

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE
DEFENSA PENAL PÚBLICA.

“Auditoría Penitenciaria”

2018

1. ANTECEDENTES

La Defensoría Penal Pública (DPP) es un servicio dependiente del Ministerio de Justicia, creado en el marco de la Reforma Procesal Penal, a través de la Ley 19.718 del año 2001.

Su finalidad es proporcionar defensa de calidad al imputado que carezca de abogado y que enfrente un proceso de persecución penal por parte del Ministerio Público, asociado a un crimen, simple delito o falta.

Para implementar la prestación de defensa, la DPP recurre a dos modalidades de contratación: Defensores Locales: abogados que contractualmente forman parte de la institucionalidad pública y Defensores Licitados: abogados privados que prestan servicios a través de empresas adjudicatarias de licitaciones de defensa.

Ambos detentan la categoría de defensores penales públicos y, como tales, están mandatados a representar judicial y extrajudicialmente a su imputado en todas las actuaciones y audiencias hasta la completa ejecución de la sentencia; realizar visitas a la cárcel para entrevistarse con su defendido; efectuar y solicitar diligencias pertinentes a la defensa; solicitar las pericias que se requieran; y atender a los familiares para los fines de la defensa, correspondiendo éstas a algunas de las actuaciones mínimas en la entrega del servicio conforme a los estándares de defensa.

Para controlar la calidad de la prestación de defensa efectuada por sus prestadores, la Ley 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública, en su artículo 60 establece las auditorías denominadas externas, ya que se realizan por agentes que no son parte de la institución, como uno de los mecanismos que facultan al DECR para monitorear la observancia de los estándares de defensa y atención que han sido definidos, declarados y operacionalizados por la Institución, a través de manuales de actuaciones mínimas.

En línea con lo anterior, la DPP ha incorporado en el fundamento de las directrices del quehacer institucional y de sus definiciones estratégicas al usuario, incorporándolo explícitamente en el segundo y tercero de sus 4 objetivos estratégicos institucionales:

- ***Mejorar continuamente la calidad de las prestaciones de defensa penal a través del fortalecimiento de la especialización y de los mecanismos de evaluación con orientación a la atención al usuario.***
- ***Fortalecer la difusión de derechos y rol de la defensoría penal pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.***

No obstante en este ejercicio gerencial estratégico, son los usuarios quienes finalmente por medio de una comparación entre sus derechos, necesidades y expectativas, los que se pronunciarán respecto de la calidad de la prestación y del grado de satisfacción que les generó, una vez recibido el servicio.

Por tanto, es clave identificar las variables que permitan estudiar diferenciadamente las particularidades de nuestros clientes por sexo e incorporar a la desagregación, un análisis con perspectiva de género a fin de ofertarles servicios y bienes en función de sus necesidades reales y así implementar de manera concreta y efectiva, el ciclo de mejora continua, otorgando una defensa especializada con enfoque de género, que releve el principio de igualdad ante la ley y no discriminación, toda vez que debe ser un pilar fundamental en las argumentaciones e interpretaciones que realice la defensa, a la luz de que sean consideradas las necesidades específicas de las mujeres en las decisiones administrativas y especialmente judiciales, y que sean derogados los obstáculos basados en discriminaciones arbitrarias respecto a este grupo.

2. JUSTIFICACIÓN

La evidencia empírica ha demostrado claramente que las mujeres criminalizadas sufren una marginación y discriminación específica que el sistema de justicia penal tiende a consolidar la estructura de géneros y a reproducir los elementos que provocan la discriminación sexual.

Tal como sucede a nivel mundial, en América Latina las mujeres privadas de libertad constituyen una minoría que históricamente ha sido invisibilizada. En términos generales “la infraestructura, la gestión penitenciaria, los programas de educación, capacitación y los espacios laborales han sido diseñados con una visión androcéntrica, que escasamente considera las historias vitales de las mujeres y sus necesidades”, porque las mujeres constituyen un porcentaje muy pequeño de la población carcelaria, que representa sólo entre el 2 y el 9 por ciento en la mayoría de las jurisdicciones de todo el mundo. Estos números tan bajos han dado lugar a que las mujeres sean consideradas como un grupo que es invisible en la justicia penal

Por género debemos entender un conjunto de características culturalmente específicas que identifican el comportamiento social de mujeres y hombres y la relación entre ellos

La perspectiva de género aplicada a la defensa penal, se refiere a los elementos que un defensor penal público debe considerar en el diseño y ejecución de su estrategia a la luz de los requerimientos del cliente, en el marco de las regulaciones contenidas en la Constitución Política de la República, tratados internacionales, normativa legal e interna, en especial, lo dispuesto en los Estándares de Defensa de la DPP.

Según estadística de Gendarmería de Chile, a Febrero de 2018, el total de las personas condenadas a penas privativas de libertad ascendía a 26.945, del cual 93,9% eran hombres y 7,1% mujeres. Siendo las mujeres privadas de libertad Las mujeres tienen particulares necesidades; primero biológicas, las que requieren atención médica especializada en diferentes momentos de sus vidas y culturales; como el hecho de que siguen siendo las principales cuidadoras de niños/as y otras personas en situación de vulnerabilidad; que sus antecedentes sean más complejos y afectados por la pobreza que los de los presos varones; ellas tienen más probabilidades de haber sufrido abusos físicos y sexuales que los hombres antes del encarcelamiento, y en general a estar en peor estado de salud, tanto física como mentalmente; están requeridas de normas formales de presentación y comportamiento sexual deseado (o indeseado) tanto fuera como dentro de la cárcel; y los estereotipos de género de las mujeres puede resultar en regímenes penitenciarios más limitados y normas disciplinarias más severas; y por último cuando ellas son liberadas de la prisión el estigma

de haber sido encarceladas se queda con ellas de manera más intensa que en relación a los varones, de tal modo que es posible que las mujeres sean mucho más vulnerables a no tener hogar, relacionarse con hombres violentos, abuso sexual y regresar al consumo de drogas.

La evidencia empírica ha demostrado claramente que las mujeres criminalizadas sufren una marginación y discriminación específica que el sistema de justicia penal tiende a consolidar la estructura de géneros y a reproducir los elementos que provocan la discriminación sexual.

En este contexto, tal como sucede a nivel mundial, en América Latina las mujeres privadas de libertad constituyen una minoría que históricamente ha sido invisibilizada. En términos generales “la infraestructura, la gestión penitenciaria, los programas de educación, capacitación y los espacios laborales han sido diseñados con una visión androcéntrica, que escasamente considera las historias vitales de las mujeres y sus necesidades”, porque las mujeres constituyen un porcentaje muy pequeño de la población carcelaria, que representa sólo entre el 2 y el 9 por ciento en la mayoría de las jurisdicciones de todo el mundo

Las mujeres tienen particulares necesidades; primero biológicas, las que requieren atención médica especializada en diferentes momentos de sus vidas y culturales; como el hecho de que siguen siendo las principales cuidadoras de niños/as y otras personas en situación de vulnerabilidad; que sus antecedentes sean más complejos y afectados por la pobreza que los de los presos varones; ellas tienen más probabilidades de haber sufrido abusos físicos y sexuales que los hombres antes del encarcelamiento, y en general a estar en peor estado de salud, tanto física como mentalmente; están requeridas de normas formales de presentación y comportamiento sexual deseado (o indeseado) tanto fuera como dentro de la cárcel; y los estereotipos de género de las mujeres puede resultar en regímenes penitenciarios más limitados y normas disciplinarias más severas; y por último cuando ellas son liberadas de la prisión el estigma de haber sido encarceladas se queda con ellas de manera más intensa que en relación a los varones, de tal modo que es posible que las mujeres sean mucho más vulnerables a no tener hogar, relacionarse con hombres violentos, abuso sexual y regresar al consumo de drogas.

Esta discriminación específica que sufren las mujeres en el sistema penal en general, ha sido reconocida recientemente por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos. En primer lugar, destacan las **Reglas de Brasilia** (2008) que reconocen a las mujeres, en general, y a las mujeres privadas de libertad, en especial, como grupo en situación de vulnerabilidad e incorpora el género como una variable a ser considerada. En especial la necesidad de impulsar las medidas necesarias para eliminar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses legítimos, logrando la igualdad efectiva de condiciones.

Agrega que, se prestará una especial atención en los supuestos de violencia contra la mujer, estableciendo mecanismos eficaces destinados a la protección de sus bienes jurídicos, al acceso a los procesos judiciales y a su tramitación ágil y oportuna (Regla 20).

Especialmente significativa en esta materia ha sido la adopción de las Reglas de las Naciones Unidas para el tratamiento de las reclusas y medidas no privativas de libertad para las mujeres delincuentes (**Reglas de Bangkok**), por la Asamblea General de Naciones Unidas en marzo de 2011.

