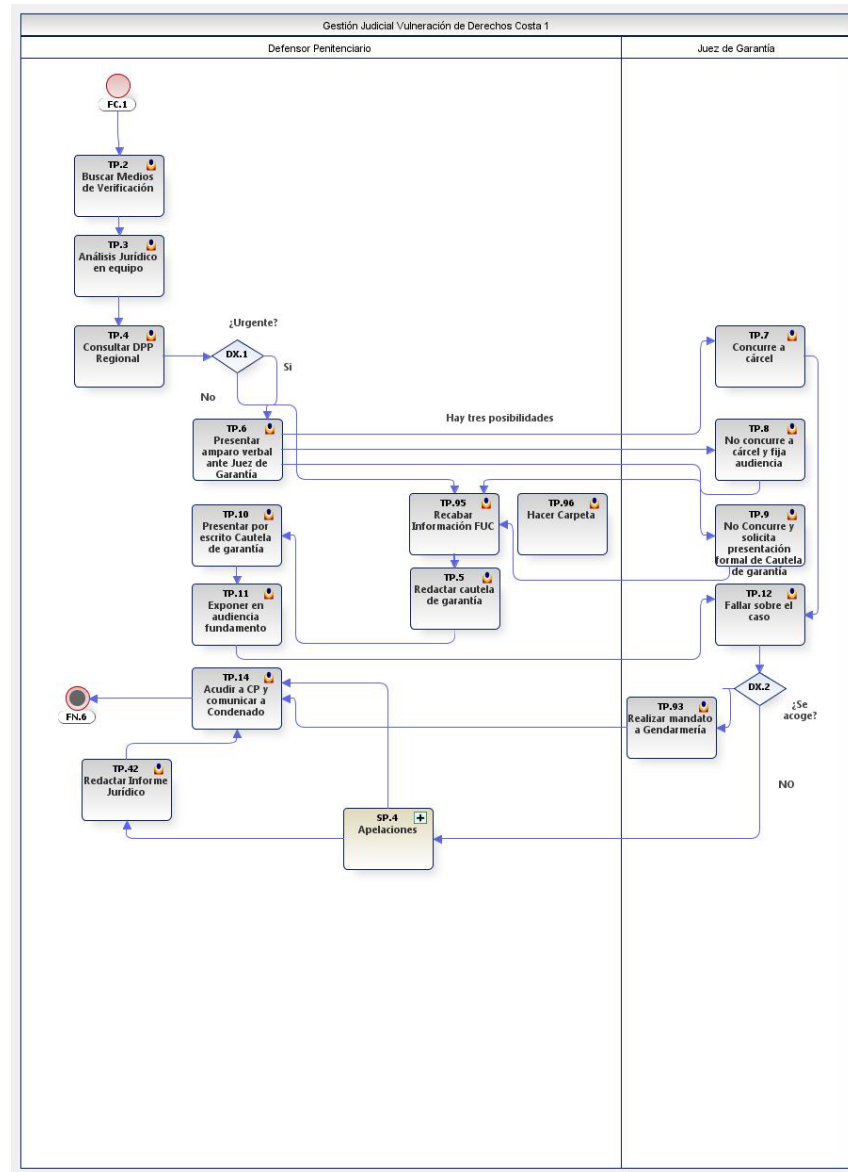


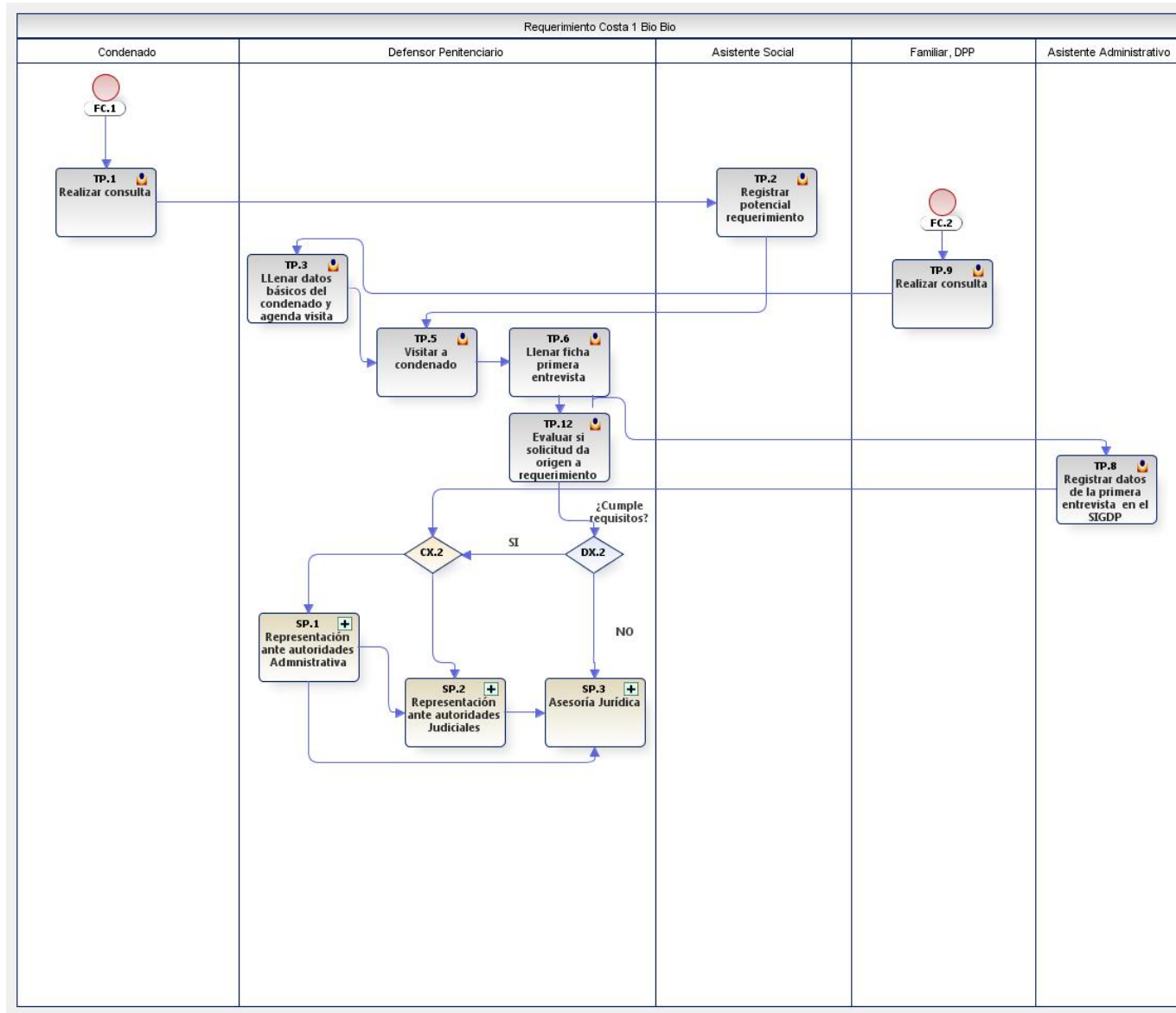




