

## **GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS PARTICIPATIVOS**

- **C. Ciudadanas (diálogos participativos)**
- **Plazas de Justicia.**

### **1. Consultas Ciudadanas, implementadas en DPP como Diálogos Participativos presenciales**

Dicho mecanismo es parte de las políticas gubernamentales de participación ciudadana respecto al eje que propicia el encuentro y la relación de los servicios públicos con la comunidad y sus usuario/as.

Estos encuentros se traducen en la visita de los equipos directivos regionales a cárceles o espacios comunitarios a fin de difundir el quehacer del servicio y obtener la retroalimentación necesaria para el mejoramiento de su gestión.

Especialmente en lo referido a encuentros en centros privativos de libertad, se busca establecer un espacio de diálogo abierto entre los usuarios privados de libertad y la institución.

Estas actividades permiten detectar distintas inquietudes y demandas por parte de los internos, incluso dar respuesta a mitos y aprehensiones sobre el rol de la Defensoría y su relación con otros intervinientes del sistema.

Con los Diálogos Participativos se busca avanzar cualitativamente respecto de la charla informativa sobre el quehacer institucional. Es decir, se aspira a generar espacios de retroalimentación más allá de las actividades de difusión propiamente tales. Los Diálogos están enfocados principalmente a “escuchar” a los usuarios y la comunidad respecto de sus dudas y necesidades.

#### Recomendaciones básicas

- Como se indicó, el Diálogo Participativo es principalmente un espacio de retroalimentación con la comunidad y en especial con los usuarios de la Defensoría, por lo que se recomienda inicialmente enfocar estas iniciativas a imputados privados de libertad que requieren con mayor urgencia este tipo de atención. También se debe considerar la importancia de incluir mujeres en estas actividades, dados los compromisos con el tema de género que ha establecido la institución.

*Las orientaciones del presente documento se remiten a fines del año 2009, antes de publicada la Ley 20.500. En esa fecha gran parte de las actividades participativas de la DPP se desarrollan en penales, lo que incluye la realización de plazas de justicia penitenciarias, inscritas como “otro mecanismo participativo” que implementa el servicio como valor agregado a sus acciones participativas (del 2014 en adelante estas plazas también incluyen actividades en espacios comunitarios).*

- Como espacio de retroalimentación se buscará, de preferencia, la participación de directivos regionales en estos encuentros, a fin de detectar brechas y resolver efectivamente las situaciones planteadas por el público.
- Se sugiere, además, un mínimo de 25 internos y un máximo de 70, a fin de facilitar la dinámica.
- Previo al Diálogo debe prepararse una minuta que consigne brevemente la labor de la Defensoría, algunas cifras actualizadas del servicio y principalmente los derechos de los internos frente a éste, destacando siempre el interés por escuchar sus inquietudes. Dicha minuta puede contener además, un estado de la situación penitenciaria vivida en el penal, como puntos de conflicto o demandas de los internos. Se busca, en definitiva, contar con el máximo de información previa a la actividad.
- El Diálogo no debiera extenderse por más de una hora y media, iniciándose con unas breves palabras por parte del directivo a cargo de la actividad, que apunten principalmente a destacar aspectos básicos de la labor de la Defensoría, los derechos de los internos frente a ésta, elementos de derechos sobre su condición como privados de libertad y finalmente, algunas particularidad si así lo amerita (por ej. mujeres o extranjeros).
- Frente a algunas inquietudes y demandas se buscará aclarar y explicar los procedimientos de la DPP, por ejemplo, en materia de visitas de defensores o procedimientos de reclamos.
- Se recomienda dar espacio a propuestas que surjan de los internos y establecer un compromiso que la Defensoría Regional esté en condiciones de cumplir. Por ejemplo, un ciclo de charlas informativas.
  - Se pide instalar pendón institucional y asegurar un registro fotográfico de la actividad.
  - Se sugiere también llevar material de difusión como afiches o folletos.

De los Diálogos Participativos debe resultar un documento que recoja los principales puntos de acción relevados en la actividad y una propuesta de la Defensoría Regional respectiva que dé cuenta de cómo serán abordados los temas y compromisos adquiridos.

*Las orientaciones del presente documento se remiten a fines del año 2009, antes de publicada la Ley 20.500. En esa fecha gran parte de las actividades participativas de la DPP se desarrollan en penales, lo que incluye la realización de plazas de justicia penitenciarias, inscritas como "otro mecanismo participativo" que implementa el servicio como valor agregado a sus acciones participativas (del 2014 en adelante estas plazas también incluyen actividades en espacios comunitarios).*

## Plazas de Justicia

Las plazas de justicia son un espacio desconcentrado de difusión y promoción de las políticas, planes, programas y acciones del Ministerio de Justicia, sus servicios dependientes y relacionados. Dichas actividades deben desarrollarse en espacios comunitarios o bien en recintos penales con el objetivo de entregar a las personas un aspecto más amplio de la labor de la Defensoría -y especialmente en el caso de centros de reclusión- atender sus necesidades de manera directa.

Las Plazas de Justicia se desarrollan desde principios del año 2009 en las regiones del país. Ello, en coordinación con los Gabinetes de Justicia de cada zona, para llevar a la comunidad y las cárceles la oferta de tramitaciones y acceso a programas públicos.

- Para la realización de estas actividades resulta fundamental un adecuado nivel de coordinación entre la Defensoría, la Seremi de Justicia y el conjunto del Gabinete.
- También se requiere de una especial coordinación con Gendarmería, a fin de tener asegurado la organización y éxito de la actividad en sus aspectos prácticos y logísticos.
- Como se mencionó anteriormente, estas actividades se traducen en la atención en terreno del conjunto de servicios dependientes o relacionados con el Ministerio de Justicia; Defensoría Penal Pública, Registro Civil, Corporación de Asistencia Judicial, Seremi de Justicia y Sename, entre otros.
- Involucrar a otros servicios, más allá del sector justicia, enriquece la actividad y amplía la oferta. Así, se registran experiencias exitosas de coordinación con intendencias, gobernaciones y municipios, como también privados, en el caso de notarías, entre otros.

Algunas recomendaciones básicas sobre estas actividades en recintos penales:

- Para la mayoría de los internos una Plaza de Justicia es una oportunidad única de realizar tramitaciones, por lo que se recomienda la elaboración de folletos informativos o papeles impresos que puedan ser distribuidos en la población penal -que participará de la actividad- con anticipación. Dichos folletos deben mencionar a las instituciones que prestarán sus servicios, más su oferta de tramitaciones y los requisitos inherentes a éstas. En caso que alguna oferta tenga algún costo económico, con mayor razón se recomienda dar cuenta de ello previamente a los internos. Pese a la demanda de atención que se producirá, se aconseja una duración 'estándar' de 2 horas en la implementación de la Plaza, considerando los horarios del régimen penitenciario.

*Las orientaciones del presente documento se remiten a fines del año 2009, antes de publicada la Ley 20.500. En esa fecha gran parte de las actividades participativas de la OPP se desarrollan en penales, lo que incluye la realización de plazas de justicia penitenciarias, inscritas como "otro mecanismo participativo" que implementa el servicio como valor agregado a sus acciones participativas (del 2014 en adelante estas plazas también incluyen actividades en espacios comunitarios).*