En general, estas recomendaciones instan a los Estados para que tengan en consideración las necesidades y circunstancias específicas de las mujeres imputadas y reclusas al elaborar los protocolos de atención, procedimientos, las políticas y los planes de acción

Si los Estados no toman en cuenta estas particularidades, ello constituye **discriminación** en los términos del artículo 1 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra la Mujer (**CEDAW**)¹. Así lo ha señalado el Comité de la CEDAW en diversas oportunidades.

Sobre esta materia, el **Comité de la CEDAW** ha expuesto la difícil situación de las mujeres privadas de libertad en cuanto a instalaciones y servicios de salud, incluido el acceso a la atención obstétrica y ginecológica.

3. MARCO JURIDICO NORMATIVO

a) Normativa Internacional de los Derechos Humanos

Estos instrumentos internacionales de derechos humanos que se mencionan a continuación, incluyen aquellos instrumentos convencionales y los no convencionales que son aplicables a las mujeres privadas de libertad.

b) Convenciones o tratados

- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). Suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos (B-32) en San José de Costa Rica en 1969, ratificada por Chile el 8 de Octubre de 1990 y publicada en el diario oficial el 5 de enero de 1991.
- Convención Americana para prevenir y sancionar la tortura adoptada en Colombia, 1985, ratificada por Chile el 15 Septiembre de 1988 y publicada en el diario oficial el 26 de Noviembre de 1988.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) de 1966, ratificado por Chile el 10 de febrero de 1972 y publicado en el diario oficial de 29 de abril de 1989.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, ratificado por Chile el 10 de febrero de 1972 y publicado en el diario oficial de 20 de mayo de 1989.
- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966, adherido por Chile el 27 de mayo de 1992 y publicado en el diario oficial el 20 de Agosto de 1992.

¹ El artículo 1 de la CEDAW señala que: A los efectos de la presente Convención, la expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

- Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos destinado a abolir la pena de muerte de 1989, ratificado por Chile el 26 de septiembre del 2008 y publicado en diario oficial el 5 de Enero de 2009.
- Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial de 1965, ratificada por Chile el 20 de octubre de 1972 y publicada en el diario oficial el 12 de noviembre del mismo año.
- Convención contra la Tortura y otros tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes de 1984, ratificada el 30 septiembre de 1988 y publicada en el diario oficial el 26 de noviembre del mismo año.
- Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes, del año 2002 ratificado por Chile el 12 de diciembre del 2008 y publicado en el diario oficial el 14 de Febrero de 2009.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, ratificado por Chile el 29 de Julio de 2008 y publicado en el diario oficial el 17 de Septiembre de 2008.
- Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores, ratificado por Chile el 11 de Julio de 2017, y publicada en el diario oficial el 7 de Octubre de 2017.

c) Principios, Declaraciones y Reglas Mínimas

- Declaración Universal de los Derechos Humanos que fue aprobada por Chile como miembro de la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la resolución 217 A (III) de 10 de diciembre de 1948.
- Declaración Americana de Derechos y deberes del Hombre, aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana de Bogotá, Colombia en 1948.
- Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas, consignados en la Resolución 1/08 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
- Reglas Mínimas de Naciones Unidas para el Tratamiento de los 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 663C (XXIV) de 31 de julio de 1957 y 2076 (LXII) de 13 de mayo de 1977. Estas Reglas fueron revisadas y aprobadas por Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas el 17 de diciembre de 2015, las cuales también se les da la nominación de "Reglas de Mandela".
- Principios Básicos Para el Tratamiento de los Reclusos, adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 45/111 de 14 de diciembre de 1990.
- Conjunto de Principios para la Protección de todas las Personas sometidas a cualquier forma de Detención o Prisión, adoptado por la Asamblea General en su Resolución 43/173 el 9 de diciembre de 1988.
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas sobre medidas no privativas de libertad, (Reglas de Tokio) resolución 45/110 del 14 diciembre de 1990.
- Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. Brasilia 2008.

d) Instrumentos Internacionales específicos de protección de la mujer

- Convención sobre la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de 1979 ratificada por Chile el 7 de diciembre de 1989 y publicada en el diario oficial el 9 de diciembre de 1989.
- Convención Interamericana para Prevenir la Violencia contra la Mujer “Convención de Belem do Pará” de septiembre de 1994, ratificada por Chile el 24 de octubre de 1996 y publicada en el diario oficial el 11 de Noviembre de 1998.
- Reglas de las Naciones Unidas para el tratamiento de las reclusas y medidas no privativas de libertad para las mujeres delincuentes (Reglas de Bangkok), resolución 65/229 de la Asamblea General de Naciones Unidas de Marzo de 2011 .

4. MARCO NORMATIVO NACIONAL

Como se señaló previamente, en la normativa penitenciaria chilena, no existe una norma de carácter legal que regule los derechos de los privados de libertad, las conductas infractoras, ni el régimen disciplinario. Tampoco existe un juez de ejecución de pena que pueda supervisar que sus derechos sean respetados. Por el contrario, es un reglamento el que regula el régimen penitenciario, dejando a la autoridad administrativa la regulación de las conductas infractoras y las sanciones, con lo que se infringe el principio de legalidad de la ejecución penal.

La legislación nacional aplicable a las mujeres privadas de libertad son las siguientes:

- Constitución Política de la República, publicada en el diario oficial el 24 de Octubre de 1980.
- Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. Decreto Supremo Número 518, de 22 de mayo de 1998 del Ministerio de Justicia, publicado en el diario oficial de 21 de Agosto de 1998.
- Reglamento de visitas de abogados y demás personas habilitadas a los establecimientos penitenciarios. Decreto 643 del Ministerio de Justicia, publicado en el diario oficial de 25 de Octubre del 2000.
- Ley N°18.050/1981 que fija normas generales para conceder indultos particulares.
- Decreto N°1542/1982 Ministerio de Justicia, que fija el reglamento sobre indultos particulares.
- Ley 18.216/1983 que establece medidas que indica como alternativas a las penas privativas o restrictivas de libertad y deroga disposiciones que señala.
- Decreto N° 1120/1984 Ministerio de Justicia que fija el reglamento de la ley N° 18.216.
- Ley N° 19.856/2003 que crea un sistema de reinserción social de los condenados sobre la base de la observación de buena conducta.
- Decreto Ley N° 2859/1979 Ley orgánica Gendarmería de Chile.
- Decreto N° 542/1943 que crea el Patronato Nacional de Reos.
- Decreto Ley N° 645/1925 Ministerio de Justicia, sobre el registro general de condenas.

- Decreto ley N° 321/1925 Ministerio de Justicia, que establece la libertad condicional para los penados.
- D.S. N° 2442/1926 Ministerio de Justicia, que fija el texto del reglamento de la ley de libertad condicional.
- Ley N° 19.880/2003 Ley de bases que rigen los procedimientos de los actos de la administración del estado.
- Decreto N° 64/1960 Ministerio de Justicia, que reglamenta la eliminación de prontuarios penales, de anotaciones y el otorgamiento de certificados de antecedentes.
- Decreto Fuerza Ley N° 1791/1980 Ministerio de Justicia, que fija el estatuto del personal de Gendarmería de Chile.
- Decreto Fuerza Ley N° 1-19653/2001 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado.
- Decreto N° 685/ 2003 Ministerio de Justicia, que aprueba el reglamento de la ley N° 19.856, que crea un sistema de reinserción social de los condenados en base a la observación de buena conducta.
- Resolución exenta No 4247 de Gendarmería de Chile de fecha 10 de mayo de 2013 que establece criterios para la aplicación de las sanciones de aislamiento e internación en celda solitaria en los establecimientos del régimen cerrado.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO DEL ESTUDIO

Para la elaboración del presente trabajo se ha utilizado una metodología principalmente con un énfasis en los aspectos cualitativos, ya que este enfoque permite incorporar de mejor manera la perspectiva de género que tiene por objetivo servir de herramienta de trabajo para el equipo de la defensa penitenciaria permitiendo otorgar una defensa especializada a las mujeres

Objetivo General

Determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de defensa técnica consignados en el Manual de Actuaciones Mínimas de Defensa Penitenciaria (Resolución Exenta N° 219 del 29 de mayo de 2017), en relación al equipo de defensa penitenciario (defensor y asistente), en 7 Defensorías Regionales del país (Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, Defensoría Metropolitana Sur y Defensoría Metropolitana Norte).

Objetivos Específicos

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

Diseño de investigación

Dada la naturaleza del estudio y los objetivos planteados, se optó por un diseño cualitativo que levante una medición del cumplimiento de gestiones mínimas en defensa penitenciaria, permitiendo identificar los aspectos determinantes de incumplimientos, de rendimientos destacados y las medidas de gestión que los expliquen. Por tanto, la auditoría evaluará la gestión, tanto de los defensores penitenciarios como de los asistentes sociales, en el cumplimiento de las actuaciones mínimas contenidas en el Manual.

Conforme a lo anterior, las actividades consideradas en el estudio son:

- a) Acompañar a defensores y asistentes sociales a las entrevistas en los centros de reclusión.

Revisar en las oficinas, la completitud de las carpetas, fichas de entrevistas, requerimientos, entre otros antecedentes y verificar ingreso correcto de la información al sistema informático SIGDP Penitenciario.