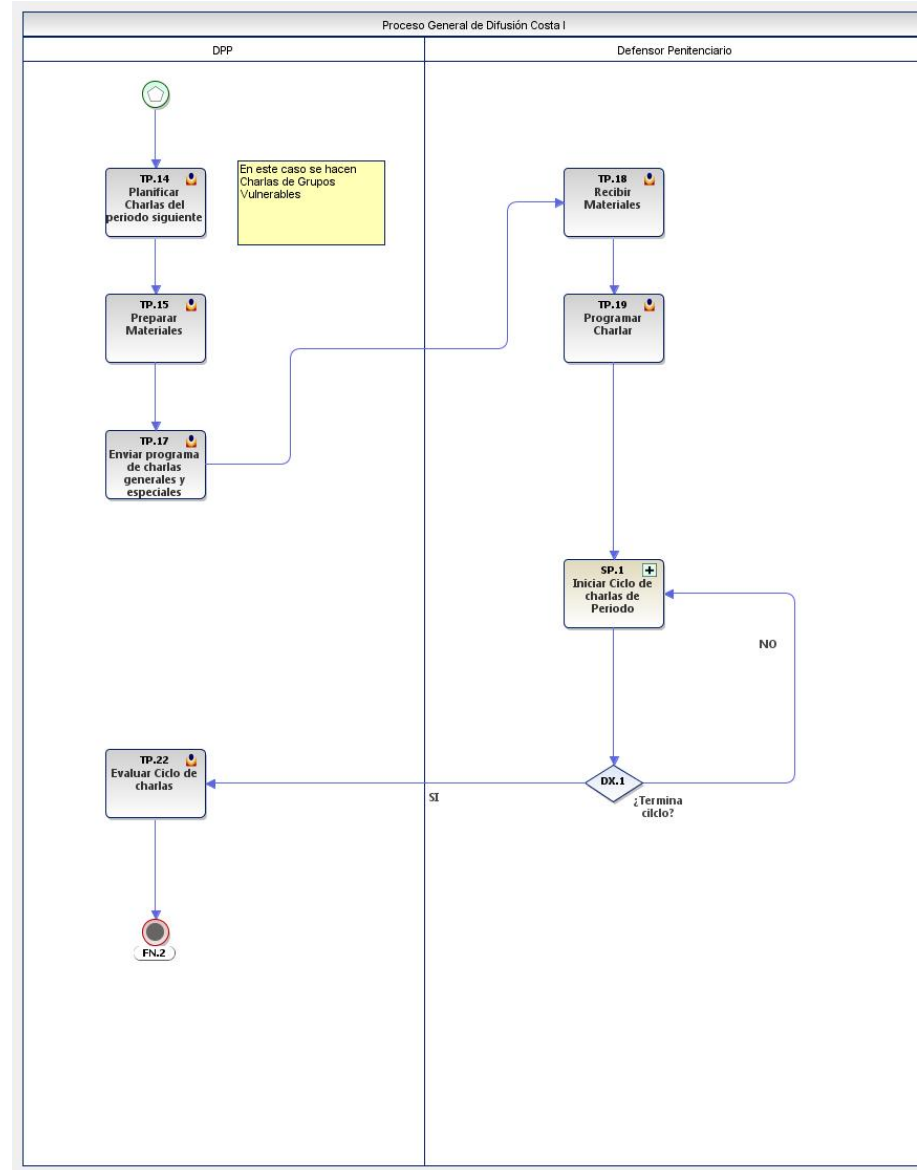


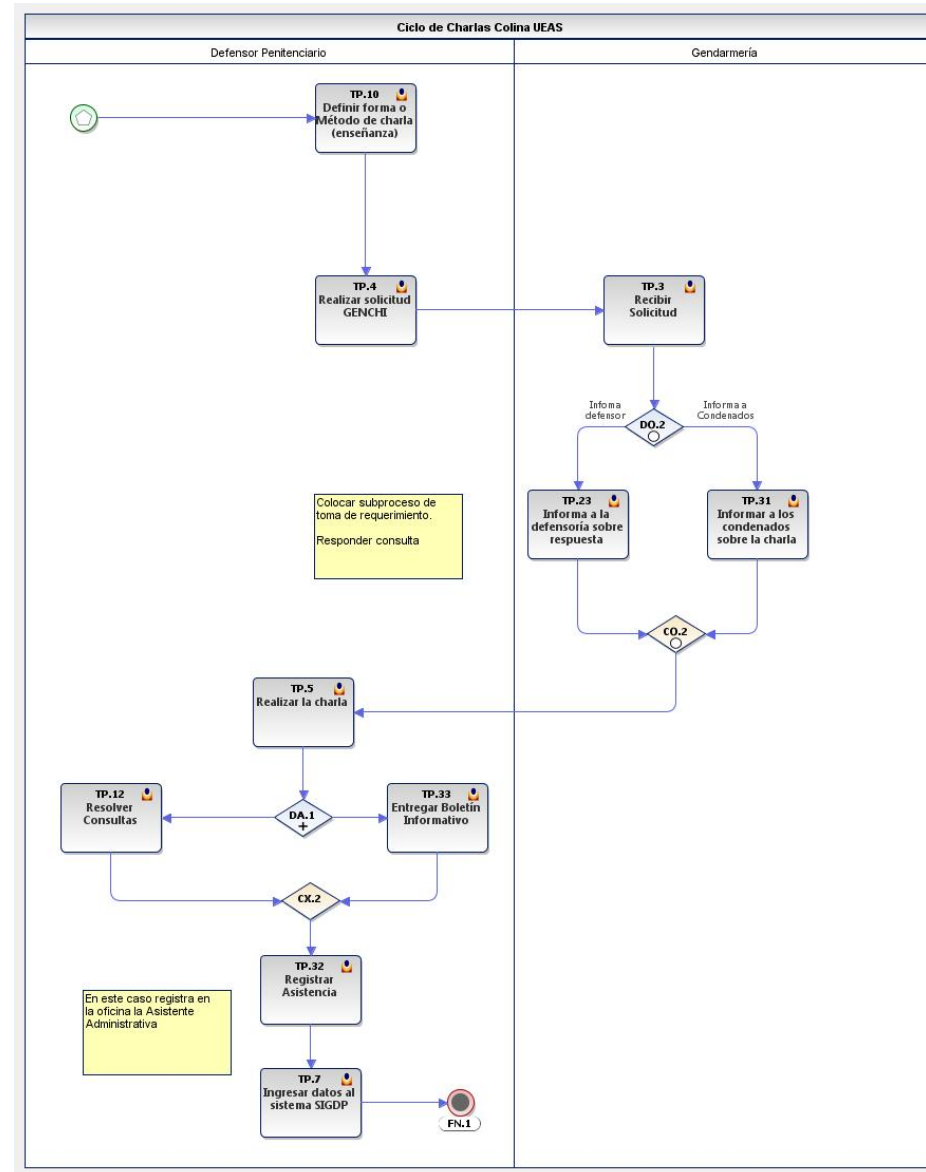


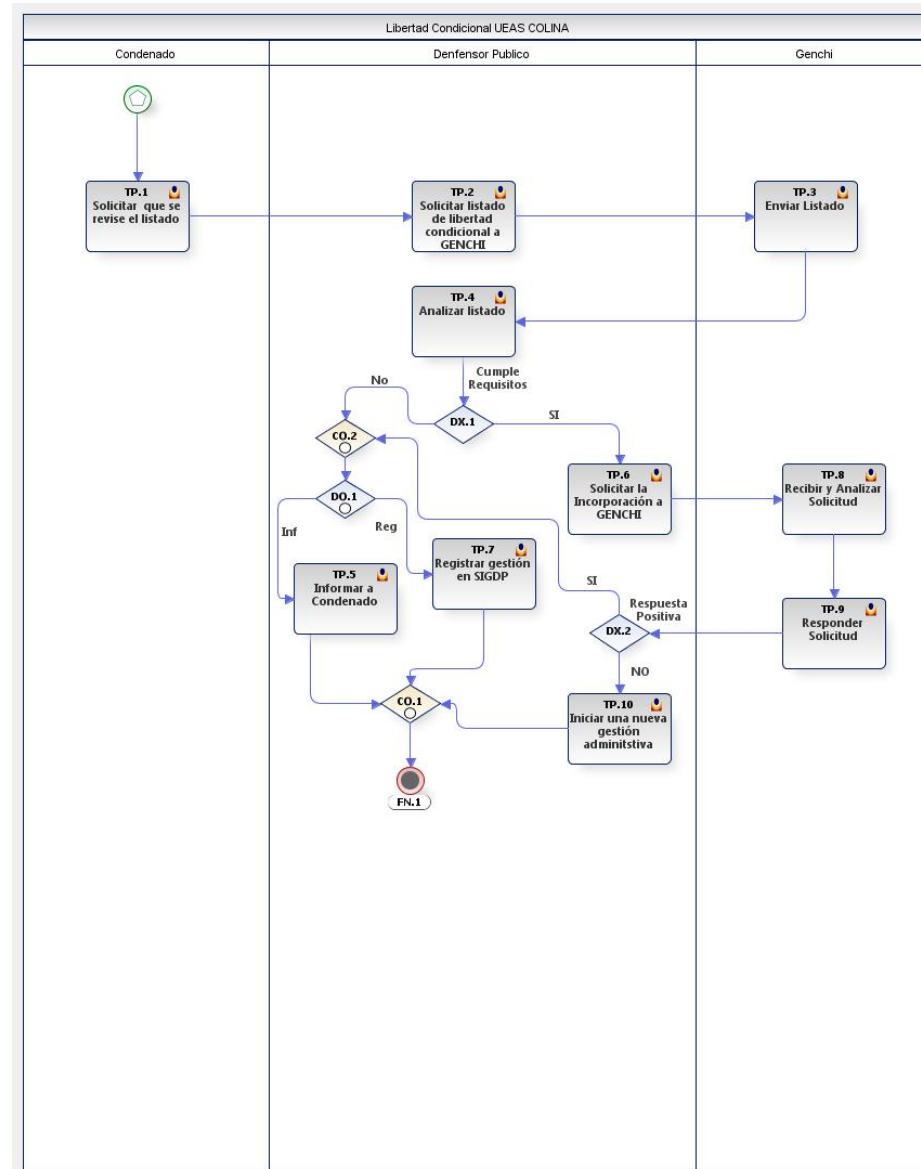