- b) Revisar la gestión de requerimientos generados durante el primer semestre del 2018.

La auditoría tiene contemplado dos fases de ejecución: la primera, de levantamiento de información y terreno durante el segundo semestre del 2018, y la segunda, de cierre, en el primer trimestre del 2019.

Las regiones escogidas para esta auditoría son: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, DRM Norte y DRM Sur.

Cobertura geográfica y diseño de la muestra.

En cada una de estas regiones, se trabajó con tres universos distintos, lo que implicó la extracción de muestras estadísticamente representativas de acuerdo a la realidad y flujos regionales, de los siguientes universos:

- 1) Primeras entrevistas en recintos de reclusión seleccionados en las regiones focalizadas, a consecuencia de Petición de Atención:

De acuerdo a lo señalado en el Manual, la acción de defensa penitenciaria se inicia en el momento en que “se recibe una petición o solicitud de atención formulada por el beneficiario, su familia, otra autoridad, referida a la tramitación de un requerimiento penitenciario. Atendido que los usuarios del Programa de Defensa Penitenciaria son personas condenadas que cumplen una pena privativa de libertad, las solicitudes de atención de defensa penitenciaria pueden provenir de diversas fuentes, como: i) del propio condenado, ii) de los Tribunales de Justicia, iii) INDH, iv) de defensor de imputados, v) de Gendarmería, vi) Jefe de Estudios Regional o Coordinador Regional Penitenciario, vii) de otra Defensoría Regional, viii) de familiares y ix) en general de cualquier otra autoridad, persona o institución que, por sus funciones, acceda al requerimiento de atención del sentenciado” (MAMP, 2017).

En la tabla 1, se muestran los totales del año 2017 en las regiones seleccionadas, de peticiones ingresadas al sistema, que equivalen al total de primeras entrevistas realizadas:

Tabla N° 1 Total Peticiones de Atención o Entrevistas año 2017² en regiones seleccionadas

Región	Peticiones
Metropolitana Norte	2.930
Metropolitana Sur	2.067
Biobío	1.685
Valparaíso	1.574
Antofagasta	1.218
Coquimbo	942
Arica y Parinacota	570
Total	10.986

Fuente: información Análisis Estadístico 2018. Depto. Información y Estadística

En la tabla 2, se muestran los totales de peticiones ingresadas de enero a abril del 2018 en las 7 regiones seleccionadas. Este total (4566) equivale al 27% del total nacional de peticiones ingresadas durante el año 2017 (16.769) y al 42% del total registrado en las 7 regiones en el año 2017.

Tabla N° 2 Total peticiones de Atención o Entrevistas ingresadas enero - abril 2018 en regiones seleccionadas

Región	Peticiones ingresadas enero - abril 2018
Antofagasta	563
Arica y Parinacota	174
Biobío	647
Coquimbo	305
Metropolitana Norte	1511
Metropolitana Sur	619

² Se usaron los datos del año 2017 en esta Auditoría Externa, en atención a que era el último año con los datos completos que se disponían a mediados de 2018.

Valparaíso	747
Total	4566

Fuente: información Análisis Estadístico 2018. Depto. Información y Estadística

En la tabla 3, se detallan la cantidad de peticiones por recinto penitenciario en las 7 regiones seleccionadas durante el año 2017:

Tabla N° 3 Total peticiones año 2017³ por recinto penitenciario en regiones seleccionadas

Región	Recinto Penitenciario	Total peticiones año 2017
Metropolitana Norte	C.D.P. SANTIAGO SUR(Norte)	2.022
Metropolitana Norte	CCP COLINA I(Norte)	331
Metropolitana Norte	CCP COLINA II(Norte)	447
Metropolitana Norte	U.E.A.S.	130
Metropolitana Sur	ANEXO BAQUEDANO ARICA	19
Metropolitana Sur	C.D.P. PUENTE ALTO(Sur)	1.054
Metropolitana Sur	C.D.P. TALAGANTE(Sur)	298
Metropolitana Sur	C.P.F. SANTIAGO(Sur)	696
Biobío	C.C.P. BULNES	125
Biobío	C.C.P. CHILLAN	267
Biobío	C.C.P. CORONEL	95
Biobío	C.D.P. ARAUCO	51
Biobío	C.D.P. LEBU	78
Biobío	C.D.P. LOS ANGELES	15
Biobío	C.D.P. MULCHEN	43
Biobío	C.D.P. QUIRIHUE	56
Biobío	C.D.P. SAN CARLOS	69
Biobío	C.D.P. YUMBEL	75

³ Vid. nota anterior

Biobío	C.D.P. YUNGAY	49
Biobío	C.E.T. CAÑETE	29
Biobío	C.E.T. SAN CARLOS	35
Biobío	C.E.T. YUNGAY	4
Biobío	CCP BIOBIO	582
Biobío	CCP CONCEPCION MANZANO	65
Biobío	CET PUNTA DE PARRA	47
Valparaíso	C.C.P. CURICO	1
Valparaíso	C.C.P. LINARES	1
Valparaíso	C.C.P. LOS ANDES	107
Valparaíso	C.C.P. SAN ANTONIO	123
Valparaíso	C.C.P. SAN FELIPE	198
Valparaíso	C.D.P. CASABLANCA	10
Valparaíso	C.D.P. LIMACHE	48
Valparaíso	C.D.P. PETORCA	13
Valparaíso	C.D.P. QUILLOTA	186
Valparaíso	C.E.T. PUTAENDO	6
Valparaíso	C.P. VALPARAISO	881
Antofagasta	C.C.P. ANTOFAGASTA	753
Antofagasta	C.D.P CALAMA	214
Antofagasta	C.D.P. TALTAL	19
Antofagasta	C.D.P. TOCOPILLA	105
Antofagasta	C.E.T. ANTOFAGASTA	26
Antofagasta	C.P.F. ANTOFAGASTA	101
Coquimbo	C.C.P. LA SERENA	755
Coquimbo	C.D.P. COMBARBALA	9
Coquimbo	C.D.P. ILLAPEL	33
Coquimbo	C.D.P. OVALLE	145

Arica y Parinacota	ANEXO BAQUEDANO ARICA	9
Arica y Parinacota	C.E.T ARICA	19
Arica y Parinacota	CP ARICA	542
Total		10.986

Fuente: información Análisis Estadístico 2018. Depto. Información y Estadística

2) Carpetas de defensa penitenciaria y su correlato en SIGDP:

La carpeta de defensa penitenciaria constituye el instrumento que contiene todos los antecedentes de la causa y requerimientos de cada condenado. Toda petición, solicitud, requerimiento, tramitación, debe quedar registrada en la carpeta.

El Sistema Informático de Gestión de Defensa Pública, SIGDP, es una plataforma de intranet que utiliza la Defensoría Penal Pública y que permite gestionar y hacer seguimiento de las actuaciones realizadas por el defensor penal público, ya sea judiciales o extrajudiciales.

La información registrada en las carpetas de defensa como en el SIGDP debe ser la misma, no debiendo existir inconsistencia en la información y completitud de antecedentes en ambos sistemas.

3) Requerimientos gestionados 2017⁴:

Se entiende por requerimiento “aquellas cuestiones concretas que demandan los internos y que se traducen en solicitudes que realiza el programa de defensa penitenciaria directamente ante la autoridad administrativa (Gendarmería de Chile, Comisiones de libertad condicional o de reducción de condena, Contraloría General de la República, Ministerio de Justicia, etc.) o ante la autoridad judicial (Juez de Garantía, Tribunal Oral en lo Penal, Cortes de Apelaciones y Corte Suprema) (MAMP, 2017).

La tendencia anual registrada en todo el país es de 1,2 requerimientos por petición, es decir, por cada petición solicitada, se pueden generar requerimientos ya sean del tipo administrativo y/o judicial, que deben ser igualmente gestionadas por el equipo de defensa penitenciario, de acuerdo a lo que establece el Manual.

⁴ Vid. nota N° 1.

TABLA N°4: Requerimientos defensa penitenciaria, por región seleccionada año 2017⁵

Región	Enero a Diciembre 2017		
	Administrativo	Judicial	Total
Arica y Parinacota	313	267	580
Antofagasta	873	588	1.461
Coquimbo	743	411	1.154
Valparaíso	893	793	1.686
Biobío	1.331	949	2.280
Metropolitana Norte	2.094	1.305	3.399
Metropolitana Sur	2.079	910	2.989
Total	7.583	5.223	13.549

Fuente: información Análisis Estadístico 2018. Depto. Información y Estadística

5.1. SOBRE EL TIPO DE MEDICIONES:

La observancia de las gestiones y tareas impuestas para el defensor penal penitenciario y el/la asistente social respectivo/a, en el Manual de Actuaciones Mínimas en Defensa Penal Penitenciaria, sobre la base de la aplicación de pautas de observación o listas de chequeo con instrumentos de registro establecidos y sancionados en sus contenidos y formato por la DPP, mediante la metodología de observación no participante u observación externa.