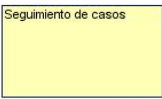


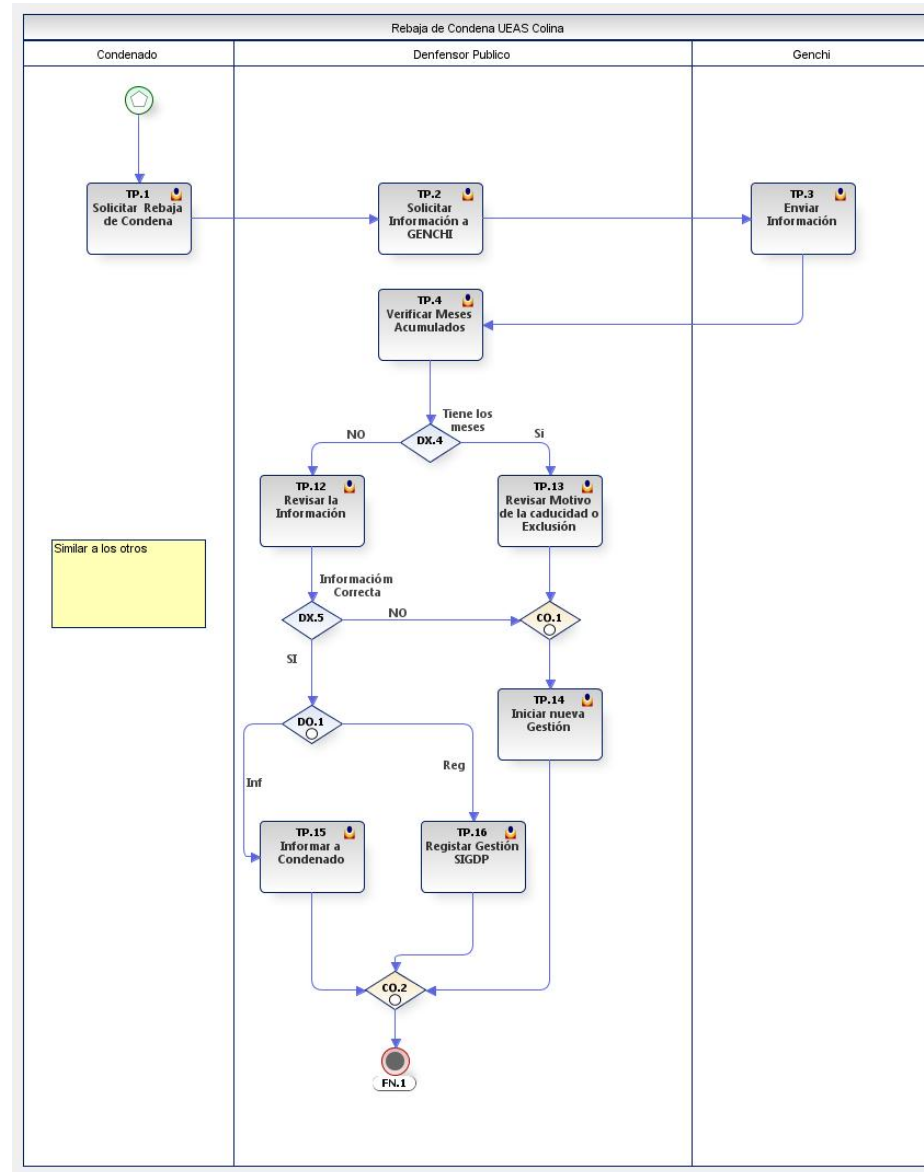
U.E.A.S.

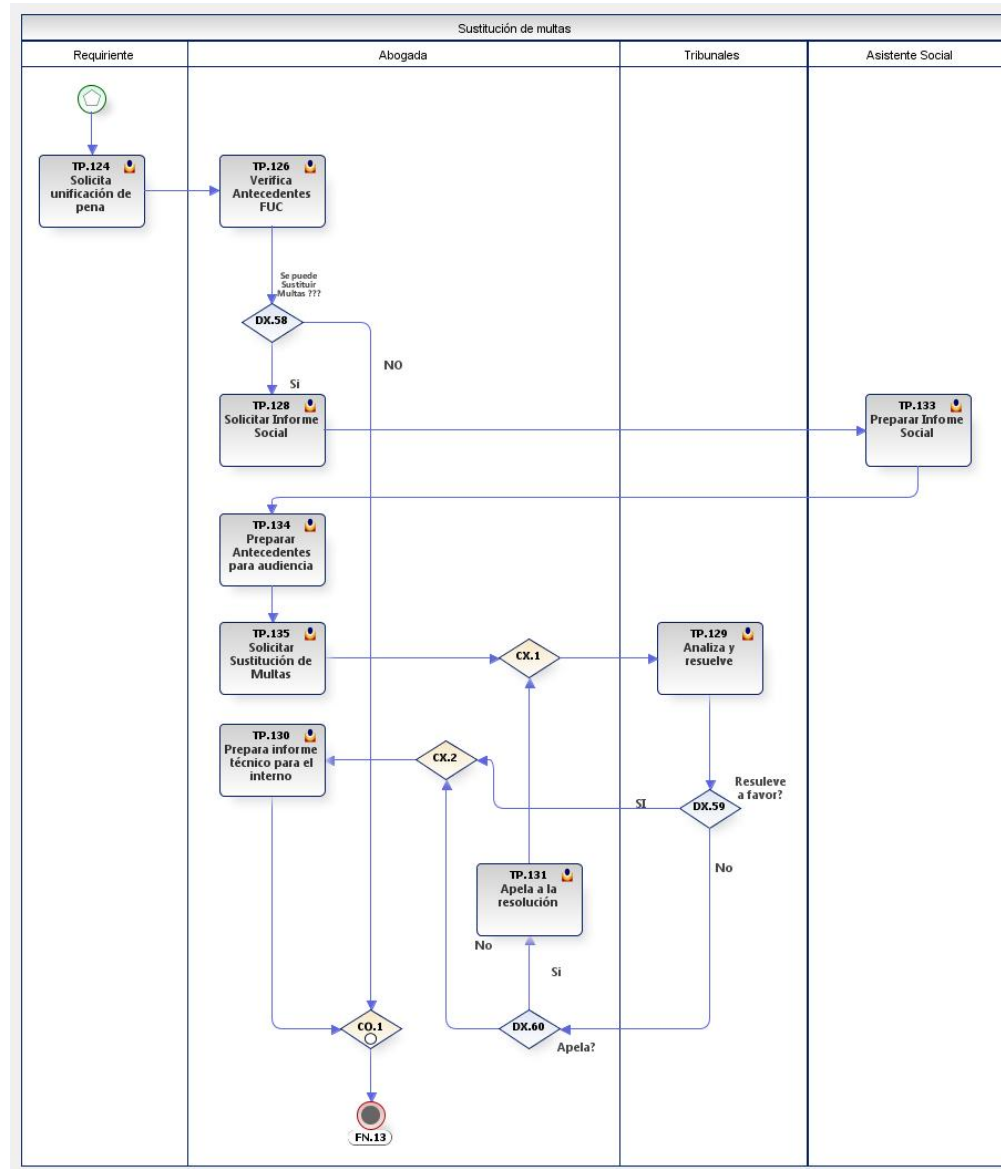


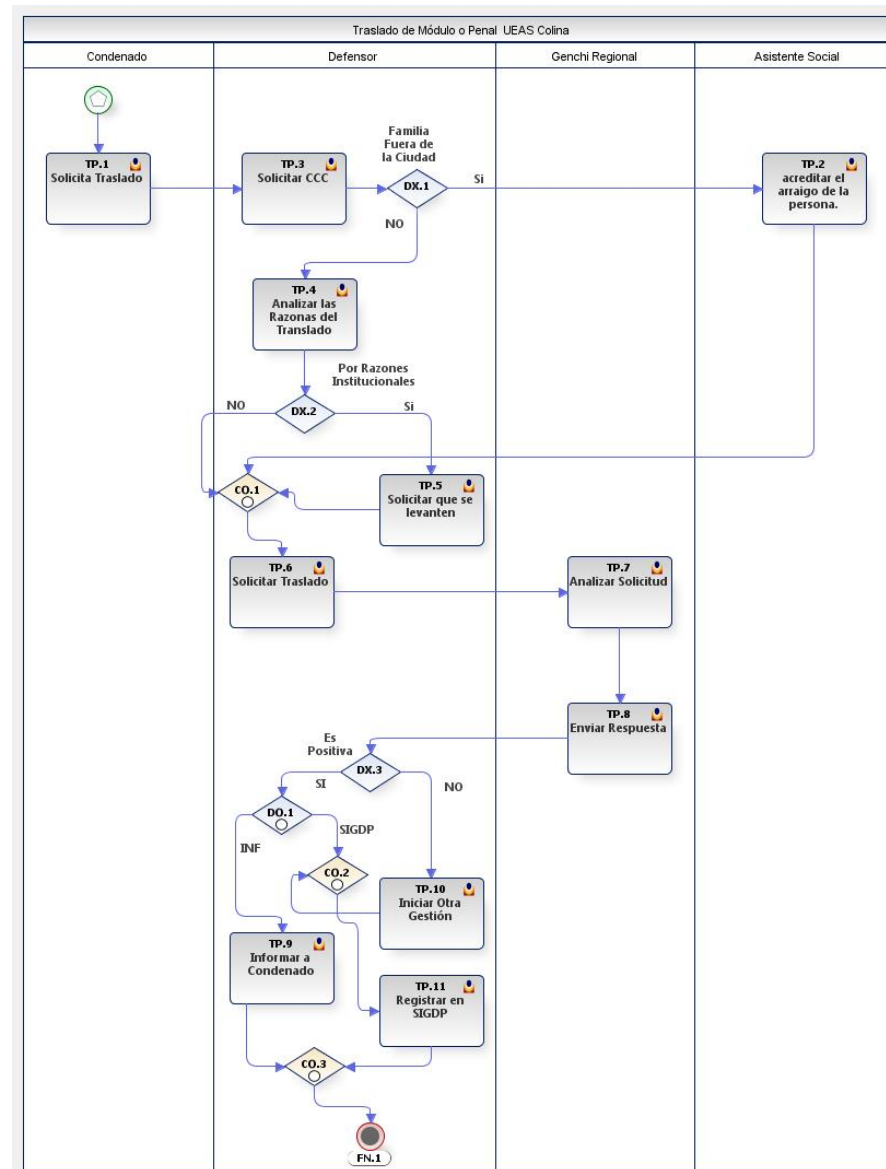


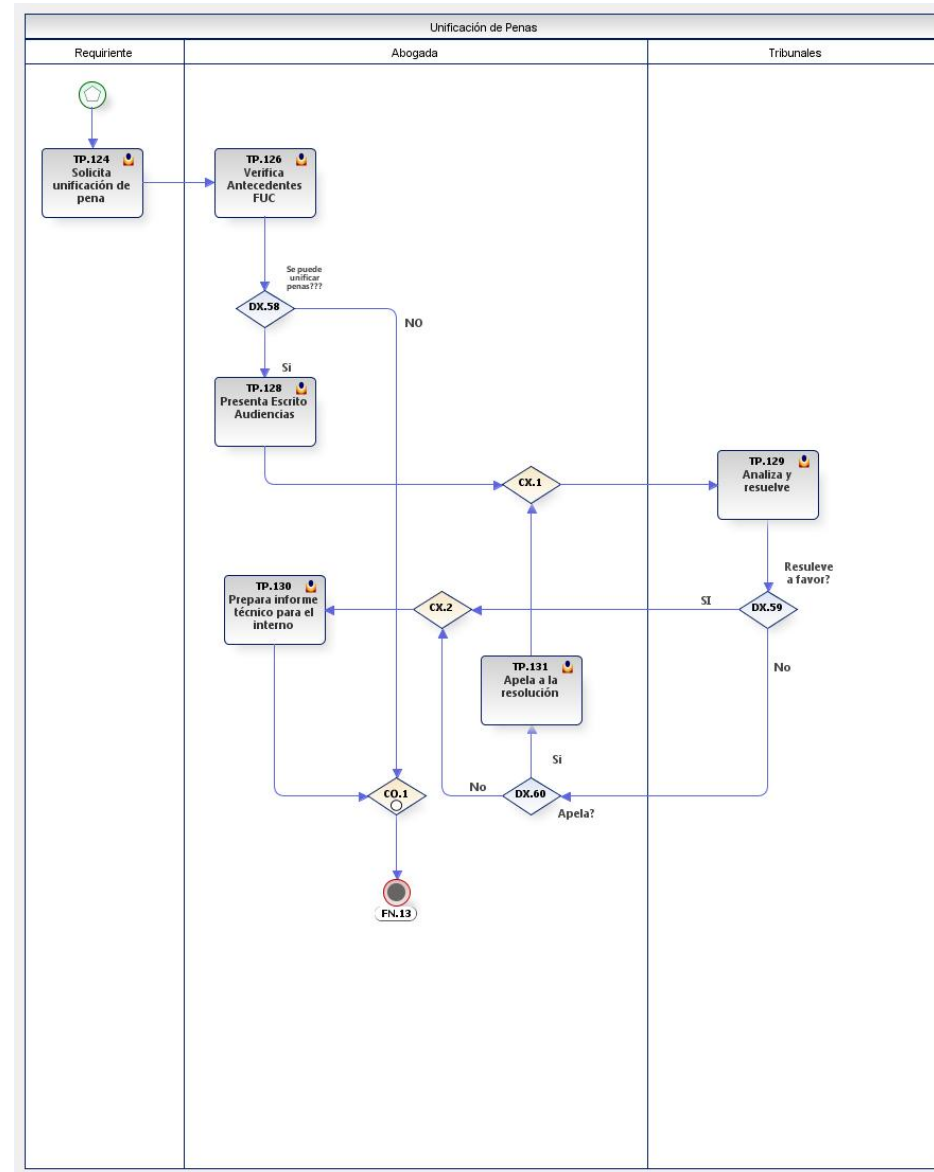


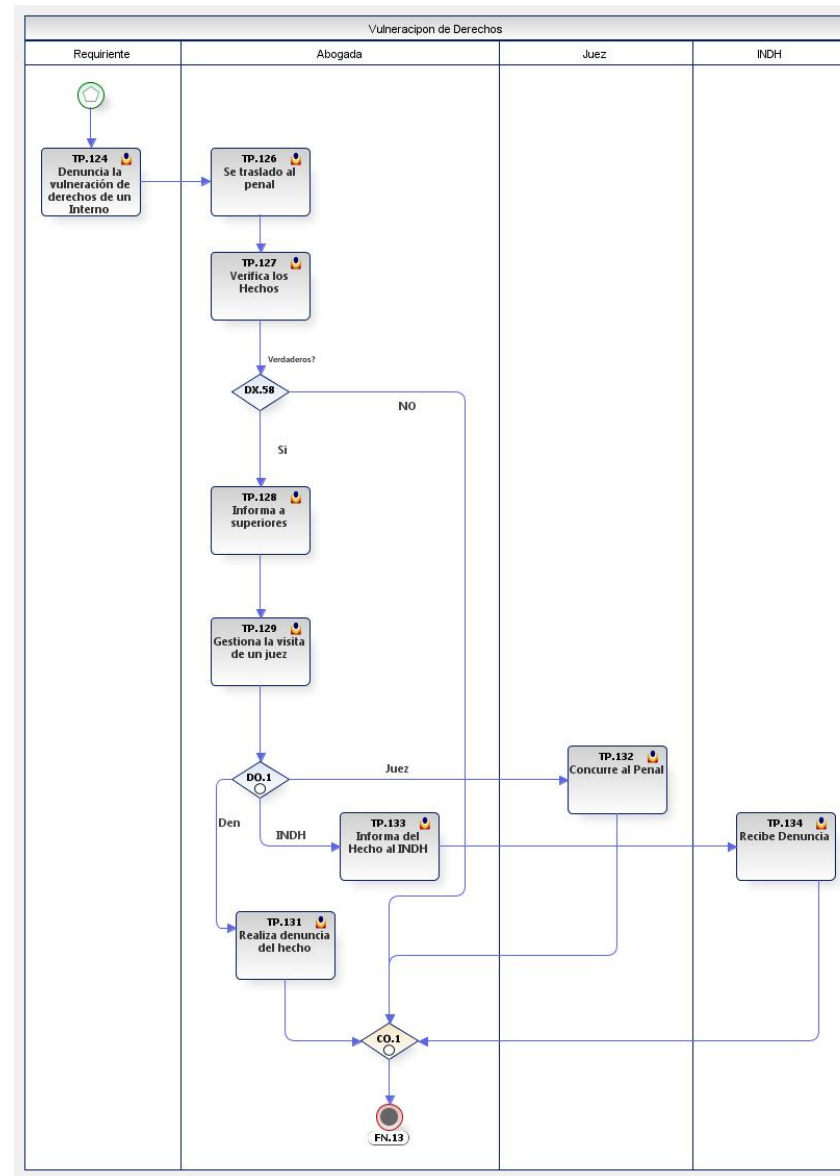












Ficha de Registro de Prácticas de Defensa Penitenciaria					
Fecha:			Nombre Oficina:		
Hoja:			Nombre Observador:		
N°	Código de Práctica	Hora Inicio	Hora Término	Duración (Minutos)	Descripción de la Practica y Observaciones
1					
2					
3					
4					

	Fecha	Mes de Noviembre														
Muestra	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	