Sobre los requerimientos, se aplicaron instrumentos previamente aprobados en sus contenidos y formato por la DPP, lo que permitió determinar el porcentaje de requerimientos gestionados, terminados y/o en tramitación durante el primer semestre 2018.

La concordancia entre la información que los defensores penitenciarios y/o asistentes sociales registran en las carpetas de defensa, con la información ingresada por ellos mismos en el sistema SIGDP, mediante pautas de chequeo establecidos y sancionados en sus contenidos y formato por la DPP, que permitan determinar el grado de consistencia entre el registro físico (carpetas) y el digital (SIGDP).

⁵ Vid. nota N° 1.

Para el cumplimiento de los objetivos específicos 3, 4 y 5, se empleó una metodología cualitativa, que permite recabar información relativa a las causas de los eventuales incumplimientos, los principales problemas de la prestación de defensa penitenciaria en los recintos de cumplimiento de condena, y las posibles modificaciones o mejoras en el proceso e instrumentos que se estipulan en el Manual.

Para el cumplimiento de los objetivos del estudio, se seleccionaron las siguientes regiones: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, DRM Norte y DRM Sur, las que fueron seleccionadas con base a los siguientes criterios:

- ✓ Presentan los mayores números de requerimientos durante enero a abril del 2018,
- ✓ Tienen los flujos más altos de peticiones (primeras entrevistas);
- ✓ Antigüedad en programas de defensa penitenciaria;
- ✓ Mayor número de defensores penitenciarios y jornadas de asistentes sociales;
- ✓ Existencia de programas de defensa penitenciaria especializada, como el caso de Arica y Parinacota.

5.2. DESARROLLO DEL TERRENO

Tamaño y Composición de la muestra: observación primeras entrevistas

Recinto	Visita Efectiva	Visita No Efectiva	Total de pautas aplicadas	Tasa de visitas efectivas	Meta final original (considerando muestra de Arica)	Meta final original (sin considerar muestra de Arica)	% Meta de visitas efectivas auditadas considerando muestra de Arica	% Meta de visitas efectivas auditadas sin considerar muestra de Arica	% meta de pautas completas logradas
REGIÓN ARICA Y PARINACOTA	14		14	100,0	48	0	29%	-	29%
REGIÓN ANTOFAGASTA	96	1	97	99,0	95	95	101%	101%	102%
REGIÓN COQUIMBO	75	1	76	98,7	67	67	112%	112%	113%
REGIÓN VALPARAÍSO	63		63	100,0	53	53	119%	119%	119%
REGION BIO-BIO	49	11	60	81,7	49	49	100%	100%	122%
C.D.P. SANTIAGO SUR(Norte)	193	135	328	58,8	263	263	73%	73%	125%
C.P.F. SANTIAGO(Sur)	69		69	100,0	57	57	121%	121%	121%
C.D.P. PUENTE ALTO(Sur)	43	16	59	72,9	51	51	84%	84%	116%
TOTAL NACIONAL	597	164	761	78,4	686	635	87%	94%	111%

Como se puede observar las metas fueron sobrecumplidas en todas las regiones salvo en cuanto a la aplicación de pautas, por la región de Arica, en donde se logró un 29% de la meta muestral. Lo mismo ocurre cuando se consideran las pautas completadas en visitas efectivas en donde se

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

Tamaño y Composición de la muestra: análisis de carpetas

Región	Recinto	Meta final lograda	Meta terreno final original (considerando muestra de Arica)	Meta terreno final original (sin considerar la muestra de Arica)	% meta de pautas completas logradas considerando muestra de Arica	% meta de pautas completas logradas sin considerar muestra de Arica
Arica y Parinacota	CP ARICA	34	84	0	40%	-
Antofagasta	C.C.P. ANTOFAGASTA	53	53	53	100%	100%
Coquimbo	C.C.P. LA SERENA	61	61	61	100%	100%
Valparaíso	C.P. VALPARAISO	104	101	101	103%	103%
Biobío	CCP BIOBIO	50	50	50	100%	100%
Metropolitana Norte	C.D.P. SANTIAGO SUR (Norte)	215	246	246	87%	87%
Metropolitana Sur	C.P.F. SANTIAGO (Sur)	58	55	55	105%	105%
Metropolitana Sur	C.D.P. PUENTE ALTO (Sur)	58	58	58	100%	100%
Total		616	708	624	87%	101%

La revisión de las carpetas sobrecumplió la meta muestral en un 101%. Esto, sin perjuicio de los problemas que surgieron en Arica para la realización de revisiones y en la Ex penitenciaría. En efecto, en el caso de Arica, hubo complicaciones por el hecho de que las carpetas a auditar estaban guardadas en la oficina de los defensores que se encontraban en proceso de sumario. Esta oficina estaba cerrada por lo que no se pudo acceder a más carpetas y sólo pudieron revisar algunas de la oficina de la defensoría regional.

Tamaño y Composición de la muestra: Entrevistas y Focus group

Región	Entrevistado(a)/ N° Entrevistados	Realizado	Fecha realizada
Arica	Jefe Operativo CET Arica	Sí	11/22/2018
Arica	Jefe Operativo CP Arica	Sí	11/22/2018
Arica	F. Group de 10 internos	Sí	11/20/2018
Antofagasta	Defensor Penitenciario	Sí	11/23/2018
Antofagasta	Jefe Operativo CCP Antofagasta	Sí	11/23/2018
Antofagasta	Jefe Operativo CPF Antofagasta	Sí	11/28/2018
Antofagasta	F. Group de 10 internos	Sí	11/23/2018
Coquimbo	Defensor Penitenciario	Sí	11/23/2018
Coquimbo	Jefe Operativo CCP La Serena	Sí	11/23/2018
Coquimbo	Jefe Operativo CDP Ovalle	No (2 cancelaciones)	-
Coquimbo	F. Group de 10 internos	Sí	11/20/2018
Valparaíso	Defensor Penitenciario	Sí	11/23/2018
Valparaíso	Jefe de modulos CP Valparaíso	Sí	11/23/2018
Valparaíso	F. Group de 10 internos	Sí	11/20/2018
RM Norte	Defensor Penitenciario Peni - Reintegra	Sí	11/20/2018
RM Norte	Defensor Penitenciario Peni - Netco	Sí	11/27/2018
RM Norte	F. Group de 10 internos Ex-Peni	Sí	11/28/2018
RM Sur	Defensor Penitenciario Pt. Alto	Sí	11/29/2018
RM Sur	Defensor Penitenciario CPF	Sí	11/29/2018
RM Sur	Jefe Operativo Penitenciaria	Sí	11/23/2018
RM Sur	Jefe Operativo Pt. Alto	Sí	11/23/2018
RM Sur	Jefe Operativo CPF	Sí	11/23/2018
RM Sur	F. Group de 10 internos Pt. Alto	Sí	11/29/2018
RM Sur	F. Group de 10 internos CPF	Sí	11/27/2018
Biobío	Defensor Penitenciario	Sí	11/23/2018
Biobío	Jefe Operativo CCP Biobío	Sí	11/23/2018
Biobío	Jefe Operativo CCP Concepción Manzano	Si	12/05/2018
Biobío	F. Group de 10 internos	Sí	11/20/2018

Todas las entrevistas y focus group fueron realizadas satisfactoriamente. El único caso que no fue posible de concretar fue la entrevista a la Jefe Operativa del CDP de Ovalle, Comandante Newman, quien rechazó, en diversas oportunidades la entrevista, en un primer momento por motivos de tiempo y posteriormente al no contestar los emails para intentar concretar la reunión. De esta manera, salvo lo indicado, se realizaron entrevistas a los defensores penitenciarios de cada región, a un gendarme de cada recinto parte de la muestra, además del focus group por región con 10 internos.

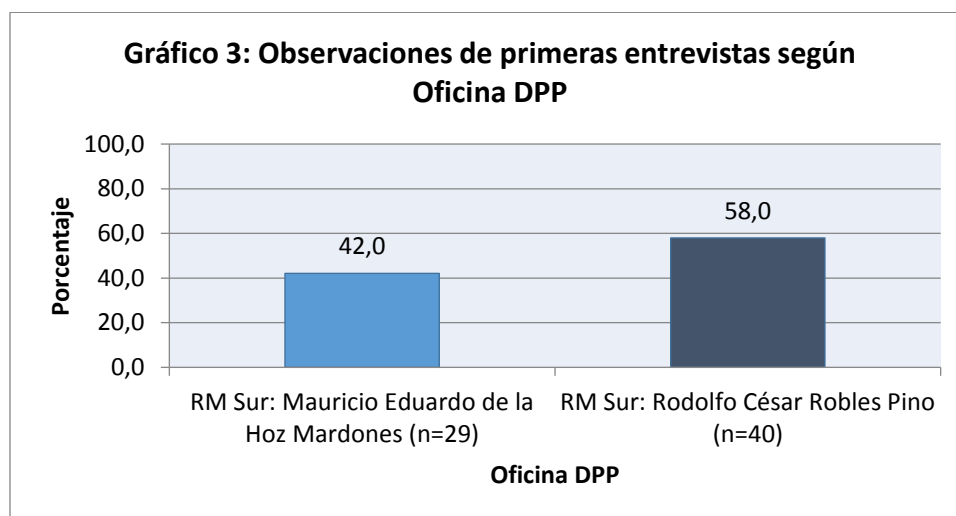
6.- RESULTADOS ESTUDIO EN MATERIA DE DESAGREGACION POR SEXO

Para efectos de analizar los resultados en materia de género, se analizarán los datos obtenidos del trabajo en terreno en el Centro Penitenciario Femenino (CPF) Santiago respecto a las observaciones de las primeras entrevistas y el uso del SIGDP y su contraste con carpetas físicas. Lo anterior por cuanto es este recinto el que alberga la mayor cantidad de población penitenciaria femenina en Chile (más del 50%), lo cual hace posible la extrapolación de sus resultados al total de la población penitenciaria en el país.

Primeras Entrevistas

Se presenta a continuación un análisis descriptivo de las observaciones de primeras entrevistas según algunas variables de interés, tales como: la oficina DPP responsable, quien realiza la entrevista, cumplimiento del plazo de 20 días, si la entrevista se efectuó o no, el tiempo de entrevista, entre otras.

Con respecto a los resultados preliminares en torno a las primeras entrevistas, primero se distingue entre las oficinas que participan en la licitación para el CPF. Esta información está desplegada en el gráfico 3.



De esta manera, se observa que un 58% de las observaciones correspondieron a primeras entrevistas realizadas por Rodolfo Robles (40 en total), y un 42% a las realizadas por Mauricio de la

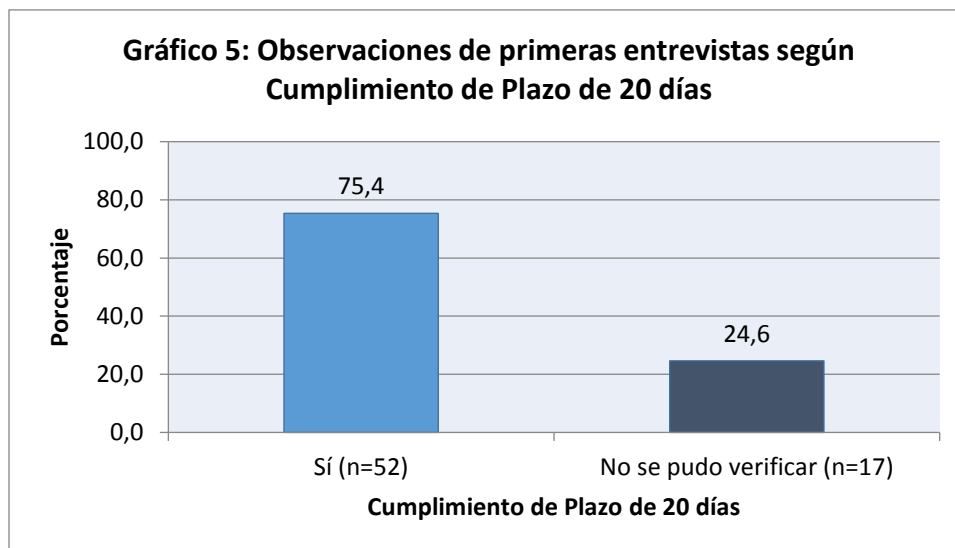
Hoz (29 en total). Esto estuvo directamente relacionado con la cantidad de visitas que realizó cada abogado a la cárcel para iniciar nuevos requerimientos.

A continuación, en el gráfico 4 se expone quién realizó la entrevista (si el defensor penitenciario sólo, acompañado por el asistente social, sólo el asistente social o un abogado delegado).



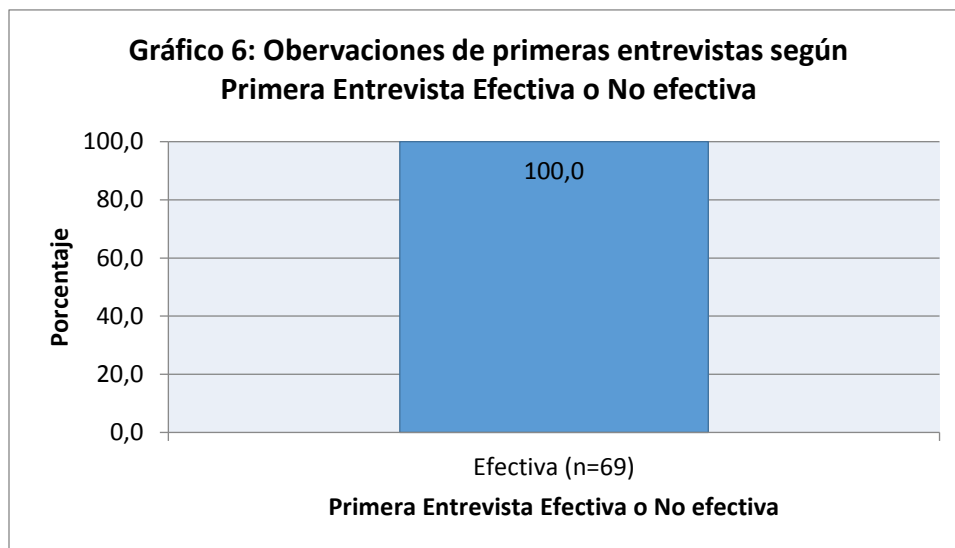
Este gráfico ilustra claramente que el 100% de todas las primeras entrevistas fueron realizadas por el abogado defensor titular. En efecto, durante las visitas se constató que los asistentes sociales realizaron sus entrevistas y elaboración de informes ya sea en paralelo con los abogados o en otros momentos, pero nunca participaron directamente de la elaboración de nuevos requerimientos, probablemente dada la naturaleza estrictamente jurídica de estos.

En cuanto a si las entrevistas se realizaron dentro del plazo de 20 días desde que se realiza la solicitud, la mayoría de éstas sí cumplieron con este plazo. Esto se encuentra expuesto en el gráfico 5.



Como se puede observar, hubo un porcentaje cercano a un 25% en donde esta información no se pudo verificar. Esto se debió principalmente a la dificultad enfrentada por los auditores para distinguir entre las entrevistas que habían sido programadas y las que surgieron de manera espontánea, pues los defensores en ocasiones no llevaban una lista de nombres de internas que habían solicitado una entrevista, sino que simplemente llevaban las carpetas y recibían a las internas a medida que éstas iban llegando, estuviesen o no programadas. Si bien esto no ocurrió siempre, influyó bastante al momento de determinar si una entrevista había sido o no programada, y en caso de que lo hubiese sido, si se cumplía el plazo de 20 días establecido en el Manual.

En lo que respecta si las visitas fueron o no efectivas (es decir, si una visita que estaba agendada y programada se pudo o no realizar de manera correcta), podemos observar en el gráfico 6 que el 100% de las pautas completadas por los auditores corresponden a entrevistas efectivas.



Esto se debe a que, como se mencionó en el punto anterior, los defensores a veces no llevaban una lista de las internas que debían entrevistar (y no se acotaban tampoco a éstas), sino que recibían muchos casos surgidos de manera espontánea. Esto implicó que durante sus visitas recibieran permanentemente internas incluyendo entrevistas agendadas y espontáneas. Es decir, no hubo tiempo en general para registrar entrevistas no efectivas, pues la inmensa mayoría de las veces el abogado no tenía tiempo entre entrevistas para llamar a internas y que éstas pudieran no aparecer. De esta manera, al mantenerse constantemente ocupado, se realizaron visitas efectivas de manera continua.

Con respecto al tiempo de duración de cada entrevista realizada, éstas están separadas de acuerdo a cada abogado defensor, y se pueden observar en la tabla a continuación:

Tabla 2: Tiempo de Entrevista según Oficina DPP Responsable

	N	Mínimo	Máximo	Media
RM Sur: Mauricio Eduardo de la Hoz Mardones	26	1	19	8,46
RM Sur: Rodolfo César Robles Pino	40	4	17	9,13
Total⁶	66	1	19	8,86

Con respecto al defensor Mauricio de la Hoz, la duración media de sus entrevistas fue de 8 minutos y fracción, con una duración mínima de un minuto y una máxima de 19 minutos. Para el defensor Rodolfo Robles, en tanto, sus entrevistas duraron entre 4 y 17 minutos, con una duración media de 9 minutos y fracción. La duración media total de todas las entrevistas fue de casi 9 minutos, como se puede ver en la tabla.

Finalmente, en todas las entrevistas realizadas se pregunta por el o los requerimiento(s) de la interna, cumpliéndose dicho indicador en un 100% de los casos.

DESAGREGACIÓN POR SEXO EN ENTREVISTAS OBSERVADAS

Pese a ser este un estudio cualitativo, tal como se expresó al inicio de esta sección, el CPF Santiago (San Joaquín) representa más del 50% de la Población penitenciaria de todo el país, por lo que sus resultados nos permiten extrapolar a las condiciones de las internas con un grado de representatividad aceptable.