Región Coquimbo	DP	DP	DP	DP	DP	AS	AS	AS	AS	AS	AS	DP	DP	AS	DP	
Región Bío Bío Costa I	DP	DP	DP	DP	DP	AS	AS	AS	AS	AS	DP	DP	DP	AS	AS	
Región Bío Bío Cordillera	DP	DP	DP	DP	DP	AS	DP	DP	DP	DP	AS	AS	AS			
Metropolitana Norte Colina UEAS	DP	DP	DP	DP	DP		AS	AS	AS	AS						
Metropolitana Norte CDP Santiago Sur	DP	DP	DP	DP	DP	AS	AS	AS	AS	AS						
Metropolitana Sur Talagante Puente Alto												DP	DP	DP	DP	
Metropolitana Sur Talagante Puente Alto												AS	AS	AS	AS	

Observador	
Mario Órdenes	
Gabriela Paz Muñoz	
María Ignacia Rojas	
Paola Cerda	
Priscila Inostroza	



ENCUESTA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

El propósito de este instrumento es conocer las percepción que en su rol de defensores/as y Asistentes Sociales tienen en torno a ciertos procesos y funcionamiento asociadas con el desempeño de sus labores. Es importante que usted aproveche esta oportunidad de hacer saber sus opiniones con absoluta libertad.

Agradecemos de antemano su colaboración al contestar. la información que obtengamos ayudará a que todos tengamos una mejor comprensión de su labor.