De esta manera, se analizarán estos resultados sobre los principios de los estudios cuasiexperimentales.

El método cuasiexperimental es particularmente útil para estudiar problemas en los cuales no se puede tener control absoluto de las situaciones, pero se pretende tener el mayor control posible, aún cuando se estén usando grupos ya formados. Es decir, el cuasiexperimento se utiliza cuando no es posible realizar la selección aleatoria de los sujetos participantes en dichos estudios. Por ello, una característica de esta metodología es el incluir "grupos intactos", es decir, grupos ya constituidos. Algunas de las técnicas mediante las cuales se puede recopilar información en un estudio de este tipo son las pruebas estandarizadas, las entrevistas, las observaciones, etc.

Dentro de los estudios cuasiexperimentales se encuentran los estudios post-intervención, que es una forma de evaluar una intervención y consiste en realizar observaciones posteriores a la utilización de una medida de intervención para obtener una visión general y luego seguir con un estudio de caso o un experimento cuantitativo, para así centrarse en las razones subyacentes de los resultados generados. Este es el caso del CPF San Joaquín, en el que se realizó una intervención durante el año

⁶ Las desviaciones estándar fueron las siguientes: 4.072 (MDLH), 3.196 (RR), 3.551 (Total).

pasado, concentrando las condenadas en un formato de atención del programa penitenciario a prueba en la DPP.

Así, los resultados que se presentan a continuación, se pudieron desagregar cuantitativamente por sexo, considerando que el CPF Santiago, representa la población femenina de mujeres condenadas y que el resto de la muestra está constituida sólo por hombres, lo que nos está permitiendo analizar sus resultados en comparación con las otras mediciones del Evaluación y control respecto del mismo grupo y/o con otros grupos de clientes definidos institucionalmente.

En términos concretos, de las 629 observaciones de entrevistas realizadas en el país, **560 CORRESPONDEN A HOMBRES CONDENADOS Y 69 A MUJERES CONDENADAS.**

En cuanto a los indicadores evaluados de justicia procedimental, en el siguiente cuadro se entregan los valores promedio, máximo y mínimo obtenidos en cada uno de los indicadores, y desagregado por centro y sexo del entrevistado.

Tabla 3.1: valores promedio, máximo y mínimo obtenidos en cada uno de los indicadores, y desagregado por centro y sexo del entrevistado

VARIABLES	Defensoría Regional	N° de entrevistas observadas	minimo	maximo	Notas promedio	Sexo
Grado en que defensor/asistente social informa a la persona condenada de sus derechos	CPF SANTIAGO	69	4	5	4,571	MUJERES
	Coquimbo	75	3	5	3,833	HOM BRES
	Valparaiso	63	4	5	4,75	
	DRMS	59	1	4	2,8333	
	DRMN	193	3	5	4,1818	
	Ariuca Parinacota	14	5	5	5	
	Antofagasta	96	4	5	4,917	
	Bio Bio	60	5	5	5	
Grado en que defensor/asistente social informa a la persona en palabras comprensibles para la persona condenada	CPF SANTIAGO	69	4	4	4	MUJERES
	Coquimbo	75	3	5	3,917	HOM BRES
	Valparaiso	63	4	5	4,769	
	DRMS	59	3	5	4	
	DRMN	193	3	5	4	
	Ariuca Parinacota	14	5	5	5	
	Antofagasta	96	3	5	4,5	
	Bio Bio	60	5	5	5	
Grado en que defensor/asistente social se da el espacio para preguntas de la persona condenada	CPF SANTIAGO	69	3	5	4,571	MUJERES
	Coquimbo	75	3	5	3,833	HOM BRES
	Valparaiso	63	4	5	4,769	
	DRMS	59	3	5	4	
	DRMN	193	3	5	4	
	Ariuca Parinacota	14	5	5	5	
	Antofagasta	96	3	5	4,5	
	Bio Bio	60	4	5	4,8	
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato digno	CPF SANTIAGO	69	4	5	4,857	MUJERES
	Coquimbo	75	3	5	4	HOM BRES
	Valparaiso	63	4	5	4,846	
	DRMS	59	4	5	4,1667	
	DRMN	193	4	5	4,1667	
	Ariuca Parinacota	14	5	5	5	
	Antofagasta	96	5	5	5	
	Bio Bio	60	5	5	5	
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato respetuoso	CPF SANTIAGO	69	4	5	4,714	MUJERES
	Coquimbo	75	3	5	4,167	HOM BRES
	Valparaiso	63	4	5	4,923	
	DRMS	59	4	5	4,1667	
	DRMN	193	4	5	4,1667	
	Ariuca Parinacota	14	5	5	5	
	Antofagasta	96	5	5	5	
	Bio Bio	60	5	5	5	
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato sin discriminaciones	CPF SANTIAGO	69	5	5	5	MUJERES
	Coquimbo	75	3	5	4	HOM BRES
	Valparaiso	63	4	5	4,923	
	DRMS	59	4	5	4,5	
	DRMN	193	4	5	4,5	
	Ariuca Parinacota	14	5	5	5	
	Antofagasta	96	5	5	5	
	Bio Bio	60	5	5	5	
Grado en que la entrevista se realiza en un contexto que garantiza la privacidad de la persona condenada	CPF SANTIAGO	69	2	3	2,714	MUJERES
	Coquimbo	75	2	5	4,083	HOM BRES
	Valparaiso	63	3	5	4,5	
	DRMS	59	1	3	2,5	
	DRMN	193	1	3	2,5	
	Ariuca Parinacota	14	2	5	3	
	Antofagasta	96	3	5	4,333	
	Bio Bio	60	4	5	4,9	
Grado en que el defensor/asistente social verifica o se preocupa que la persona condenada entienda los términos y la información entregada	CPF SANTIAGO	69	3	5	4,143	MUJERES
	Coquimbo	76	3	5	4	HOM BRES
	Valparaiso	63	4	5	4,9167	
	DRMS	59	4	5	4,3333	
	DRMN	193	4	5	4,3333	
	Ariuca Parinacota	14	5	5	5	
	Antofagasta	96	4	5	4,75	
	Bio Bio	60	5	5	5	

A continuación se expone un breve análisis de la Sección D de la pauta de observación, es decir, la evaluación cualitativa de las condiciones en que se llevan a cabo las entrevistas y el accionar de los defensores. Cabe recordar que esta escala va del 1 al 7. Los detalles se encuentran desplegados en la tabla 3.

En primer lugar, para el grado en que el defensor informa a la persona condenada de sus derechos, la media es de 4,57. En efecto, se observó que frecuentemente a menos que la imputada preguntara directamente por otros requerimientos posibles, los abogados defensores se limitaban a desarrollar el requerimiento en cuestión, sin explayarse sobre otras materias o derechos.

En cuanto al grado en que el abogado le transmite a la interna las explicaciones jurídicas en palabras comprensibles, tanto el puntaje medio como el mínimo y el máximo coinciden (4,0). Esto refleja que muchas veces se percibió que los defensores no transmiten la información de manera clara y en palabras fáciles de entender para las internas, lo cual dificulta a comprensión.

Con respecto al grado en que el abogado da espacio para preguntas de la condenada, el rango de respuesta fue entre 3 y 5, con una media de 4,57. Esto sugiere que el espacio para preguntas no se da de manera muy frecuente.

Tabla 3.2: Estadísticos descriptivos de justicia procedimental

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Grado en que defensor/asistente social informa a la persona condenada de sus derechos	7	4,0	5,0	4,571	,5345
Grado en que defensor/asistente social informa a la persona en palabras comprensibles para la persona condenada	7	4,0	4,0	4,000	0,0000
Grado en que defensor/asistente social se da el espacio para preguntas de la persona condenada	7	3,0	5,0	4,571	,7868
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato digno	7	4,0	5,0	4,857	,3780
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato respetuoso	7	4,0	5,0	4,714	,4880
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato sin discriminaciones	7	5,0	5,0	5,000	0,0000
Grado en que la entrevista se realiza en un contexto que garantiza la privacidad de la persona condenada	7	2,0	3,0	2,714	,4880
Grado en que el defensor/asistente social verifica o se preocupa que la persona condenada entienda los términos y la información entregada	7	3,0	5,0	4,143	,6901
Grado en que defensor/asistente social toma una decisión informada e imparcial	5	4,00	5,00	4,8000	,44721
De acuerdo a su percepción, ¿cuál es el grado de calidad de la entrevista realizada por parte del defensor?	7	4,0	5,0	4,571	,5345
De acuerdo a su percepción, ¿cuál es el grado en que el equipo penal penitenciario fue más allá de los estándares mínimos establecidos en el MAMP?	7	4,0	5,0	4,571	,5345
De acuerdo a su percepción, ¿cuál es el grado en que el equipo penal penitenciario cumplió con los estándares mínimos establecidos en el MAMP?	7	4,0	5,0	4,571	,5345
De acuerdo a su percepción, ¿cuál es el grado de relevancia del defensor penitenciario en la primera entrevista?	7	4,00	5,00	4,5714	,53452

En cuanto al grado en que el defensor brinda un trato digno a la interna, el rango de respuestas fluctúa entre 4 y 5, con una media cercana al 5. Similar rango tiene la respuesta por el trato respetuoso del abogado a la interna, pero con una media ligeramente más baja (4,7). Mejor rango y puntaje medio tiene la pregunta por el grado en que el defensor trata a la interna sin discriminaciones: los tres coinciden en 5, lo cual sugiere un cumplimiento adecuado de dicho indicador. No obstante lo anterior, al analizar las respuestas contenidas en la Auditoría Externa (AE) de Satisfacción de usuarios, en el caso de la población condenada a nivel nacional (hombres y mujeres), ante la pregunta sobre el trato digno a los usuarios, la respuesta está entre 6 y 7 en un 79% de los casos, situación que evidencia **una brecha en materia de trato digno respecto de la población de internas mujeres**; este mismo comportamiento se observa en cuanto a la información entregada por el defensor o asistente social, por cuanto en materia de satisfacción se observa una tasa de respuesta del 73% en esta materia a nivel nacional, **lo que supone una brecha en comparación a lo que perciben las usuarias internas del CPF Santiago**. Conforme a lo anterior, se debe profundizar en el análisis de los tipos y frecuencia de requerimientos, la calidad de la entrevista y la satisfacción de las usuarias con el trato recibido.

Al observar los puntajes de la pregunta por el grado de cumplimiento de la privacidad con que se realiza la entrevista, se observa que el rango fluctúa entre 2 y 3, con una media de 2,7. Esto da cuenta de la pobre infraestructura disponible en el CPF para que los abogados reciban a las internas, que imposibilita un ambiente de real confidencialidad en el desarrollo de la entrevista.

El grado en que el defensor se preocupa de que la usuaria entienda la información entregada de manera clara oscila entre 3 y 5, con una media de 4,1. Esta media es muy similar a la del grado en que el abogado explica los conceptos jurídicos de manera sencilla y clara. Estos resultados difieren de los obtenidos en la AE de satisfacción de usuarios, donde ante este tipo de consultas un 61% señala estar muy conforme (notas 6 y 7), lo cual señala la existencia de una brecha en este ámbito en comparación a la población interna a nivel nacional.

Asimismo, los últimos indicadores que se refieren al grado de justicia procedimental con que actúa el defensor fluctúan entre 4 y 5, con una media alrededor del 4,6. Esto indica que los criterios de justicia procedimental se cumplen de manera relativa, es decir, cumple con estándares que pueden ser considerados como mínimos pero sin destacar.

De acuerdo a lo señalado en los puntos anteriores, **se puede observar la existencia de una brecha en materia de la percepción de las internas respecto de temáticas como trato digno, claridad de información y, en general, respecto del trato del defensor o asistente social en la relación con las internas**; cabe señalar que un aspecto que puede estar influyendo en estos resultados tiene relación con la entrevista que se realiza, por cuanto en materia de defensa general se ha detectado una falta de habilidades comunicacionales por parte de los defensores que facilite la construcción de una relación de confianza con el usuario. En este sentido, se debe señalar que históricamente las evaluaciones de los asistentes sociales (en materia de AE de satisfacción de usuarios) han sido superiores a la de los defensores, lo cual va en la misma línea que los resultados obtenidos en el presente estudio.

Sumado a esto, si se analizan las observaciones de las entrevistas en cuanto a sus promedios de evaluación, comparando los resultados de acuerdo al sexo de la persona que está siendo entrevistada en la observación, detectamos evidentes brechas en tres de los aspectos claves de la evaluación de la justicia procedimental.

El primero es la forma o el **grado en que la defensor o Asistente social se expresa con palabras entendibles para la condenada**, donde las mujeres obtienen 4 décimas menos que los hombre; el segundo es la **privacidad de la entrevista de la mujer condenada**, donde existe una brecha de dos puntos de mujeres respecto de hombre y, por último, en el **grado en que el defensor/asistente social verifica o se preocupa que la persona condenada entienda los términos y la información entregada**, donde la evaluación de mujeres es 5 décimas menos al de los hombres.

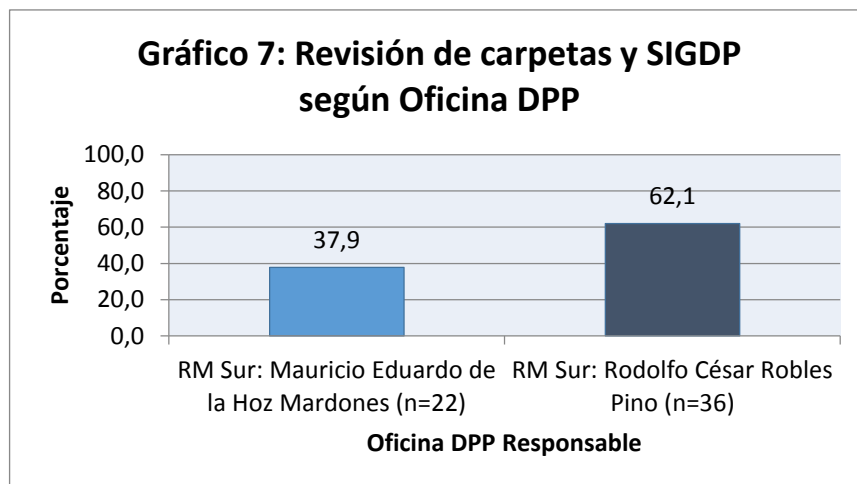
A continuación se presenta el cuadro que resume estas brechas detectadas y comentadas en el párrafo anterior.

Tabla 3.3: Brechas detectadas sagregadas por sexo

VARIABLES	SEXO	N° de entrevistas observadas	Notas promedio
Grado en que defensor/asistente social informa a la persona condenada de sus derechos	MUJERES	69	4,571
	HOM BRES	75	4,3
Grado en que defensor/asistente social informa a la persona en palabras comprensibles para la persona condenada	MUJERES	69	4
	HOM BRES	75	4,4
Grado en que defensor/asistente social se da el espacio para preguntas de la persona condenada	MUJERES	69	4,571
	HOM BRES	75	4,4
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato digno	MUJERES	69	4,857
	HOM BRES	75	4,5
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato respetuoso	MUJERES	69	4,714
	HOM BRES	75	4,6
Grado en que defensor/asistente social brinda a la persona condenada un trato sin discriminaciones	MUJERES	69	5
	HOM BRES	75	4,7
Grado en que la entrevista se realiza en un contexto que garantiza la privacidad de la persona condenada	MUJERES	69	2,714
	HOM BRES	75	4,7
Grado en que el defensor/asistente social verifica o se preocupa que la persona condenada entienda los términos y la información entregada	MUJERES	69	4,143
	HOM BRES	76	4,6

Uso del SIGDP y su contraste con carpetas físicas.

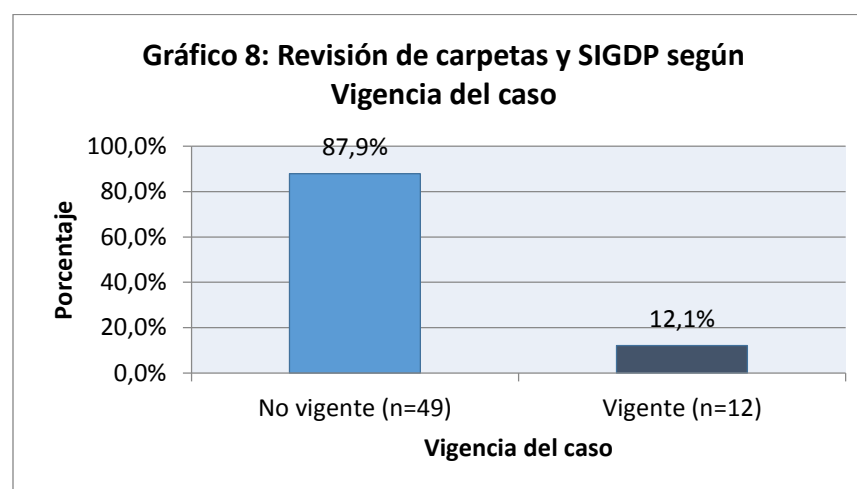
Se presenta a continuación un análisis descriptivo del uso del SIGDP y su contraste con las carpetas físicas según algunas variables de interés, tales como: la oficina DPP responsable de cada ID de petición observado, la consistencia de los números identificadores, la cantidad de ID de peticiones vigentes y no vigentes, así como indicadores específicos asociados a los datos escritos y los documentos adjuntos tanto en la plataforma SIGDP y en las carpetas físicas, entre otras.