POR FAVOR, RECUERDE QUE:

- * No hay respuestas buenas ni malas.
- * Deberá responder a todas las preguntas.
- * Este cuestionario es absolutamente anónimo.

INICIO

PARA RESPONDER DEBE HACER UN CLICK EN CADA ÍTEM.

1. Evalúe los siguientes aspectos *

	Muy Insuficiente	Insuficiente	Buena	Muy Buena
Relación que Usted y sus colegas han mantenido en el trabajo con Gendarmería	☐	☐	☐	☐
Nivel de conocimiento que Ud. y sus colegas más próximos tienen del protocolo de trabajo entre la DPP y la Genchi	☐	☐	☐	☐
Recursos destinados a contratar servicios de defensa penitenciaria para otorgar asistencia letrada especializada y oportuna a los condenados privados de libertad	☐	☐	☐	☐
Información existente en el sistema actual (soporte técnico, acceso, oportunidad) del Poder Judicial que se encuentra en las dependencias de la Defensoría? (Evalúe considerando si es la suficiente para brindar en forma efectiva y oportuna un servicio de defensa penitenciaria)	☐	☐	☐	☐

2) ¿Cómo evaluaría los procedimientos de trabajo existentes para llevar a cabo el servicio de Defensa Penitenciaria, en particular las gestiones con Genchi? (Elija la frases que mejor ilustra su opinión al respecto) *

- ☐ No hay una formalización explícita de los procedimientos de trabajo.
- ☐ Están explicitados, pero les falta precisión y dejan demasiado espacio al arbitrio personal.
- ☐ Están claramente establecidos y son orientadores.
- ☐ Están totalmente formalizados y exigen ser rigurosos en su aplicación.

LAS SIGUIENTES SON PREGUNTAS QUE ALUDEN A LAS RELACIONES DE LA DPP CON EL PODER JUDICIAL, EN PARTICULAR CON EL TRABAJO EN TRIBUNALES.

3) Desde su experiencia dentro de la DPP, ¿Cómo calificaría la relación de trabajo que Ud. y sus colegas de la DPP mantienen con... *

	Muy Satisfactoria	Satisfactoria	Algo Satisfactoria	Nada de Satisfactoria
Tribunales en General	☐	☐	☐	☐
Jueces	☐	☐	☐	☐
Personal de Apoyo	☐	☐	☐	☐

4) ¿Cómo evaluaría los procedimientos de trabajo existentes para llevar hoy a cabo el servicio de Defensa Penitenciaria, en particular las gestiones ante Tribunales? (Indique la frase que mejor ilustra su opinión al respecto) *

- ☐ No hay una formalización explícita de los procedimientos de trabajo.
- ☐ Están explicitados, pero les falta precisión y dejan demasiado espacio al arbitrio personal.
- ☐ Están claramente establecidos y son orientadores.
- ☐ Están totalmente formalizados y exigen ser rigurosos en su aplicación.

5) ¿Es Ud. consultado en forma regular y sistemática respecto de criterios y medidas destinadas a mejorar la implementación de este programa? *

- ☐ Nunca
- ☐ A Veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

6) ¿El soporte informático de la DPP (SIGDP) es suficientemente accesible y comprensible para estar informado de los requerimientos solicitados por los usuarios? (Indique la afirmación que mejor refleja la percepción que UD. tiene al respecto) *

- ☐ Insuficiente disponibilidad de equipos para hacer uso de al soporte informático de la DPP.
- ☐ Aunque es posible acceder resulta demasiado complicado su uso para el usuario (Defensor Penitenciario, etc).
- ☐ Tanto el acceso cómo el uso y comprensión están al alcance sólo de los usuarios con mayor manejo en el área.
- ☐ Tanto el acceso cómo el uso y comprensión están al alcance de cualquiera usuarios.

7) ¿Ha recibido Ud. capacitación en el uso del sistema de información de la DPP? *

- ☐ Sí
- ☐ No

8) ¿Cómo evalúa la capacitación que ha recibido sobre el uso del sistema de información (SIGDP)? (Donde 1 "Muy Malo y 7 "Muy Bueno")

	1	2	3	4	5	6	7	
Muy Malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Bueno

9) EVALÚE LOS SIGUIENTES ASPECTOS *

	Muy Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Muy Adecuado
El espacio físico destinado por Genchi para las charlas de difusión	☐	☐	☐	☐
El Acceso a la información del SIAGJ del Poder Judicial para el servicio de defensoría penitenciaria	☐	☐	☐	☐

10) En general ¿Las herramientas de gestión que son facilitadas por la DPP contienen toda la información necesaria para ejecutar sus tareas diarias?. Por herramientas de gestión debemos entender por ejemplo: Carpetas, Ficha de Primera Entrevista, Formularios Tipos, etc. *

☐ La información es insuficiente
☐ La información es la necesaria, pero parcial
☐ La información es la Suficiente para ejecutar las tareas.
☐ La información es suficiente, completa y de utilidad

11) ¿Dispone Ud. y/o su oficina de instrumentos de información y de apoyo a la gestión de sus servicios de defensa penitenciaria?. Por instrumentos de información y de apoyo a la gestión debemos entender estadísticas propias sobre los diversos tópicos de información a la DPP, u otro sistema de almacenamiento de indicadores propios (distintos al SIGDP) *

☐ Sí (Pasar a la siguiente pregunta)
☐ No (Pasar a pregunta 13)

12) Señale a continuación la causa o razón que más se acerca a la decisión de disponer de instrumentos de gestión e información propios:

☐ Los instrumentos facilitados por la DPP no cubren aspectos esenciales para la gestión del servicio
☐ Los instrumentos facilitados por la DPP cubren parcialmente la necesidad para hacer gestión
☐ Aunque la DPP entrega los instrumentos necesarios se requieren de otros aspectos adicionales para hacer más fluida y oportuna la prestación de los servicios de defensoría
☐ Necesidad de contar de instrumentos necesarios para optimizar la gestión de nuestros recursos humanos y materiales de prestación de defensa penitenciaria

PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS TIEMPOS ASOCIADOS CON EL TRASLADO A LOS CENTROS PENITENCIARIOS, TRIBUNALES, U OTROS.