En primer lugar, se puede observar en el gráfico 7 que de las 58 carpetas revisadas en el CPF Santiago un 37,9% pertenecen a la oficina de Mauricio Eduardo de la Hoz Mardones, y el restante 62,1% a la oficina de Rodolfo César Robles Pino.

Cabe destacar que en el caso del CPF Santiago los números identificadores del caso (ID de petición observado) en las carpetas no existe, es decir, no se encuentran en la portada de la carpeta física. En cambio, el número identificador sí aparece en la plataforma SIGDP para las 58 carpetas revisadas, develando que ambos equipos penitenciarios no ingresan el número identificador en la caratula de la carpeta.

Ahora bien, en cuanto al estado de vigencia de las peticiones observadas se puede apreciar por medio del gráfico 8 que cerca de 9 de cada 10 (87,9%) peticiones revisadas contienen un ID de petición no vigente, mientras el otro 12,1% de carpetas tenían la particularidad que eran peticiones todavía vigentes a la fecha de revisión (casos no cerrados).



En cuanto a los elementos específicos descritos en las carpetas y su traspaso al SIGDP, se puede observar en la tabla a continuación que la mayoría de los indicadores revelan que un 100% de las

peticiones revisadas cuentan con los antecedentes personales del caso registrados en la plataforma SIGDP. Cifra que disminuye al examinar las carpetas físicas, al evidenciar que un 24,1% de las carpetas cuentan con la fecha que se realizó la primera entrevista y solo un 6,9% de las carpetas cuentan la información del sistema de condena que se encuentra la persona privada de libertad. Por otra parte, también se puede observar que en los primeros tres indicadores (nombre del defensor responsable, nombre completo de persona privada de libertad y R.U.T de la persona privada de libertad) hay un alto porcentaje de peticiones revisadas que muestran consistencia en la información tanto en las carpetas como en el SIGDP. Lo cual se reduce en los indicadores sobre el sistema de condena y fecha de la primera entrevista, con un 6,9% y 10,3% respectivamente. Por último, cabe destacar que en el caso del nombre completo de la persona privada de libertad, se observa que en solo un ID de petición observado (1,7%) no se pudo verificar la información debido al desorden interno de la carpeta y consecuentemente su traspaso a SIGDP.

Tabla 4: Revisión de datos escritos de antecedentes personales del caso en la carátula de la Carpeta y SIGDP

	Está escrito en carpeta	Está registrado en SIGDP	Es consistente la información en ambos	No es posible de verificar/No aplica
Nombre Defensor responsable	100,0%	100,0%	98,3%	0,0%
Nombre completo de la persona privada de libertad	98,3%	98,3%	91,4%	1,7%
RUN/RUT de la persona privada de libertad	100,0%	100,0%	86,2%	0,0%
Sistema de condena que se encuentra la persona privada de libertad	6,9%	100,0%	6,9%	0,0%
Fecha de Primera Entrevista	24,1%	100,0%	10,3%	0,0%
Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de datos				

En la misma línea, ahondando en la percepción de los auditores respecto a la consistencia del traspaso de la información de antecedentes personales desde la carpeta al SIGDP, éstos evaluaron cada caso con una escala del 1 al 7, siendo 1 muy poco consistente, y 7 muy consistente el llenado de información de antecedentes personales entre SIGDP y la carpeta con un puntaje promedio de 4,527. Un puntaje regular considerando que la puntuación mínima de los auditores es 3 y la mayor 6, y la categoría intermedia en la escala original es 4.

A su vez, respecto a la revisión de documentos adjuntos de antecedentes personales del caso entre la carpeta y el SIGDP se puede apreciar por medio de la tabla a continuación que a nivel general existe un muy bajo nivel de consistencia del traspaso de información de la carpeta al SIGDP. Inclusive se evidencia un bajo uso de la carpeta y la plataforma SIGDP, con la salvedad de algunos documentos que sí se encuentran presentes en la carpeta pero no en SIGDP, como: la ficha de primera entrevista (94,8%), la copia de las sentencias condenatorias (73,7%), la ficha única de la condenada (98,3%) y otros documentos de antecedentes personas que sirven de respaldo (93,1%). Por otro lado, se

⁷ Dicho promedio a su vez tiene asociado una desviación estándar de 0,82 puntos, es decir, en promedio cada evaluación se debía 0,82 puntos respecto a la media, develando una alta dispersión de los datos.

detecta un bajo uso de la carpeta y el SIGDP para el comprobante de petición, el informe de conducta, la hoja de vida, el certificado de estudios y el certificado de cómputo de tiempo de privación de libertad. Lo cual deriva en un alto porcentaje en la categoría “No es posible verificar/No aplica”, el cual a su vez engloba una gran variedad de razones o situaciones particulares a cada equipo penitenciario del CPF Santiago. Las cuáles serán analizadas con mayor profundidad mediante indicadores cualitativos en los siguientes informes.

Tabla 5: Revisión de documentos adjuntos de antecedentes personales del caso entre Carpeta y SIGDP.*

	Está escrito en carpeta	Está registrado (escrito) en SIGDP	Es consistente la información en ambos	No es posible de verificar/No aplica
Comprobante de la petición	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Ficha Primera Entrevista	94,8%	3,4%	0,0%	1,7%
Copia de la o las sentencias condenatorias	73,7%	0,0%	0,0%	26,3%
Ficha única de la condenada	98,3%	0,0%	0,0%	1,7%
Informe de conducta	8,6%	0,0%	0,0%	91,4%
Hoja de vida	1,7%	1,7%	0,0%	96,6%
Certificado de estudios	14,0%	0%	0%	86,0%
Certificado de cómputo de tiempo de privación de libertad	1,8%	0%	0%	98,2%
Otros documentos de antecedentes personales que sirvan de respaldo	93,1%	55,2%	5,2%	6,9%

En el caso del CPF Santiago, la cantidad de requerimientos referidos al ID de petición observado que se especifica en la caratula de las carpetas coincide en un 65,5% de las observaciones con lo ingresado en SIGDP⁸.

Ahora bien, respecto a la revisión general de datos escritos en las gestiones para el primer requerimiento en carpeta y SIGDP del ID de petición observado se pudo evidenciar que existe un mayor uso del SIGDP que de las carpetas físicas para el registro de información. En concreto, la gran mayoría de los indicadores revelan que un 100% de las peticiones observadas cuentan con registro de las gestiones vinculadas al primer requerimiento en el SIGDP. Mientras que dicha cifra se reduce a un cuarto o tercio de la muestra en el caso de las carpetas físicas revisadas en el CPF Santiago, por ende la consistencia entre carpeta y SIGDP es sumamente baja o en el caso de los “resultados de la(s) gestión(es)” es nula.

Tabla 6: Revisión general de datos escritos de las gestiones para este PRIMER requerimiento en Carpeta y SIGDP del ID de petición observado. *

	Está escrito en carpeta	Está registrado en SIGDP	Es consistente la información en ambos	No es posible de verificar	No aplica
Se registra(n) el (los) Tipo(s) de Gestión(es)	24,1%	100,0%	6,9%	0,0%	0,0%
Se registra(n) el(los) Tipo (s)de Responsables de la Subgestión	27,6%	100,0%	8,6%	0,0%	0,0%
Se describe(n) el(los) tipo(s) de gestión(es)	24,1%	100,0%	8,6%	0,0%	0,0%
Se registra(n) la(s) Fecha(s) de la Gestión	31,0%	100,0%	10,3%	0,0%	0,0%
Se registra(n) el(los) resultado(s) de la gestión	1,7%	84,5%	0,0%	6,9%	8,6%

Con todo, al observar la percepción de los auditores respecto a la consistencia del traspaso de los datos referentes a las gestiones del primer requerimiento desde la carpeta al SIGDP, éstos evaluaron cada caso en una escala del 1 al 7, donde 1 es muy poco consistente, y 7 es muy consistente, con un puntaje promedio de 3,869. Un puntaje que se encuentra por debajo al reportado en la evaluación

⁸ En otras palabras, la cantidad de requerimientos descritos en la carátula de la carpeta referido al ID de petición observado presenta una correlación de $r=0,655$ respecto a la cantidad de requerimientos descritos en el SIGDP referido al mismo ID de petición observado.

⁹ En este caso, el puntaje mínimo fue de 1 y el puntaje máximo fue de 6, derivando en una desviación estándar de 1,32 puntos, es decir, en promedio cada evaluación se desvía 1,32 puntos respecto a la media, develando

sobre el traspaso de los antecedentes personales, y de la categoría intermedia de la escala original (4).

Por último, al finalizar la revisión de cada ID de petición en la muestra los auditores evaluaron a partir de su percepción la facilidad de comprender todo lo realizado en una petición solo al ver la carpeta. En concreto, evaluaron cada caso en una escala del 1 al 7, 1 siendo muy difícil y 7 muy fácil, con un puntaje promedio de 4,66. Un puntaje regular considerando que la puntuación mínima de los auditores es 2 y la mayor 7, y la categoría intermedia en la escala original es 4.

una gran dispersión de los datos con la salvedad que gran parte de las evaluaciones se concentran en la parte inferior de la distribución.