13) Indique los tiempos promedios asociados con los siguientes eventos o situaciones (se trata de un promedio en relación a todos los centros y tribunales que le toca ir) *

	Menos de 1 hora	Entre 1 a 2 horas	Entre 2 a 3 horas	Entre 3 a 4 horas	Más de 4 horas
¿Cuánto tiempo -en promedio- ocupa en trasladarse (viaje de ida) al Centro Penitenciario?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuánto tiempo -en promedio- ocupa en trasladarse (viaje de ida) al Tribunal?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuánto tiempo permanece en el tribunal? (Desde su llegada hasta su completa salida)	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cuánto tiempo permanece en el Centro Penitenciario? (Desde su llegada hasta su completa salida)	☐	☐	☐	☐	☐

14) Evalúe los tiempos señalados anteriormente *

	Excesivamente Largo	Largo	Razonable	Óptimo
Tiempo que ocupa en trasladarse (viaje de ida) al Centro Penitenciario?	☐	☐	☐	☐
Tiempo que ocupa en trasladarse (viaje de ida) al Tribunal	☐	☐	☐	☐
Tiempo que permanece en el tribunal (Desde su llegada hasta su completa salida)	☐	☐	☐	☐

15) Indique la frecuencia aproximada con que acude SEMANALMENTE a... *

	1 vez a la semana	2 veces a la semana	3 veces a la semana	4 veces a la semana	Más de 4 veces a la semana
Centro Penitenciario (N° DE VECES A LA SEMANA)	☐	☐	☐	☐	☐
Tribunales por semana (N° DE VECES A LA SEMANA)	☐	☐	☐	☐	☐

16) Y ahora respecto del tiempo que Ud. destina a cada caso (requerimiento) en su opinión lo considera: *

- ☐ Muy poco tiempo
☐ Poco tiempo
☐ Tiempo justo
☐ Suficiente tiempo

17) En lo personal Ud. considera que su carga de trabajo en la prestación del servicio de penitenciaria es... *

- ☐ Excesiva
☐ Por sobre lo normal pero no excesiva
☐ Normal
☐ Holgada

18) ¿Ud. considera que para llevar a cabo una mejor y más completa defensa penal penitenciaria son suficientes además de los Abogados y Asistentes sociales, es necesario disponer de otros tipos de profesionales?

- ☐ No, sólo abogados y asistentes sociales
- ☐ Psicólogos/as
- ☐ Sociólogos/as
- ☐ Ingenieros/as
- ☐ Otros/as

19) ¿En su opinión hay una definición explícita y separación clara de los roles que deben ejercer defensores, asistentes sociales, y administrativos en el servicio de penitenciario?Cuál de las siguientes afirmaciones reflejan mejor la percepción que Ud. tiene al respecto: *

- ☐ Los roles de cada tipo de profesional no están explicitados ni diferenciados
- ☐ Los roles están explicitados y diferenciados de manera muy general y tienden a confundirse
- ☐ Hay una clara definición de los roles que deben ejercer defensores, asistentes sociales, y administrativos
- ☐ Los defensores, asistentes sociales, y administrativos ejercen en la práctica sus roles de acuerdo a como han sido explicitados y diferenciados

20) ¿Cómo calificaría Ud. el nivel de la capacitación recibida respecto del contenido, alcance y ejecución del programa?: *

- ☐ Muy genérico
- ☐ Completo, pero sin profundizar las materias
- ☐ Completo pero profundo en algunas materias
- ☐ Exhaustivo y profundo

21) Evalúe los siguientes aspectos *

	Ninguna predisposición	Escasa predisposición	Buena predisposición.	Alta predisposición.
El grado de predisposición de los funcionarios de cada recinto penitenciario a facilitar las condiciones materiales y ambientales para realizar las actividades propias de la defensoría.	☐	☐	☐	☐
El grado de predisposición de los funcionarios de cada recinto penitenciario a facilitar las condiciones materiales y ambientales para la capacitación en el programa a los condenados privados de libertad	☐	☐	☐	☐
El grado de predisposición de los defendidos(as) a colaborar con las actividades propias de la defensoría	☐	☐	☐	☐
El grado de predisposición de los condenados privados de libertad a recibir Capacitación en el programa.	☐	☐	☐	☐

22) Con qué frecuencia los siguientes usuarios utilizan el registro de las causas penitenciarias en el SIGDP: *

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Abogados	☐	☐	☐	☐	☐
Asistentes Administrativos	☐	☐	☐	☐	☐
Asistente Social	☐	☐	☐	☐	☐

23) En relación a los abogados de la oficina penitenciaria, específicamente en relación a las tareas que realiza, cuál de las siguientes afirmaciones es la que más coincide con la opinión que Ud. se ha formado al respecto: *

☐ El abogado hace todas las tareas: da charlas, recoge requerimientos administrativos y judiciales, visita condenados, asiste periódicamente a tribunales, etc.

☐ El abogado sólo hace algunas tareas de defensoría propiamente tal, porque las otras son realizadas por los asistentes sociales.

☐ El abogado hace algunas tareas de defensoría, a veces muy específicas, porque otras son hechas por otros abogados de la misma oficina.

24) Al interior de la oficina penitenciaria, cuál cree Ud. que es, de entre los siguientes que se señalan, aquel que permitiría una mejor la distribución de las causas penitenciarias: *

☐ Igual cantidad de causas por cada uno de los abogados y asistentes sociales.

☐ Distribución según especialidad, esto es, algunos abogados y asistentes sociales hacen algunas tareas de manera especial.

☐ Distribución de causas según un sistema por turnos: diarios, semanales, por actividad, etc.

☐ La distribución la hace el Jefe o superior de la oficina.

CARACTERIZACIÓN GENERAL

CARGO *

TIPO DE CONTRATO *

REGIÓN *

UNIDAD *

AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL
EJEMPLO: 2 AÑOS Y 6 MESES
TIEMPO DE EXPERIENCIA EN LA DEFENSORÍA PENITENCIARIA
EJEMPLO: 1 AÑO Y 2 MESES
Dotación de personal en la oficina que trabaja *
Indique número
Cantidad de Centros penitenciarios que atiende *
Indique número
Enviar